

SERVIZIO EROGATO: *"Commissione Regionale per l'Artigianato – art. 11 L. 443/85 – art. 13-14-15 L.R. n. 19/2021"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Industria, artigianato e credito**

Dirigente: **Silvano Bertini**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Commissione Regionale per l'Artigianato – art. 11 L. 443/85 – art. 13-14-15 L.R. n. 19/2021
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato riguarda quanto previsto all'art. 14 della L.R. 19/2021, la Commissione a) decide sui ricorsi proposti contro le decisioni della struttura regionale competente in materia di artigianato, in materia di tenuta dell'Albo, ivi compreso il riconoscimento di impresa operante nel settore dell'artigianato artistico e tradizionale nonché in materia di attribuzione del titolo di maestro artigiano di cui all'articolo 18; b) emana direttive al fine di garantire la gestione dell'Albo secondo criteri omogenei in armonia con le procedure attinenti al registro delle imprese; c) esprime pareri su tematiche generali attinenti all'artigianato sottoposte al suo esame; d) esprime parere in ordine alle modalità di riconoscimento del titolo di maestro artigiano e bottega scuola; e) svolge gli altri compiti a essa demandati dalla Giunta regionale o attribuiti con legge regionale.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_01 - Industria, PMI e Artigianato
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Roberta Fiorucci
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Roberta Fiorucci

Oggetto della prestazione	La decisione in merito ai ricorsi avverso le decisioni della struttura regionale competente in materia di artigianato sia in merito ad iscrizione/cancellazione/modificazione dall'Albo delle Imprese Artigiane che in merito al riconoscimento di impresa appartenente al settore delle lavorazioni artistiche tradizionali e dell'abbigliamento su misura ai sensi del D.P.R. n. 288/01 ed all'art. 21 della L.R. n. 19/21. Emana direttive al fine di consentire una gestione omogenea dell'Albo Imprese Artigiane. Esprime pareri su tematiche generali inerenti l'artigianato che vengono sottoposte alla sua approvazione. Esprime pareri in merito al riconoscimento di maestro artigiano ai sensi dell'art. 18 della L.R. n. 19/2021 e di bottega scuola ai sensi dell'art. 19 della L.R. n. 19/2021. Svolge gli altri compiti a essa demandati dalla Giunta regionale o attribuiti con legge regionale.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese artigiane – associazioni di categoria - enti e/o amministrazioni
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di accesso è telematica. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza, delle imprese e delle associazioni di categoria.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Artigianato/Commissione-regionale-artigianato
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Per la presentazione dei ricorsi e delle richieste di parere attraverso procedura web, l'orario è continuativo. Per informazioni: l'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail e di persona.
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it PEC: regione.marche.artigianatoindustria@emarche.it Telefono Segreteria: 0721/639102 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Artigianato/Commissione-regionale-artigianato

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi				
1. Accessibilità				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, CanaliWeb	2	2
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	60	60

3. Trasparenza				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Ufficio o Sportello, Mail, CanaliWeb	3 3
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento – L. 443/85 art. 11 - L.R. 19/2021 art. 13-14-15	Si Si
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100% 100%

