

SERVIZIO EROGATO: "Qualifica bottega scuola art. 19 L.R. 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	Qualifica bottega scuola art. 19 L.R. 19/2021
Descrizione del servizio erogato	Riconoscimento della qualifica di bottega scuola alle imprese i cui titolari o soci hanno ottenuto la qualifica di maestro artigiano ai sensi dell'art. 18 della L.R. 19/21 e che partecipano personalmente all'attività dell'impresa artigiana del settore dell'artigianato artistico tipico e tradizionale; impresa regolarmente iscritta nell'apposita sezione separata di cui all'art 8 co. B L. R. 19/2021.
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	Iscrizione nell'Elenco delle Botteghe scuola riconosciute dalla Regione Marche delle imprese artigiane che svolgono la propria attività nei settori delle lavorazioni artistiche, tradizionali e dell'abbigliamento su misura, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 25 maggio 2001, n. 288 (Regolamento concernente l'individuazione dei settori delle lavorazioni artistiche e tradizionali, nonché dell'abbigliamento su misura) e che svolgono una delle attività di cui all'art. 21 della L. R. n. 19/2021 i cui titolari hanno ottenuto il riconoscimento di maestro artigiano, che abbiano a disposizione una superficie interna idonei all'accoglienza del numero massimo di allievi che si prefiggono di formare e che siano dotate di attrezzature idonee al trasferimento delle competenze necessarie allo svolgimento dell'attività dello specifico settore dell'artigianato artistico, tipico e tradizionale in cui operano.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese artigiane
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	La modalità di accesso è telematica tramite posta elettronica certificata. Modulistica approvata dalla regione. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza, delle associazioni di categoria e delle imprese.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Artigianato/Botteghe-scuola
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Per la presentazione dell'istanza 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	Nessun costo
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it PEC: regione.marche.artigianatoindustria@emarche.it Telefono Segreteria: 071/806.3701 – 0721/639102 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Artigianato/Botteghe-scuola

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.	Tempestività nel rilascio	60 giorni	60 giorni

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	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 19/2021- D.G.R. n. 1068/2012	Si Si
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.R. 19/2021- D.G.R. n. 1068/2012	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%
-----------------	---	---	------	------