SERVIZIO EROGATO: *"Contributo ai progetti relativi: LETTERA A) AMMODERNAMENTO, RISTRUTTURAZIONE E MANTENIMENTO DEI LABORATORI IN PROPRIETÀ O IN LOCAZIONE LETTERA C) - CONTRIBUTI PER L'ACQUISTO DI IMPIANTI, MACCHINARI, ATTREZZATURE, BREVETTI recupero di macchinari e attrezzature non reperibili sul mercato (per attrezzature e macchinari non reperibili si intendono quelli la cui fabbricazione e antecedente al 1980). LETTERA G) – COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE, LAVORO E ISTRUZIONE**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributo ai progetti relativi: LETTERA A) AMMODERNAMENTO, RISTRUTTURAZIONE E MANTENIMENTO DEI LABORATORI IN PROPRIETÀ O IN LOCAZIONE LETTERA C) - CONTRIBUTI PER L'ACQUISTO DI IMPIANTI, MACCHINARI, ATTREZZATURE, BREVETTI recupero di macchinari e attrezzature non reperibili sul mercato (per attrezzature e macchinari non reperibili si intendono quelli la cui fabbricazione e antecedente al 1980). LETTERA G) – COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato con contributo regionale è rivolto alla realizzazione di progetti di riqualificazione e valorizzazione delle imprese artigianato artistico. Sono ammessi a contributo gli interventi relativi alla ristrutturazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, attrezzature, macchinari, brevetti e siti web e commercializzazione dei prodotti.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_01 - Industria, PMI e Artigianato
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dr .Silvano Bertini (Dir. Servizio Attività produttive, Lavoro e istruzione)
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Marco Moscatelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Marco Moscatelli

Oggetto della prestazione	La prestazione della Struttura regionale è rivolta in favore delle imprese artigianato artistico presenti nel territorio regionale. L'intervento mira a promuovere la realizzazione di progetti volti alla riqualificazione delle attività artigianato artistico.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I destinatari sono le micro, piccole e medie imprese artigianato artistico.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le modalità di erogazione del servizio concernente l'intervento suindicato sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: front office presso la struttura regionale, posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica).
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' prevista modulistica regionale per la presentazione della domanda di contributo, da presentare alla Regione Marche è disponibile nel sito internet regionale. All'occorrenza è trasmessa via e-mail alle imprese artigianato artistico. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza ed in particolare delle Associazioni di categoria e delle imprese.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	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 frontoffice.
Eventuali costi a carico dell'utente	costi per l'utente (bollo per la presentazione della domanda di contributo)
Contatti	Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi Via Tiziano 44 Email istituzionale: servizio.attivitaproduttive@regione.marche.it PEC: regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it Telefono Segreteria: 071/806.3701 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Presentazione

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	Ufficio presso la Struttura regionale competente - orario di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì (orario ridotto e variabile causa COVID)	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Pec, Posta	3	3

2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termini stabiliti in base alla normativa di cui alla l.r. 20/03 – dgr 1342/2018 TEMPI: - Decreto di approvazione della graduatoria e concessione dei contributi entro 60 giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle domande; - Realizzazione dell'intervento entro 10 mesi dalla notifica della concessione del contributo; - Rendicontazione delle spese (fatture e quietanze) entro 10 mesi dalla notifica della concessione del contributo; - Decreto di liquidazione entro 60 giorni dalla rendicontazione - Formula di calcolo: Rispetto termini stabiliti in base ai criteri della dgr 1342/2018.	100%	100%

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, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb	6	6
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 20/03 - DGR 342/2018	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				