SERVIZIO EROGATO: *"Contributo ai progetti relativi alla riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali. "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Credito, cooperative, commercio e tutela dei consumatori**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributo ai progetti relativi alla riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali.
Descrizione del servizio erogato	L.R. 27/2009 TU Commercio e DGR n. 235/2020, 287/2020 e n. 512/2020. Il servizio erogato con contributo regionale/statale è rivolto alla realizzazione di progetti di riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali. Sono ammessi a contributo gli interventi relativi alla ristrutturazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento dei locali adibiti o da adibire ad attività commerciali, attrezzature fisse e mobili, arredi, sistemi di sicurezza e vendita di prodotti sfusi, centri commerciali naturali
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Pietro Talarico, dirigente della P.f. Credito, Cooperative, Commercio e Tutela dei Consumatori
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	- Nadia Luzietti - Adonella Andreucci (sistemi e apparati di sicurezza)
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	- Nadia Luzietti - Adonella Andreucci (sistemi e apparati di sicurezza)
Oggetto della prestazione	La prestazione della Struttura regionale è rivolta in favore delle imprese commerciali e di somministrazione presenti nel territorio regionale. L'intervento mira a promuovere la realizzazione di progetti volti alla riqualificazione delle attività commerciali e di somministrazione con particolare riguardo ai centri storici, ai giovani ed ai nuovi esercizi commerciali.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I destinatari sono le micro, piccole e medie imprese commerciali di vendita al dettaglio e le micro, piccole e medie imprese di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le modalità di erogazione del servizio 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, nonché delle spese sostenute, sulla base di quanto previsto. La modulistica regionale è reperibile sul sito regionale del commercio: www.commercio.marche.it e all'occorrenza è trasmessa via e-mail alle imprese.Per altri bandi ci si avvale del supporto informatico SIGEF.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il servizio viene erogato nei tempi dettati dai bandi. L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso o ausilio nella compilazione della modulistica, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via mail e front office. Per il front-office, nell'anno 2020 solo su appuntamento e con ingressi ridotti causa covid. Per la presentazione delle istanze attraverso la procedura web, l'orario è continuativo nel periodo di vigenza del bando.
Eventuali costi a carico dell'utente	costi per l'utente (bollo per la presentazione della domanda di contributo).
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona Email istituzionale: funzione.intercom@regione.marche.it PEC: regione.marche.intercom@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063691 Pagina Web Ufficiale: www.commercio.marche.it

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 Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb, Altro	5	5
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. erogazioni nell'anno	1	1

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, Mail, CanaliWeb	5	5
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. 27/2009 ,TU Commercio e DGR n. 235/2020 e n. 287/2020 e n. 512/2020	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				