SERVIZIO EROGATO: *"Sistemi informativi a supporto della comunicazione tramite sito web e servizi on-line per la promozione del Turismo nella Regione Marche."*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLE MARCHE**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Sistemi informativi a supporto della comunicazione tramite sito web e servizi on-line per la promozione del Turismo nella Regione Marche.
Descrizione del servizio erogato	Portale di informazione, comunicazione e servizi di promozione turistica a supporto di turisti e operatori nel settore turistico
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	007 - Turismo / 07_02 - Politica regionale unitaria per il turismo
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Servizio Sviluppo e valorizzazione delle Marche Dott. Raimondo Orsetti
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	.
Oggetto della prestazione	Informazioni, comunicazioni e servizi a supporto del turista, delle strutture ricettive, dei tour operator e delle Associazioni turistiche per la promozione e la valorizzazione del turismo nelle Marche. Informazioni e banche dati su Punti di interesse turistico, Eventi, strutture ricettive, Tour operator, Agenzie viaggi, percorsi ed itinerari turistici
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Turisti, strutture ricettive, operatori turistici, guide turiste agenzie viaggi, associazioni turistiche, uffici turistici comunali. Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale (internet via web e mobile) http://www.turismo.marche.it

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica per adesione al DMS, Modulistica Redazione eventi, Modulistica adesione Tour Operator e Agenzie viaggi (OTIM e CATIM), Modulistica adesione network turistici, modulistica per adesione al DMS regionale
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	H/24
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona Email istituzionale: Per informazioni turistiche: numeroverde.turismo@regione.marche.it Per informazioni promozionali: turismo.promozione@regione.marche.it PEC: regione.marche.serviziosvm@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8062710 Pagina Web Ufficiale: http://www.turismo.marche.it www.regione.marche.it/promozione

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	Orario Regionale con i dipendenti incaricati anche attraverso centri IAT sul territorio Regionale	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Mail, CanaliWeb, TecnologiaMobile o App, Altro	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Aggiornamento giornaliero delle informazioni in lingua italiana, mensile per lingua inglese, non attuabile per le altre lingue del sistema	30%	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.)	Rispetto standard di presentazione informazioni su web numeroverde.turismo@regione.marche.it	70%	90%
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Conformità alle normative nazionali e regionali di riferimento	100%	100%
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				