

SERVIZIO EROGATO: *"Concessione ed erogazione degli aiuti previsti dal Programma Nazionale di sostegno al settore vitivinicolo (OCM) "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO POLITICHE AGROALIMENTARI**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Concessione ed erogazione degli aiuti previsti dal Programma Nazionale di sostegno al settore vitivinicolo (OCM)
Descrizione del servizio erogato	Concessione ed erogazione di sostegni economici comunitari alle imprese del settore vitivinicolo che realizzano interventi e assumono impegni secondo la strategia nazionale e regionale e le regole operative del Programma Nazionale di Sostegno dell'OCM vitivinicolo (PNS) previsto da regolamento (UE) n. 1308/2013 a valere sulle misure Ristrutturazione e riconversione vigneti, Investimenti per le cantine e punti vendita e Promozione dei vini sui mercati dei Paesi terzi. Gli aiuti sono erogati da Agea, Organismo pagatore per le Marche. La Regione adotta gli atti di programmazione e per la misura Ristrutturazione e riconversione vigneti, Investimenti, svolge su delega dell'OP, alcune fasi del procedimento di erogazione, svolgendo i controlli sulle domande di sostegno e di pagamento. Gli atti sono consultabili sul sito http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca nella specifica pagina dedicata al bando di riferimento della sezione OCM Vitivinicolo.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della P.F Competitività e multifunzionalità dell'impresa agricola SDA di Fermo - Ascoli Piceno, Dott. Roberto Luciani
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott. Roberto Luciani
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott.ssa Silvana Paoloni (aiuti alla Ristrutturazione e riconversione vigneti e agli Investimenti per le cantine e i punti vendita) Dott. Francesco Pettinari (aiuti alla Promozione dei vini sui mercati dei paesi terzi)
Oggetto della prestazione	- Aiuti per la Ristrutturazione e riconversione vigneti, - Aiuti per gli Investimenti per cantine e punti vendita - Aiuti per la Promozione dei vini sui mercati dei paesi terzi
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese singole o associate attive operanti nel settore vitivinicolo, aventi le caratteristiche specifiche indicate nei singoli bandi di misura

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	L'istanza deve essere presentata entro i termini stabiliti dai bandi unicamente via web attraverso il portale informatico SIAN anche tramite i CAA e gli iscritti agli Ordini professionali e Collegi regionali dei professionisti del settore agricolo e forestale. La documentazione a corredo delle domande telematiche è trasmessa tramite pec alla strutture decentrate per competenza territoriale. Per le informazioni inerenti l'erogazione del servizio l'impresa può rivolgersi alle strutture regionali anche tramite posta elettronica e pec.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Per le domande del PNS vige l'obbligo di avvalersi del SIAN, che per lo Stato membro Italia realizza il Sistema Integrato di Gestione e Controllo ai sensi dei regolamenti comunitari sugli aiuti a superficie. https://www.sian.it/portale-sian/home.jsp
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'applicativo per la presentazione delle istanze è accessibile nei termini stabiliti dai bandi. L'utente può rivolgersi alle strutture regionali negli orari di servizio.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44, 60125 Ancona AN</p> <p>Email istituzionale: roberto.luciani@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.cmi@regione.marche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 8063590 071 8063788 071 8063686</p> <p>Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca</p> <p>https://www.sian.it/portale-sian/home.jsp</p>

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 CanaliWeb	1	1
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Rispetto dei termini di procedimento: numero di istanze istruite nei tempi su istanze complessive	100%	100%
3. Trasparenza				

<p>3.1 Informazione e Comunicazione</p>	<p>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.)</p>	<p>Il sito istituzionale della Regione dedica una specifica sezione all'OCM vitivinicolo, all'interno della quale è possibile approfondire aspetti relativi alle strategie del programma e alle procedure amministrative adottate dall'ente per la sua attuazione. La medesima sezione presenta le informazioni sulla base dei temi e degli obiettivi prevalenti del programma e in relazione alle allocazioni del piano finanziario del PNS (misure di intervento messe a bando). http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca</p> <p>Canali informativi attivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - strutture decentrate e CAA; - liberi professionisti - Sito web - Casella help desk SIAN - Telefono per supporto informatico - BUR <p>Sportello Regione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sportelli CAA - Posta ordinaria - Posta elettronica certificata - Posta elettronica 	<p>12 canali</p>	<p>12 canali</p>
---	---	---	------------------	------------------

		- Telefono e fax		
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 - Tavolo di concertazione con i portatori di interesse istituito ai sensi della delibera della Giunta regionale 1296/2016 http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf Tavolo di concertazione regionale rappresentanti operatori del settore	Si	Si
4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Numero di istanze con audit negativo da parte di AGEA su istanze estratte a controllo	0	<5%
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Percentuale istanze evase entro i termini	100%	100%
4.3 Compiutezza				

