

SERVIZIO EROGATO: *"Contributi in c/capitale ad imprese, in forma singola, per favorire processi di riorganizzazione aziendale a seguito emergenza COVID - 19"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Innovazione, Ricerca e Internazionalizzazione**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributi in c/capitale ad imprese, in forma singola, per favorire processi di riorganizzazione aziendale a seguito emergenza COVID - 19
Descrizione del servizio erogato	Sostenere progetti che intendono favorire nuovi modelli organizzativi come risposta alla situazione emergenziale causata dall'epidemia di Coronavirus (COVID 19) attraverso investimenti nella digitalizzazione e nelle nuove tecnologie 4.0, nonché investimenti in modelli di smart working nelle differenti funzioni aziendali. L'obiettivo principale del bando è quello di dare alle imprese gli strumenti e le condizioni per riorganizzarsi e riaprire in sicurezza ed acquisire competenze e conoscenze, per far fronte all'emergenza sanitaria e per gestire la complessità della ripresa.
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	Dott.ssa Stefania Bussoletti (Dirigente della P.F. Innovazione, ricerca e internazionalizzazione)
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott.ssa Stefania Bussoletti (Dirigente della P.F. Innovazione, ricerca e internazionalizzazione)
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Emanuele Petrini
Oggetto della prestazione	La prestazione della Struttura è rivolta in favore delle PMI, in forma singola, del territorio regionale. L'intervento mira a favorire piani aziendali di riapertura che prevedono l'adozione di nuovi modelli innovativi di organizzazione del lavoro, attraverso investimenti nella digitalizzazione e nelle nuove tecnologie di Internet of Thing ed Industry 4.0
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	PMI in forma singola
MODALITA' DI EROGAZIONE	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>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), portale MARCHEINNOVAZIONE e relativo social</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p>La domanda di partecipazione alle agevolazioni viene presentata attraverso la piattaforma informatica SIGEF. A supporto della procedura telematica viene resa disponibile, su tale piattaforma, anche la relativa modulistica. Ulteriore assistenza viene resa anche in via telefonica e telematica tramite mail e pec. La Struttura regionale competente è a supporto dell'utenza e di tutti gli stakeholders (confederazioni imprenditoriali e sindacali, enti, istituti ecc...)</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail.</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Bollo per la presentazione della domanda di contributo</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano n. 44 - ANCONA (Palazzo Leopardi) Email istituzionale: emanuele.petrini@regione.marche.it PEC: regione.marche.innovazionericerca@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063718 - 0718063744 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive-e-innovazione; www.marcheinnovazione.it/it</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			
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Pec, Mail, CanaliWeb	4 4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.		n. massimo di giorni di risposta	30 30
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 Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb, SocialMedia	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. 17 LUGLIO 2018 N. 25	Si	Si
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
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%