

## SERVIZIO EROGATO: *"Piattaforma 210 - Erogazione di contributi a fondo perduto a seguito dell'emergenza COVID"*

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                                                                                                               | Piattaforma 210 - Erogazione di contributi a fondo perduto a seguito dell'emergenza COVID                                                                                                                                                                                                                        |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | L.R. 20/2020, DGR 747/2020 e DDS 225 del 18/06/2020 e DDS 227 del 22/06/2020 - Erogazione di contributi a fondo perduto a titolo di indennità una tantum a causa del mancato guadagno, per la formazione per la sicurezza anti Covid e per far fronte ad investimenti per la sicurezza aziendale -Misure 39 e 41 |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio                                                                             | MISURE 39 e 41<br>Dirigente del Servizio Attività Produttive, Lavoro e istruzione : Dott. Silvano Bertini                                                                                                                                                                                                        |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | MISURA 39 Parrucchieri e Centri estetici : Marco Moscatelli<br>MISURA 41 Artigianato: Marco Moscatelli                                                                                                                                                                                                           |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | MISURA 39 Parrucchieri e Centri estetici : Marco Moscatelli<br>MISURA 41 Artigianato: Marco Moscatelli                                                                                                                                                                                                           |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Concessione del contributo finanziario                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari                                                                    | <p>Le attività di micro impresa operanti nei settori artigianato e dei servizi di cui all'elenco dell'allegato 1 alla DGR 747/2020 relativo ai soli codici Ateco ritenuti ammissibili.</p> <p>Misura 39 - Parrucchieri, estetisti, benessere, piercing -&gt; fino a 9 addetti<br/>Misura 41 - Altre Attività artigianali e di servizi -&gt; con 0 addetti</p> <p>La domanda di contributo è ammissibile solo ed esclusivamente se l'impresa rispetta i seguenti criteri e requisiti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. è regolarmente costituita ed iscritta nel Registro delle Imprese;</li> <li>2. è una micro impresa;</li> <li>3. risultava regolarmente attiva alla data del 01 marzo 2020;</li> <li>4. la propria attività è aperta alla data di presentazione della presente domanda;</li> <li>5. ha almeno una sede operativa o unità locale nella regione Marche;</li> <li>6. rientra tra i codici ateco di cui all'elenco previsto dalla DGR 747/2020</li> <li>7. È in possesso di titolo valido per lo svolgimento dell'attività</li> <li>8. ha sospeso l'attività in base alle disposizioni nazionali e/o regionali a causa dell'emergenza epidemiologica Covid 19;</li> </ol> |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | <p>La domanda di contributo deve essere presentata esclusivamente su modello di autocertificazione inserito in formato digitale sulla piattaforma informatica SIGEF accessibile al seguente indirizzo internet:<br/><a href="http://www.regione.marche.it/piattaforma210">www.regione.marche.it/piattaforma210</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                           | <p>Infrastruttura web dedicata e modulistica è presente e spiegata all'indirizzo:<br/><a href="http://www.regione.marche.it/piattaforma210">www.regione.marche.it/piattaforma210</a></p> <p>Assistenza telefonica alla compilazione<br/>Marco Moscatelli 071 806 3745<br/>Emanuela Mariotti 0736 332931<br/>Piera Algida Firmani 0736 332971<br/>Paolo Pulita 0733 2932289<br/>Tiziana Cantelli 071 806 3854</p> <p>Informazioni per assistenza tecnica ed informatica alla misura: inviare mail a <a href="mailto:helpdesk.sigef@regione.marche.it">helpdesk.sigef@regione.marche.it</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                          | <p>Presentazione domande: dal 20/06/2020 al 07/07/2020</p> <p>Per la presentazione dell'istanza attraverso procedura web, nel periodo di vigenza del bando, l'orario era continuativo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                           | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatti | <p>Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi Via Tiziano 44 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:servizio.attivitaproduttive@regione.marche.it">servizio.attivitaproduttive@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it">regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071/806.3701</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Piattaforma-210/COMMERCIO-ARTIGIANATO-ATTIVITA-PRODUTTIVE-LAVORO-E-ISTRUZIONE">https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Piattaforma-210/COMMERCIO-ARTIGIANATO-ATTIVITA-PRODUTTIVE-LAVORO-E-ISTRUZIONE</a></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<br><br>Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb                            | 4                                                                        | 4                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                          |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | Tempo tra richiesta e erogazione, in caso di istanza conforme (relativamente ai requisiti di iscrizione al registro imprese e corrispondenza dell'ATECO dichiarato con quello della Camera di commercio) e di dichiarata regolarità DURC e AIUTI DI STATO | 30 giorni dalla chiusura della piattaforma di presentazione e dell'istanza | 30 giorni dalla chiusura della piattaforma di presentazione dell'istanza |                                |

| 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Telefono,<br>Pec,<br>Posta,<br>Mail,<br>CanaliWeb                                                                    | 5<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>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. 20/2020, DGR 747/2020 e DDS 225 del 18/06/2020 e DDS 227 del 22/06/2020 | Si<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Si   |
| 4.2            | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. istanze reclamo nell'anno                                                                                                          | 2<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2     |
| 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                                             | 89%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>89% |

