

SERVIZIO EROGATO: *"Contributi in c/capitale a PMI e grandi imprese per il potenziamento e l'attrazione degli investimenti, anche esteri, al fine di facilitare la fase di uscita dalla crisi socio-economica causata dall'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 a PMI e grandi imprese per il potenziamento e l'attrazione degli investimenti, anche esteri, al fine di facilitare la fase di uscita dalla crisi socio-economica causata dall'emergenza COVID - 19
Descrizione del servizio erogato	L'intervento intende promuovere il potenziamento del sistema imprenditoriale nel territorio delle Marche, attraverso il sostegno finanziario ad investimenti produttivi innovativi di alta rilevanza strategica, negli ambiti individuati dalla Strategia di specializzazione intelligente: meccatronica, manifattura sostenibile, home automation, salute e benessere, finalizzati: a) alla creazione di una nuova unità produttiva; b) all'ampliamento di una unità produttiva esistente, di proprietà; c) all'acquisto, recupero e riqualificazione di una unità produttiva esistente chiusa.
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.ssa Monica Fuligni
Oggetto della prestazione	Supportare il potenziamento e l'attrazione di investimenti produttivi innovativi, anche esteri in grado di generare nuova occupazione
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	PMI e Grandi Imprese

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le modalità di erogazione del servizio concernente l'intervento suindicato sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: la posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica), portale "MARCHEINNOVAZIONE" e relativo social.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	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...)
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono e via e - mail.
Eventuali costi a carico dell'utente	Bollo per la presentazione della domanda di contributo
Contatti	Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi, via Tiziano n. 44 - ANCONA Email istituzionale: monica.fuligni@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/Ricerca-e-innovazione; http://www.marcheinnovazione.it/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				
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, Posta, CanaliWeb	3	3
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	90	90
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. del 17 LUGLIO 2018 n. 25	Si	Si
4.2 Affidabilità				
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%