

**SERVIZIO EROGATO: "Elenco Regionale dei locali storici: Iscrizione – Aggiornamento annuale elenco"**

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Attività produttive e imprese**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Elenco Regionale dei locali storici: Iscrizione – Aggiornamento annuale elenco
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è rivolto: 1) alla iscrizione nell'elenco di cui all'art. 2 L.R. n. 5/2011 e s.m.i. delle attività commerciali e pubblici esercizi che operano in forma stabile e continuativa nel territorio regionale da almeno 40 anni 2) All'aggiornamento annuale del registro
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Tisi Daniela
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Nadia Luzietti
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nadia Luzietti
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è: 1) l'iscrizione dell'attività commerciale/pubblico esercizio nell'elenco regionale ; 2) l'aggiornamento annuale dell'elenco e conseguente pubblicazione dell'elenco delle nuove attività commerciali/pubblici esercizi. Le attività commerciali/pubblici hanno la possibilità di accedere ai contributi per progetti di intervento volti al recupero e alla valorizzazione dei locali. 3) Ai locali iscritti nell'elenco regionale nell'elenco viene attribuito un loro da collocare all'esterno dell'esercizio e da utilizzare nella pubblicitaria recante la dicitura "Locale Storico Marche".
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	I destinatari sono le attività commerciali/pubblici esercizi i che operano in forma stabile e continuativa nel territorio regionale da almeno 40 anni che costituiscono una testimonianza storica e sociale per la comunità marchigiana.

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di erogazione del servizio avviene tramite apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante e su supporto cartaceo e su supporto informatico. (art. 4 RR n. 2/2015)
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</a>
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso o ausilio nella compilazione della modulistica, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via email e di persona.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non vi sono costi per l'utente
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.attivitaproductive@regione.marche.it">direzione.attivitaproductive@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.intercom@emarche.it">regione.marche.intercom@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071-8063691</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</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		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb	6	6
<b>2. Tempestività</b>				
		n. erogazioni nell'anno	1	1
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (iscrizione al registro o aggiornamento), salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie.	90 giorni	90 giorni

<b>3. Trasparenza</b>					
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  Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5	5
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Iscrizione nell'elenco di cui all'art. 2 L.R. n. 5/2011 e s.m.i.	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%

