SERVIZIO EROGATO: *"Diffusione dati e analisi statistiche tramite Portale Regionale."*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Controllo di gestione e sistemi statistici**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Diffusione dati e analisi statistiche tramite Portale Regionale.
Descrizione del servizio erogato	Il servizio è volto a diffondere dati statistici, elaborati e report di analisi attraverso il portale http://statistica.regione.marche.it per soddisfare esigenze informative di utenti interni e dell'intera collettività regionale.
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_08 - Statistica e sistemi informativi
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Stefania Ambrosini
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Elisabetta Baldassarri
Oggetto della prestazione	Diffusione di prodotti statistici: dati, elaborazioni e report di analisi statistiche
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Intera collettività: utenti esterni ed interni all'Ente
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Si accede al servizio attraverso l'indirizzo http://statistica.regione.marche.it
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	L'utente può accedere al servizio tramite collegamento internet al portale web appositamente dedicato, accessibile all'indirizzo http://statistica.regione.marche.it L'utente può consultare i vari prodotti statistici ed effettuarne il download. La stessa pagina web è utilizzata per divulgare informazioni e avvisi da parte dell'Ente.

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	H24 tutti i giorni compresi i festivi
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile Da Fabriano 2/4, 60125 Ancona Email istituzionale: settore.controllogestionesis@regione.marche.it PEC: regione.marche.statistica-cge@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8064470 Pagina Web Ufficiale: www.statistica.marche.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 CanaliWeb	1	1
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Frequenza di aggiornamento delle informazioni nel sito (n° aggiornamenti/mese)	3 aggiornamenti al mese	Almeno 3 aggiornamenti al mese
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 CanaliWeb	1	1
3.2 Partecipazione				
4. Efficacia				
4.1 Conformità				

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	Prodotti statistici realizzati/totale prodotti statistici da realizzare (% nell'anno)	100%	100%