

**SERVIZIO EROGATO:** *"Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Turismo**

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

| <b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>  |  |
|---|--|
| Denominazione   | Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio   |
| Descrizione del servizio erogato  | Ai sensi dell'art. 66 della L.r. 9/06 è previsto l'elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo  |
| Tipologia di servizio   | Individuale  |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)   | 007 - Turismo /<br>07_01 - Sviluppo e valorizzazione del turismo   |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio   | Marchegiani Paola  |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Marchegiani Paola  |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato  | Fermo Giovanni Motta   |
| Oggetto della prestazione   | Riconoscimento e Iscrizione all' Elenco regionale dei Direttori Tecnici di Agenzia di Viaggio e Turismo  |
| <b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>  |  |
| Destinatari   | Abilitati alla professione o destinatari di apposito provvedimento di riconoscimento di titoli   |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>  |  |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)  | Telematico <a href="https://www.regione.marche.it">https://www.regione.marche.it</a>   |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)  | Modulistica  |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)   | Le domande possono pervenire in qualsiasi momento, tramite PEC<br>L'elenco dei direttori tecnici di agenzia è pubblicato ogni anno sui siti istituzionali della Regione. |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Eventuali costi a carico dell'utente | Marca da bollo in vigore   |
| Contatti                             | Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona<br>Email istituzionale: settore.turismo@regione.marche.it<br>PEC: regione.marche.funzionectc@emarche.it<br>Telefono Segreteria: 071 8062431<br>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.turismo.marche.it">www.turismo.marche.it</a> |

**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   |   |   |                                |
| 1.2   | Accessibilità multicanale  | Canali diversi di accesso al servizio   | n. canali<br>Pec<br>1   | 1                              |
| <b>2. Tempestività</b>                                |  |   |   |                                |
|   | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | Le domande vengono istruite secondo le modalità e le tempistiche previste da legge  | 30 giorni   | 30 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | Pubblicazione della normativa e della modulistica nel sito regionale <a href="http://www.regione.marche.it">www.regione.marche.it</a><br>100% | 100%                           |
| 3.2   | Partecipazione   |   |   |                                |

| 4. Efficacia |              |  |  |    |    |
|--------------|--------------|--|--|----|----|
| 4.1          | Conformità   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Ai sensi dell'art.66 della L.R. 9/2006 e relativa DGR n.83/2018 | Si | Si |
| 4.2          | Affidabilità |  |  |    |    |
| 4.3          | Compiutezza  |  |  |    |    |