

**SERVIZIO EROGATO:** "Servizi di informazione e accoglienza turistica (L.r. 9/2006)"

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

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

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Servizi di informazione e accoglienza turistica (L.r. 9/2006)
Descrizione del servizio erogato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta ed elaborazione dati turisticamente rilevanti di livello sia locale, sia generale inerenti al territorio regionale in stretta correlazione con la funzione di promozione turistica</li> <li>- Attività di accoglienza ed informazione personalizzata agli utenti finali</li> <li>- Distribuzione materiali promo-pubblicitari forniti dal Servizio Sviluppo Valorizzazione delle Marche e/o da altri Enti e/o predisposti in modalità personalizzata</li> <li>- Attività di supporto agli operatori delle strutture ricettive nell'ambito degli adempimenti connessi all'Osservatorio del Turismo regionale</li> <li>- Raccolta reclami dei turisti rispetto alle strutture ricettive o eventi diversi (esterni agli uffici)</li> </ul>
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	007 - Turismo / 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)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Operatori addetti
Oggetto della prestazione	Servizi di accoglienza e informazione turistica
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Turisti italiani, stranieri, cittadini residenti, operatori turistici
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	- Sportello fisico - Servizio telefonico - Comunicazioni mail
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<a href="https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marche-Turismo/Accoglienza-turistica-e-sistema-turistico/Centri-IAT">https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marche-Turismo/Accoglienza-turistica-e-sistema-turistico/Centri-IAT</a>
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Orari di apertura al pubblico di norma 5/7gg: 8,30-13,30 14,30-17,30 che potranno essere estesi in relazione alle esigenze o secondo le direttive annuali di programmazione
Eventuali costi a carico dell'utente	.
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona  Email istituzionale: <a href="mailto:settore.turismo@regione.marche.it">settore.turismo@regione.marche.it</a>  PEC: <a href="mailto:regione.marche.funzionectc@emarche.it">regione.marche.funzionectc@emarche.it</a>  Telefono Segreteria: 071 8062431  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	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. 10 Centri I.A.T. dislocati sul territorio regionale apertura annuale	10 sedi	10 sedi
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Mail	3	3
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.	Il tempo di risposta alla richiesta dell'utente allo sportello è immediata	100%	100%
	Frequenza di erogazione del servizio.	Il tempo di risposta alla richiesta dell'utente via mail	2 giorni	2 giorni

<b>3. Trasparenza</b>					
3.1	Informazione e Comunicazione	<p>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.)</p> <p>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p>	<p>Presenza Distribuzione di materiali promo-pubblicitari forniti dal Servizio Sviluppo Valorizzazione delle Marche e/o da altri Enti e/o predisposti in modalità personalizzata</p>	80%	80%
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				

