

SERVIZIO EROGATO: *"Rilascio di classificazione delle strutture ricettive alberghiere e all'aria aperta"*

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio di classificazione delle strutture ricettive alberghiere e all'aria aperta
Descrizione del servizio erogato	Assegnazione classificazione a stelle della struttura ricettiva
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)	Marchegiani Paola
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Pucci Giada
Oggetto della prestazione	Decreto di assegnazione di classificazione
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese turistiche
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Tramite portale telematico del SUAP territorialmente competente
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica (https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Modulistica-SUAP#15744_Turismo)
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le domande possono pervenire in qualsiasi momento tramite PEC indirizzate al SUAP

Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona Email istituzionale: settore.turismo@regione.marche.it PEC: regione.marche.funzionectc@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8062431 Pagina Web Ufficiale: www.turismo.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	portale SUAP del Comune territorialmente competente attivo 24/24 ore – 7/7 giorni 100	100
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Le domande vengono istruite secondo le modalità e le tempistiche previste dalla legge	60 giorni	60 giorni
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.)	Pubblicazione della normativa e della modulistica nel sito regionale www.regione.marche.it 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 - Art.13 L.R. 9/2006	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				