

## SERVIZIO EROGATO: "Aiuti allo sviluppo rurale "

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Agricoltura e Sviluppo rurale**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Aiuti allo sviluppo rurale
Descrizione del servizio erogato	Concessione ed erogazione di sostegni economici agli attori dello sviluppo rurale che realizzano interventi e assumono impegni secondo le strategie regionali e le regole operative del programma di riferimento per lo Sviluppo Rurale (PSR 2014-22 e CSR 2023-27). Per le Marche gli aiuti sono erogati da AGEA Organismo Pagatore. La Regione adotta gli atti di programmazione di sua competenza, i bandi di misura e i provvedimenti di concessione individuale del sostegno; su delega dell'OP svolge anche diverse fasi del procedimento di autorizzazione al pagamento, inclusi i controlli in loco ed ex post nel caso delle misure strutturali. Gli atti sono consultabili sul sito istituzionale della Regione Marche, nella specifica sezione dedicata ai temi dello sviluppo rurale: Regione Marche > Regione Utile > Agricoltura Sviluppo Rurale e Pesca
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Bisogni Lorenzo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	L'AdG emette il bando di misura per la raccolta delle domande di aiuto. La struttura organizzativa responsabile per l'attuazione della misura di aiuto adotta l'atto di concessione dell'aiuto ammesso e quello di autorizzazione di eventuali varianti. L'AdG adotta l'atto che autorizza i pagamenti ammessi.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Il Responsabile del procedimento è indicato nel bando. Il bando è consultabile nella sezione dedicata del sito istituzionale della Regione Marche, nella specifica sezione: Bandi aperti (regione.marche.it)
Oggetto della prestazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cofinanziamento di interventi di sviluppo rurale (esecuzione di opere, acquisto di beni e servizi)</li> <li>• Premi per il rispetto di impegni assunti nelle pratiche agricole e forestali connesse con la tutela dell'ambiente</li> <li>• Indennità che compensano svantaggi economici derivanti da particolari condizioni territoriali</li> </ul> <a href="http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PsrMarche/Bandi/Istruzioni-operative#Manuale-procedure">http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PsrMarche/Bandi/Istruzioni-operative#Manuale-procedure</a>

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati attivi in ambito agricolo, agroindustriale e forestale, aventi le caratteristiche specifiche indicate nei singoli bandi di misura
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	<p>Il servizio è erogato unicamente via web.</p> <p>Il soggetto che intende presentare domanda di aiuto deve accedere al sistema informativo specificato nel bando dotandosi di apposite credenziali, come da istruzioni pubblicate nella sezione dedicata del sito istituzionale della Regione Marche:</p> <p><a href="http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PsrMarche/Bandi/Istruzioni-operative#Manuale-procedure">http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PsrMarche/Bandi/Istruzioni-operative#Manuale-procedure</a></p> <p>e negli appositi sistemi informativi utilizzati dalla Regione ai seguenti indirizzi:</p> <p>(SIAN – Accesso all’Area Riservata) <a href="https://www.sian.it/registrazione/?sito=portale-sian">https://www.sian.it/registrazione/?sito=portale-sian</a> (SIAR – Area Pubblica – Richiesta Accesso SIAR) <a href="https://siar.regione.marche.it/">https://siar.regione.marche.it/</a></p> <p>In alternativa all’utilizzo di un accesso personale, il richiedente può ricevere supporto tecnico in fase di presentazione via web delle istanze presso i Centri di Assistenza Agricola (CAA) e presso i tecnici iscritti agli Ordini e Collegi regionali dei professionisti del settore agricolo e forestale La Regione fornisce informazioni all’utente tramite Help Desk telefonico: 071 806 3512 e casella email di help desk (<a href="mailto:helpdesk.siar@regione.marche.it">helpdesk.siar@regione.marche.it</a>) presidiate in orario di ufficio</p>
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<p>Per chi richiede aiuti alla realizzazione di progetti strutturali, infrastrutturali e dei servizi la Regione mette a disposizione via web la piattaforma gestionale SIAR (Sistema Informativo Agricolo Regionale) accessibile all’utente alla pagina</p> <p><a href="https://siar.regione.marche.it/">https://siar.regione.marche.it/</a></p> <p>che trasferisce al SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale) in interscambio dati i pagamenti da accreditare al beneficiario per il tramite di AGEA.</p> <p>Per chi richiede gli aiuti connessi con il rispetto di impegni agroambientali o con indennità che compensano la perdita di reddito delle aziende caratterizzate da situazioni oggettive di svantaggio vige l’obbligo di avvalersi del SIAN, che per lo stato membro Italia realizza il Sistema Integrato di Gestione e Controllo ai sensi dei regolamenti comunitari sugli aiuti a superficie e a capo.</p> <p><a href="https://www.sian.it/portale-sian/home.jsp">https://www.sian.it/portale-sian/home.jsp</a></p>

<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>I servizi web sono erogati nei termini di apertura previsti dai bandi.</p> <p>Gli uffici regionali dislocati sul territorio e gli sportelli CAA osservano giorni ed orari di accesso per il pubblico indicati al seguente indirizzo  <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali</a></p> <p>L'help desk è disponibile negli orari specificati nella home page del SIAR  <a href="https://siar.regione.marche.it/">https://siar.regione.marche.it/</a></p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Non sono previsti costi</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44, 60125 Ancona AN</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it">direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.agricoltura@emarche.it">regione.marche.agricoltura@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 0718063512 0718063803</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PSR-Marche">https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PSR-Marche</a>  <a href="https://siar.regione.marche.it/">https://siar.regione.marche.it/</a></p> <p>Canale Telegram dedicato alle notifiche individuali</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	Numero sportelli CAA	87	87
		Uffici regionali territoriali	5	5
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termine massimo entro il quale le domande vengono istruite (nel caso di progetti complessi)	180 giorni	180 giorni
<b>3. Trasparenza</b>				

<p>3.1 Informazione e Comunicazione</p>	<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.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p>	<p>Il sito istituzionale della Regione dedica una specifica sezione al PSR, all'interno della quale è possibile approfondire aspetti relativi alle strategie del programma e alle procedure amministrative adottate dall'ente per la sua attuazione. <a href="http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PSR-Marche">http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/PSR-Marche</a> La medesima sezione presenta anche informazioni sulla base dei temi e degli obiettivi prevalenti del programma e in relazione alle allocazioni del piano finanziario del PSR (misure di intervento messe a bando).</p> <p>Canali attivati per informare l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strutture decentrate agricoltura</li> <li>- CAA;</li> <li>- liberi professionisti</li> <li>- Sito web regionale</li> <li>- Casella help desk SIAR</li> <li>- Telefono help desk SIAR</li> <li>- Sito web Piano di comunicazione</li> <li>- Eventi seminariali</li> <li>- Canali radio e tv da Piano di comunicazione</li> <li>- BUR</li> </ul>	<p>18 canali</p>	<p>18 canali</p>
---	---	--	------------------	------------------

		<p>Canali di comunicazione con la Regione utilizzabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sportelli CAA</li> <li>- Strutture decentrate agricoltura</li> <li>- Posta ordinaria</li> <li>- Posta elettronica certificata</li> <li>- Posta elettronica</li> <li>- Telefono</li> <li>- Fax</li> <li>- Telegram</li> </ul>		
3.2 Partecipazione	<p>Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)</p>	<p>Indicare quali -</p> <p>Tavolo di concertazione con i portatori di interesse istituito ai sensi della delibera della Giunta regionale 1296/2016 <a href="http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf">http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf</a></p> <p>Comitato di sorveglianza del PSR</p>	Si	Si
<b>4. Efficacia</b>				
4.1 Conformità	<p>Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate</p>	<p>Scostamento tra risorse autorizzate su controllo in loco e risorse autorizzate estratte a controllo (estrazione casuale)</p>	<2%	<2%
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	percentuale risorse corrispondenti alle domande poste in istruttoria / risorse corrispondenti alle domande finanziabili (€)	200%	200%
-----------------	---	---	------	------