

**SERVIZIO EROGATO:** *"Diffusione delle informazioni tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Commercio"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Attività produttive e imprese**

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

| <b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>  |   |
|---|---|
| Denominazione   | Diffusione delle informazioni tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Commercio  |
| Descrizione del servizio erogato  | Portale di informazione a supporto della comunicazione tramite sito web e servizi online per la promozione e valorizzazione dei mercati e delle fiere nella Regione Marche.<br><br><a href="http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio">http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio</a>  |
| Tipologia di servizio   | Individuale   |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)   | 014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori   |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio   | Tisi Daniela  |
| 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  | Michela Cinti   |
| Oggetto della prestazione   | Informazione, comunicazione e servizi ai fini della diffusione delle manifestazioni (fiere e mercati) presenti sul territorio regionale. Promozione degli eventi legati al commercio su aree pubbliche in un'ottica trasversale al fine di coniugare tale tipologia di manifestazioni con ulteriori eventi turistici e culturali presenti sul territorio. |
| <b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>  |   |
| Destinatari   | Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse, sia tipologico (operatori di settore, personale di uffici, cittadini interessati ecc.).   |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>  |   |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)  | Multicanale (telegram) <a href="http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio">www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio</a>   |

|   |  |
|---|--|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)  | Banche dati on-line per l'aggiornamento delle informazioni dei mercati e fiere   |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | H/24   |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  | non ci sono costi a carico dell'utente   |
| Contatti  | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.attivitaproduttive@regione.marche.it">direzione.attivitaproduttive@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it">regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8063978</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio</a></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   |   |   |                                |
| 1.2   | Accessibilità multicanale  | Canali diversi di accesso al servizio   | Mantenimento canale web (h24) e dei sottocanali tipologici e tematici e n. canali principali  | 4 canali tematici              |
| <b>2. Tempestività</b>                                |  |   |   |                                |
|   | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. |   | Frequenza di aggiornamento  | giornaliera                    |
| <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.) | Reperibilità per tutti gli utenti delle informazioni senza restrizioni o registrazione<br><a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio</a> | 100%                           |
| 3.2   | Partecipazione   |   |   |                                |

| 4. Efficacia     |   |   |      |      |
|------------------|---|---|------|------|
| 4.1 Conformità   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate  | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Verifica attraverso tool e monitoraggio dell'accessibilità | Si   | Si   |
| 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 | All'aggiornamento della banca dati corrisponde l'aggiornamento in tempo reale della notizia sui canali tematici     | 100% | 100% |