

SERVIZIO EROGATO: "Rilascio qualifica professionale tatuatore"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Industria, artigianato e credito**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio qualifica professionale tatuatore
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è volto al rilascio delle qualifiche professionali per l'esercizio dell'attività di tatuatore e piercing previste dalla L.R. 38/2013 – DGR 1618/2016. La pubblicità di questo servizio viene effettuata tramite un'apposita pagina web sul sito della Regione Marche
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_01 - Industria, PMI e Artigianato
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Bertini Silvano
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Marco Moscatelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Marco Moscatelli
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è il rilascio delle qualifiche professionali che consente l'apertura delle attività di tatuatore e piercing
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti con specifici requisiti di competenza acquisita tramite frequentazione di appositi corsi o esperienza lavorativa presso imprese di tatuaggio e piercing
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di erogazione del servizio avviene tramite PEC. La modulistica è a disposizione dell'utente sul sito web della Regione attraverso modelli PDF editabili
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://contenuti.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Industria-Artigianato-e-Credito/Artigianato/Attivit%C3%A0-di-tatuaggio-e-piercing

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Per la presentazione dell'istanza attraverso PEC, l'orario è continuativo
Eventuali costi a carico dell'utente	Non vi sono costi per l'utenza
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi via Tiziano 44 - Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071/806.3701</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Imprese#Attivit%C3%A0-di-tatuaggio-e-piercing</p>

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	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.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, CanaliWeb	2	2
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempestività nel rilascio delle comunicazioni di accertamento dei requisiti	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.)	n. canali Ufficio o Sportello, Mail, CanaliWeb	3 3
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 38/2013-DGR 1618/2016	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	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100% 100%

