

**SERVIZIO EROGATO:** *"Iscrizione/cancellazione/modifiche all'albo delle imprese artigiane ai sensi della L.443/85 e LR 20/2003 Albo delle imprese artigiane di : ANCONA ASCOLI PICENO FERMO MACERATA PESARO-URBINO "*

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	Iscrizione/cancellazione/modifiche all'albo delle imprese artigiane ai sensi della L.443/85 e LR 20/2003 Albo delle imprese artigiane di : ANCONA ASCOLI PICENO FERMO MACERATA PESARO-URBINO
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato riguarda l'iscrizione/cancellazione/modifiche all'albo delle imprese artigiane dei soggetti aventi diritto che esercitano l'attività con le caratteristiche previste dalla L. 443/85 e LR 20/2003. Il servizio garantisce ai titolari e alle imprese l'iscrizione/cancellazione/modifiche nella gestione previdenziale INPS e all'annotazione sulle visure e certificati.
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)	Albo delle imprese artigiane di ANCONA Marco Moscatelli ASCOLI PICENO Marco Moscatelli FERMO Marco Moscatelli MACERATA Marco Moscatelli PESARO-URBINO Roberta Fiorucci
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Albo delle imprese artigiane di ANCONA Marco Moscatelli ASCOLI PICENO Marco Moscatelli FERMO Marco Moscatelli MACERATA Marco Moscatelli PESARO-URBINO Roberta Fiorucci
Oggetto della prestazione	L'iscrizione all'albo permette di accedere ai contributi statali e regionali a favore dell'artigianato nonché all'annotazione su visure e certificati. Consente la cancellazione dall'albo delle imprese artigiane al fine della loro pubblicazione sulle visure e certificati nonché per la cancellazione dalla gestione previdenziale INPS Consente successivamente all'ottenimento dell'iscrizione all'albo di poter modificare le notizie relative all'impresa al fine della loro pubblicazione sulle visure e certificati.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	I destinatari sono le micro, piccole e medie imprese artigiane marchigiane
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le modalità di erogazione del servizio concernente l'intervento su indicato sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. La modalità di accesso è esclusivamente telematico tramite il canale COMUNICA gestito dalla camera di commercio
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<a href="http://www.registroimprese.it/comunicazione-unica-d-impresa">http://www.registroimprese.it/comunicazione-unica-d-impresa</a> Modulistica telematica approvata dalla regione. Infrastruttura fornita dalla camera di commercio e gestita da scrivania elettronica ubicata presso gli albi delle imprese artigiane. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza ed in particolare delle Associazioni di categoria e delle imprese.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Per la presentazione dell'istanza attraverso procedura web, l'orario è continuativo. Per informazioni: l'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail e front-office.
Eventuali costi a carico dell'utente	costi per l'utente (bollo e diritti di segreteria).
Contatti	Indirizzo fisico: Ancona Via Tiziano 44 Macerata Via Armaroli n. 43 Fermo Via Amerigo Vespucci n. 39 Ascoli Piceno Viale Indipendenza n. 4 Pesaro Viale della Vittoria n. 117  Email istituzionale: <a href="mailto:settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it">settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it</a>  PEC: <a href="mailto:regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it">regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it</a>  Telefono Segreteria: 071/806.3701  Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Albo-artigiani">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Albo-artigiani</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	Ufficio presso la Struttura regionale competente - orario di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb	6	6

<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termini stabiliti in base alla normativa di cui alla l.r. 20/2003 – TEMPI: Iscrizione entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione TEMPI: cancellazione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione TEMPI: Modifiche entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione (Rispetto dei termini)	30 giorni	30 giorni
<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.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali  Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb, Altro	7
3.2	Partecipazione			7
<b>4. Efficacia</b>				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L. 443/85 e LR 20/2003	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%