

**SERVIZIO EROGATO:** *"Contributo ai progetti relativi alla riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali. "*

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   | Contributo ai progetti relativi alla riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali.   |
| Descrizione del servizio erogato  | L.R. 27/2009 TU Commercio e DGR n. 235/2020, 287/2020 e n. 512/2020. Il servizio erogato con contributo regionale/statale è rivolto alla realizzazione di progetti di riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali. Sono ammessi a contributo gli interventi relativi alla ristrutturazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento dei locali adibiti o da adibire ad attività commerciali, attrezzature fisse e mobili, arredi, sistemi di sicurezza e vendita di prodotti sfusi, centri commerciali naturali |
| 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   | Daniela Tisi  |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Nadia Luzietti  |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato  | Nadia Luzietti  |
| Oggetto della prestazione   | La prestazione della Struttura regionale è rivolta in favore delle imprese commerciali e di somministrazione presenti nel territorio regionale. L'intervento mira a promuovere la realizzazione di progetti volti alla riqualificazione delle attività commerciali e di somministrazione con particolare riguardo ai centri storici, ai giovani ed ai nuovi esercizi commerciali.   |
| <b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>  |   |
| Destinatari   | I destinatari sono le micro, piccole e medie imprese commerciali di vendita al dettaglio e le micro, piccole e medie imprese di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande.   |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>  |   |

|   |   |
|---|---|
| <p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p> | <p>Le modalità di erogazione del servizio sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: front office presso la struttura regionale, posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica).</p>   |
| <p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>                           | <p><a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</a><br/>Per alcuni bandi la domanda è compilabile tramite la piattaforma ProcediMarche. Per altri bandi ci si avvale del supporto informatico SIGEF.</p>  |
| <p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>                          | <p>Il servizio viene erogato nei tempi dettati dai bandi. L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso o ausilio nella compilazione della modulistica, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via mail e front office. Per il front-office, nell'anno 2020 solo su appuntamento e con ingressi ridotti causa covid. Per la presentazione delle istanze attraverso la procedura web, l'orario è continuativo nel periodo di vigenza del bando.</p> |
| <p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>   | <p>costi per l'utente (bollo per la presentazione della domanda di contributo).</p>   |
| <p>Contatti</p>   | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona<br/>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.attivitaproductive@regione.marche.it">direzione.attivitaproductive@regione.marche.it</a><br/>PEC: <a href="mailto:regione.marche.intercom@emarche.it">regione.marche.intercom@emarche.it</a><br/>Telefono Segreteria: 0718063691<br/>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</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                              | 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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana   | 100%            | 100%                           |
| 1.2 Accessibilità multicanale                         | Canali diversi di accesso al servizio   | n. canali<br>Telefono,<br>Pec,<br>Mail,<br>CanaliWeb,<br>Altro   | 5               | 5                              |
| <b>2. Tempestività</b>                                |   |  |                 |                                |
|   | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio.  | Termini stabiliti in base alla normativa di riferimento e dal Decreto di approvazione della graduatoria.<br>La concessione dei contributi entro 60/90 giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle domande, salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie | 90 giorni       | 90 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello,<br>Telefono,<br>Pec,<br>Mail,<br>CanaliWeb  | 5  | 5  |
| 3.2                   | Partecipazione               | 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)  | Indicare quali -<br>Partecipazione dei principali stakeholders (imprese, confederazioni imprenditoriali).<br>Presenza di Tavoli di concertazione                | Si | Si |
| <b>4. Efficacia</b>   |                              |   |   |    |    |
| 4.1                   | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate  | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 22/21 Disciplina dell'attività commerciale nella Regione Marche – Regolamento regionale n. 4/2022 | Si | Si |
| 4.2                   | Affidabilità                 |   |   |    |    |

|                        |  |  |             |             |
|------------------------|--|--|-------------|-------------|
| <p>4.3 Compiutezza</p> | <p>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</p> | <p>(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno</p> | <p>100%</p> | <p>100%</p> |
|------------------------|--|--|-------------|-------------|