SERVIZIO EROGATO: *"Registro Regionale del Commercio Equo e Solidale: Iscrizione – Aggiornamento annuale Registro"*

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Registro Regionale del Commercio Equo e Solidale: Iscrizione – Aggiornamento annuale Registro
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è rivolto: 1) alla iscrizione nel registro di cui all'art.5 L.R. 08/2008 delle Imprese e Organizzazioni che senza fine di lucro operano in forma stabile e continuativa nel territorio regionale e svolgono la propria attività nel rispetto della carta italiana dei criteri del commercio equo e solidale approvata dall'associazione "Assemblea Generale Italiana del Commercio Equo e Solidale " (AGICES). 2) All'aggiornamento annuale del registro
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)	Antonello Barchiesi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Antonello Barchiesi
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è: 1) l'iscrizione dell'Impresa / organizzazione del Commercio Equo e Solidale nel registro regionale ; 2) l'aggiornamento annuale del registro e conseguente pubblicazione dell'elenco delle imprese / organizzazioni iscritte al registro. Le Imprese / organizzazioni iscritte hanno la possibilità di accedere ai contributi (iniziative divulgative e di sensibilizzazione, azioni educative nelle scuole, giornata del commercio equo e solidale, progetti inerenti le attività dei soggetti medesimi); 3) l'eventuale riconoscimento della denominazione di "Bottega del Mondo" (art. 10 DGR n.1235/2008).
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	I destinatari sono le Imprese / organizzazioni che senza fine di lucro operano in forma stabile e continuativa nel territorio regionale e svolgono la propria attività nel rispetto della carta italiana dei criteri del commercio equo e solidale approvata dall'associazione "Assemblea Generale Italiana del Commercio Equo e Solidale " (AGICES).
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di erogazione del servizio avviene tramite apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante e trasmessa via PEC o posta raccomandata r/r, nel periodo previsto dalla normativa riguardo all'aggiornamento registro (DGR n.1235/2008).
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	http://www.commercio.marche.it/Macroaree/SedeFissa.aspx
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	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 e- mail e di persona.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non vi sono costi per l'utente
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano n. 44- Ancona Email istituzionale: direzione.attivitaproduttive@regione.marche.it PEC: regione.marche.intercom@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063691 Pagina Web Ufficiale: www.commercio.marche.it

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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, Posta, Raccomandata AR	3	3
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (iscrizione al registro o aggiornamento). salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie	90 giorni	90 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, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5	5
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Iscrizione nel registro delle imprese e organizzazioni, di cui all'art. 5 L.R. 8/2008	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%