

## SERVIZIO EROGATO: "Destination Management System della Regione Marche"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Turismo**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Destination Management System della Regione Marche
Descrizione del servizio erogato	Portale di informazione, comunicazione, servizi di promozione turistica a supporto ai turisti, operatori, Destinazioni turistiche territoriali pubblico/private, e interoperabilità con portale di Destinazione turistica Italia (italia.it)
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	007 - Turismo / 07_02 - Politica regionale unitaria per il turismo
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Paola Marchegiani
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	Carla Alfonsi
Oggetto della prestazione	Informazioni, comunicazioni e servizi a supporto del turista, delle strutture ricettive, dei tour operator e delle Associazioni turistiche per la promozione e la valorizzazione del turismo nelle Marche. Informazioni e banche dati su Punti di interesse turistico, Eventi, strutture ricettive, Tour operator, Agenzie viaggi, percorsi ed itinerari turistici, foto e video promozionali. Servizi di interoperabilità e supporto alle Destinazioni turistiche locali pubblico/private per l'interoperabilità verso il portale nazionale (Italia.it)
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Turisti, strutture ricettive, operatori turistici, guide turiste agenzie viaggi, associazioni turistiche, uffici turistici comunali, Destinazioni turistiche locali pubblico/private. Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale (internet via web e mobile) <a href="http://www.turismo.marche.it">http://www.turismo.marche.it</a> via mail: <a href="mailto:numeroverde.turismo@regione.marche.it">numeroverde.turismo@regione.marche.it</a> e via telefono: 800222111 - +39 071 806 2284

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica per adesione al DMS, Modulistica Redazione eventi, Modulistica adesione Tour Operator e Agenzie viaggi (OTIM e CATIM), Modulistica adesione network turistici, modulistica per adesione al DMS regionale
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	H/24
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.turismo@regione.marche.it">settore.turismo@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.funzioneCTC@emarche.it">regione.marche.funzioneCTC@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8062710</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.lets Marche.it">www.lets Marche.it</a> (portale del turista)  <a href="http://www.regione.marche.it/turismo">www.regione.marche.it/turismo</a> (portale istituzionale)</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	Orario Regionale con i dipendenti incaricati anche attraverso centri IAT sul territorio Regionale	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Mail, CanaliWeb, TecnologiaMobile o App, Altro	4	4

<b>2. Tempestività</b>					
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Aggiornamento giornaliero delle informazioni in lingua italiana, mensile per lingua inglese, non attuabile per le altre lingue del sistema. Per interoperabilità vs. italia.it trasmissione continua/ pubblicazione dipendente dalle scelte editoriali del Ministero del Turismo	30%	60%	
<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.)	Rispetto standard di presentazione informazioni su web numeroverde.turismo@regione.marche.it	70%	90%
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Conformità alle normative nazionali e regionali di riferimento	100%	100%

4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				