

SERVIZIO EROGATO: *"Diffusione delle informazioni tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Commercio"*

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 | Diffusione delle informazioni tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Commercio |
| Descrizione del servizio erogato | Portale di informazione a supporto della comunicazione tramite sito web e servizi online per la promozione e valorizzazione dei mercati e delle fiere nella Regione Marche. http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio |
| 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 | Tisi Daniela |
| 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 | Michela Cinti |
| Oggetto della prestazione | Informazione, comunicazione e servizi ai fini della diffusione delle manifestazioni (fiere e mercati) presenti sul territorio regionale. Promozione degli eventi legati al commercio su aree pubbliche in un'ottica trasversale al fine di coniugare tale tipologia di manifestazioni con ulteriori eventi turistici e culturali presenti sul territorio. |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO | |
| Destinatari | Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse, sia tipologico (operatori di settore, personale di uffici, cittadini interessati ecc.). |
| MODALITA' DI EROGAZIONE | |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | Multicanale (telegram) www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio |

| | |
|---|---|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica) | Banche dati on-line per l'aggiornamento delle informazioni dei mercati e fiere |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | H/24 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | non ci sono costi a carico dell'utente |
| Contatti | Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 60125 Ancona Email istituzionale: direzione.attivitaproductive@regione.marche.it PEC: regione.marche.attivitaproductive@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8063978 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio |

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 | | | |
| 1.2 | Accessibilità multicanale | Canali diversi di accesso al servizio | Mantenimento canale web (h24) e dei sottocanali tipologici e tematici e n. canali principali | 4 canali tematici 4 canali tematici |
| 2. Tempestività | | | | |
| | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio. | | Frequenza di aggiornamento | giornaliera giornaliera |
| 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.) | Reperibilità per tutti gli utenti delle informazioni senza restrizioni o registrazione http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio | 100% 100% |
| 3.2 | Partecipazione | | | |

| 4. Efficacia | | | | |
|------------------|---|---|------|------|
| 4.1 Conformità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Verifica attraverso tool e monitoraggio dell'accessibilità | 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 | All'aggiornamento della banca dati corrisponde l'aggiornamento in tempo reale della notizia sui canali tematici | 100% | 100% |