

## SERVIZIO EROGATO: "Riconoscimento requisiti tecnico-professionali"

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	Riconoscimento requisiti tecnico-professionali
Descrizione del servizio erogato	<p>Il servizio erogato è volto ad attestare la presenza dei requisiti tecnico-professionali per lo svolgimento delle attività di cui alle leggi 122/92, 82/94 e 37/09. La pubblicità di questo servizio viene effettuata tramite un'apposita pagina web sul sito della Regione Marche.</p> <p>In particolare, tale attestazione riguarda le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gommista,</li> <li>• carrozziere,</li> <li>• meccanico-meccatronico,</li> <li>• installatore impianti elettrici, scariche atmosferiche, automazione porte e cancelli,</li> <li>• installatore impianti radiotelevisivi, antenne e impianti elettronici,</li> <li>• installatore caldaie, impianti di climatizzazione e condizionamento,</li> <li>• installatore impianti idrici e sanitari,</li> <li>• installatore impianti gas,</li> <li>• installatore impianti di sollevamento per persone e cose,</li> <li>• installatore impianti antincendio,</li> <li>• operatore per la derattizzazione, sanificazione e disinfestazione</li> </ul>
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)	Marco Moscatelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Marco Moscatelli
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è l'attestazione della presenza dei requisiti tecnico professionali necessari per l'iscrizione all'albo delle imprese artigiane per le categorie professionali definite dalle sopra richiamate leggi

<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Soggetti con specifici requisiti di competenza acquisita tramite frequentazione di appositi corsi o esperienza lavorativa presso imprese di tatuaggio e piercing
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di accesso è esclusivamente telematica tramite il canale COMUNICA gestito dalla camera di commercio. Modulistica telematica approvata dalla regione. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza ed in particolare delle Associazioni di categoria e delle imprese
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<a href="http://www.registroimprese.it/comunicazione-unica-d-impresa">http://www.registroimprese.it/comunicazione-unica-d-impresa</a>
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 di persona.
Eventuali costi a carico dell'utente	non ci sono costi a carico dell'utente
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/AttivitaProduttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Albo-artigiani">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AttivitaProduttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Albo-artigiani</a> Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi via Tiziano 44 - Ancona

**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 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          7
3.2	Partecipazione			
<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          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%