

SERVIZIO EROGATO: "Concessioni su area demaniale – Concessioni idrauliche – Derivazioni – Attingimenti"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO TUTELA, GESTIONE E ASSETTO DEL TERRITORIO**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Concessioni su area demaniale – Concessioni idrauliche – Derivazioni – Attingimenti
Descrizione del servizio erogato	Provvedimento di tipo autorizzativo-concessorio all'utilizzo del demanio idrico da parte di soggetti privato/pubblci/imprese. Il rilascio delle sopra descritte tipologie di concessioni avviene previa istruttoria sulla base della documentazione tecnico- amministrativa riepilogata nel modello di richiesta di concessione pubblicato sul sito regionale e prodotta dall'istante, salvo eventuali chiarimenti che l'istruttore ritenga necessari per il rilascio della concessione. L'istruttoria verte sulla verifica della rispondenza formale e tecnica della documentazione prodotta e sulla previsione di prescrizioni stabilite ai sensi della L.R. 5/2006. La procedura di rilascio delle concessioni di derivazione o attingimento di acque pubbliche è stata informatizzata su piattaforma SIAR-DAP per digitalizzare tutti i procedimenti ad essa legati con l'eliminazione della carta, pagamento online dei canoni e dematerializzazione delle marche da bollo
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	009 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente / 09_06 - Tutela e valorizzazione delle risorse idriche
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Tutela delle Acque – Ing. Stefania Tibaldi Tutela prov. Pesaro – Ing. Ernesto Ciani Tutela prov. Ancona- Ing. Stefano Stefoni Tutela prov. Macerata – Ing. Vincenzo Marzialetti Tutela prov. Fermo – Dott. Giuseppe Serafini Tutela prov. Ascoli Piceno – Ing. Stefano Babini
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Tutela delle Acque – Ing. Stefania Tibaldi Tutela prov. Pesaro – Ing. Ernesto Ciani Tutela prov. Ancona- Ing. Stefano Stefoni Tutela prov. Macerata – Ing. Vincenzo Marzialetti Tutela prov. Fermo – Dott. Giuseppe Serafini Tutela prov. Ascoli Piceno – Ing. Stefano Babini

Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Tutela delle Acque: Dott. Nicola Coppari Tutela prov. Pesaro: - per derivazioni e attingimenti: Dott. Furlani Fabrizio - per concessioni demaniali idrauliche dott. Gattoni Roberto Tutela prov. Ancona: - Ing. Stefano Stefoni – Geom Corrado Pace – Dott. Alessandro Giachetta Tutela prov. Macerata: - Ing. Vincenzo Marzialetti - Dott. Giammario Trapè (derivazioni e attingimenti) - Ing. Mario Campagnoli (concessioni su area demaniali e idrauliche) Tutela prov. Fermo: - Ing. Marco Trovarelli – Raffaella Diletti Tutela prov. Ascoli Piceno: - Per gli Attingimenti Annuali: Dott.ssa Antonella Mancini - Per le Concessioni Pluriennali e le Derivazioni: Arch. Maria Adele Pellei - Per le Concessioni Demaniali e Idrauliche: Arch. Emidio Cinesi
Oggetto della prestazione	Rilascio di: - concessione su aree del demanio idrico per la realizzazione di opere e manufatti - concessione per l'utilizzo di porzioni di aree appartenenti al demanio idrico - concessione per l'utilizzo di piccole derivazioni d'acqua superficiali e sotterranee tutti gli usi - licenza temporanea per attingimento acqua pubblica
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cittadini - Enti Pubblici e Privati - Imprese
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La concessione nelle 4 tipologie viene rilasciata a seguito di istruttoria tecnico-amministrativa con la previsione di prescrizioni nell'atto concessorio circa la modalità del corretto utilizzo del bene del demanio idrico concesso in uso. la richiesta di concessione, completa degli elaborati e documenti amministrativi, avviene in modo cartaceo da produrre a mano o spedire per posta o via PEC . A breve si prevede l'informatizzazione dell'acquisizione delle richieste on line
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica scaricabile al link: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/PaesaggioTerritorio-Urbanistica/Genio-civile

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Una volta acquisite le credenziali di accesso alla piattaforma, l'accesso alla stessa è H24. Sede di Pesaro viale Gramsci n. 7 – 61121 Pesaro PEC regione.marche.geniocivile.PU@emarche.it 0718067002 Tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 Sede di Ancona dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,15 - martedì e giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,00 PEC: regione.marche.geniocivile.an@emarche.it Tel. 071.8067357 - segreteria Sede di Macerata via Alfieri n. 2 - 62100 Macerata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 - martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30 Sede di Fermo Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30 Sede di Ascoli Piceno Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 - martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30
Eventuali costi a carico dell'utente	si rimanda alle informazioni contenute al seguente link: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Genio-civile/Concessione-aree-demaniali#Pagamenti
	Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Ancona, Via Palestro, 19 Pesaro, Viale Gramsci 7 Macerata, Via Alfieri 2 Fermo, Via Joyce Lussu, 14 Ascoli Piceno, Viale della Repubblica 34 Email istituzionale: funzione.acquasuolocosta@regione.marche.it geniocivile.an@regione.marche.it geniocivile.pu@regione.marche.it funzione.tutelaterritoriomc@regione.marche.it geniocivile.fm@regione.marche.it geniocivile.ap@regione.marche.it PEC: regione.marche.acquasuolocosta@emarche.it regione.marche.geniocivile.an@emarche.it regione.marche.geniocivile.pu@emarche.it regione.marche.geniocivile.mc@emarche.it regione.marche.geniocivile.fm@emarche.it regione.marche.geniocivile.ap@emarche.it Telefono Segreteria: Tutela prov. PU:

Contatti	071/8067002 (segreteria) 071/8067020 (Furlani Fabrizio) 071/8067009 (Roberto Gattoni) Tutela prov. AN: 071/8067357 (segreteria) 071 8067459 (Pace Corrado) Tutela prov. MC: 071/8067224 (segreteria) 071/8067276 (Trapè Giammario) 071/8067225 (Mario Campagnoli) Tutela prov. FM: 0734/2212312 (Diletti Raffaella) Tutela prov. AP: 0736/277830 (segreteria) 0736/277755 (Pellei Maria Adele) Tutela delle Acque: 071/8067358 (helpdesk piattaforma SIAR DAP) 071/8067455 (Luca Petetti) 071 8067470 (Nicola Coppari) Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Tutela-delle-acque/DI#Modulistica https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Genio-civile/Invasi-e-attingimenti https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Genio-civile/Concessione-aree-demaniali
-----------------	---

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. ore apertura ufficio a settimana	36	36	
		n. uffici per provincia	1	1	
		N. di personale di riferimento per accedere al servizio	P.F. Macerata: 5 P.F. Ascoli Piceno: 8 PF. Pesaro: 7 P.F. Ancona: 8 P.F. Fermo: 2 PF Tutela Acque: 3	P.F. Macerata: 5 P.F. Ascoli Piceno: 8 PF. Pesaro: 7 P.F. Ancona: 8 P.F. Fermo: 2 PF Tutela Acque: 3	
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	n. 3 P.F. di Macerata: Sportello – pec – mail n. 2 P.F. di Ascoli Piceno: Sportello - PEC n. 2 PF di Pesaro Sportello – PEC n. 2 P.F. di Ancona: Sportello – pec n. 3 P.F. di Fermo: Sportello – pec – mail	n. 4 P.F. di Macerata: Sportello –pec – mail - web n. 2 P.F. di Ascoli Piceno: Sportello e PEC n. 2 PF di Pesaro Sportello – PEC n. 3 P.F. di Ancona: Sportello –pec Web per tutto n. 4 P.F. di Fermo: Sportello –pec – mail - web	

2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Numero massimo di giorni	N° massimo di giorni : 90 gg. Attingimenti annuali 90 gg. Concessioni idrauliche 120 gg. compreso periodo di pubblicazione : Concessioni demaniali 180 gg compreso periodo di pubblicazione . Concessione pluriennale	N° massimo di giorni : 90 gg. Attingimenti annuali 90 gg. Concessioni idrauliche 120 gg. compreso periodo di pubblicazione: Concessioni demaniali 180 gg compreso periodo di pubblicazione. Concessione pluriennale

	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Frequenza di erogazione del servizio	MC Concessione demaniale: 1 Concessioni idrauliche: 23 Concessioni pluriennali:9 Licenze annuali: 306 28 fra concessioni e licenze in una settimana (339 anno 2017) P.F. di Ascoli Piceno TOTALE 143 SUDDIVISE COME SEGUE : n° 62 attingimenti annuali; n° 73 Concessioni Pluriennali e Derivazioni; n° 8 Concessioni demaniali e Idrauliche. PF Pesaro 330 annue P.F. di Ancona: 20 concessioni e licenze alla settimana (400 all'anno) FM Concessione demaniale: 2 Concessioni idrauliche: 9 Concessioni pluriennali:9 Licenze annuali: 50	MC Concessione demaniale: 1 Concessioni idrauliche: 23 Concessioni pluriennali:9 Licenze annuali: 306 PF Pesaro 330 annue P.F. di Ancona: 20 concessioni e licenze alla settimana (400 all'anno) FM Concessione demaniale: 2 Concessioni idrauliche: 9 Concessioni pluriennali: 9 Licenze annuali: 50
--	---	---	--	--

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	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100%
			N. totale controlli su pratiche inserite	100%
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

