

## SERVIZIO EROGATO: "Rilascio autorizzazione depositi oli minerali e sue modifiche ex l. 239/2004, art. 1, comma 56"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Bonifiche, fonti energetiche, rifiuti e cave e miniere**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Rilascio autorizzazione depositi oli minerali e sue modifiche ex l. 239/2004, art. 1, comma 56                                                                                                                                  |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Rilascio dell'autorizzazione e modifiche ad autorizzazioni già rilasciate (varianti, voltture e proroghe) per la realizzazione e l'esercizio di depositi oli minerali                                                           |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                     |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 017 - Energia e diversificazione delle fonti energetiche / 17_01 - Fonti energetiche                                                                                                                                            |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio                                                                             | Dirigente PF Bonifiche, fonti energetiche, rifiuti e cave e miniere - Massimo Sbriscia                                                                                                                                          |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Dirigente PF Bonifiche, fonti energetiche, rifiuti e cave e miniere - Massimo Sbriscia                                                                                                                                          |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Responsabile P.O. Autorizzazioni energetiche - Nicoletta Peroni                                                                                                                                                                 |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Svolgimento del procedimento amministrativo secondo la disciplina della l. 241/1990, della L. n. 239/2004 e del DPR n. 420/1994                                                                                                 |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Destinatari                                                                                                                 | Soggetti pubblici o privati                                                                                                                                                                                                     |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)                                              | Tutti i rapporti con l'utenza avvengono prioritariamente per pec o, a richiesta, a sportello                                                                                                                                    |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                                                                        | La modulistica è presente sul sito al seguente link:<br><a href="http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Energia/Autorizzazioni-energetiche">http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Energia/Autorizzazioni-energetiche</a> |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | Non esistono tempi predeterminati poiché lo scambio di tutte le informazioni avviene prioritariamente tramite pec                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  | Marca da bollo di 16 euro sulla domanda iniziale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Contatti                                              | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, n. 44 – 60125 - Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:energia@regione.marche.it">energia@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it">regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071.806.3534</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Energia/Autorizzazioni-energetiche">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Energia/Autorizzazioni-energetiche</a></p> |

**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/n.ore lavoro)% settimana       | 100%            | 100%                           |
| 1.2 Accessibilità multicanale                  | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Pec, Posta       | 3               | 3                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                        |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                | Tempo massimo per il rilascio del provvedimento finale | 3 mesi          | 7 mesi (da normativa)          |

| <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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Telefono,<br>Mail,<br>CanaliWeb                                          | 3<br><br>3       |
| 3.2                   | Partecipazione               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                  |
| <b>4. Efficacia</b>   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                  |
| 4.1                   | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%                                     | 100%<br><br>100% |
| 4.2                   | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. ricorsi anno/n. decreti anno                                                           | 0<br><br>0       |
| 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%<br><br>100% |

