

SERVIZIO EROGATO: "Rilascio autorizzazione elettrodotti e sue modifiche ex L.R. 19/88"

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 elettrodotti e sue modifiche ex L.R. 19/88
Descrizione del servizio erogato	Rilascio dell'autorizzazione e modifiche ad autorizzazioni già rilasciate (varianti, voltture e proroghe) per la realizzazione e l'esercizio di linee e di impianti elettrici fino a 150.000 V
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 e della l.r. 19/1988
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, secondariamente, a sportello o per posta
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modulistica è presente sul sito al seguente link: http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Energia/Autorizzazioni-energetiche

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	Indirizzo fisico: Via Tiziano, n. 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: energia@regione.marche.it PEC: regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it Telefono Segreteria: 071.806.3534 Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Energia/Autorizzazioni-energetiche

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 Ufficio o Sportello, Pec, Posta	3	3
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. erogazioni nell'anno	5	5

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 Telefono, Mail, CanaliWeb	3
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	N. ricorsi anno/N. decreti anno	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%

