

SERVIZIO EROGATO: *"Rilascio autorizzazione metanodotti e sue modifiche ex DPR n. 327/2001"*

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 metanodotti e sue modifiche ex DPR n. 327/2001 |
| Descrizione del servizio erogato | Rilascio dell'autorizzazione e modifiche ad autorizzazioni già rilasciate (varianti, vulture e proroghe) per la realizzazione e l'esercizio di metanodotti |
| 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 del DPR n. 327/2001 |
| 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: 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 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. | Tempo massimo per il rilascio del provvedimento finale | 6 mesi | 6 mesi |

| 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 |
| 3.2 | Partecipazione | | | | |
| 4. Efficacia | | | | | |
| 4.1 | Conformità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | (N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)% | 100% | 100% |
| 4.2 | Affidabilità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente | N. ricorsi anno/N. decreti anno | 0 | 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% | 100% |

