

**SERVIZIO EROGATO: "DAP – CONCESSIONI DERIVAZIONI e ATTINGIMENTI ACQUE PUBBLICHE"**

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Tutela delle acque e difesa del suolo e della costa**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	DAP – CONCESSIONI DERIVAZIONI e ATTINGIMENTI ACQUE PUBBLICHE
Descrizione del servizio erogato	La procedura di rilascio delle concessioni 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	Dirigente PF Tutela delle Acque, Difesa del Suolo e della Costa (COORDINATORE) Dirigenti delle PF Tutela del Territorio
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Tibaldi Stefania Stefoni Stefano Ciani Ernesto Marzialetti Vincenzo Stefano Babini Giuseppe Serafini
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nicola Coppari Fabrizio Furlani Corrado Pace Gian Mario Trapè Raffaella Diletti Maria Adele Pellei
Oggetto della prestazione	Rilascio di concessioni demaniali per la derivazione di acqua pubblica
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Persone fisiche, Ditte Individuali, Società
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico su piattaforma

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<a href="https://siar.regione.marche.it/web/HomePage.aspx">https://siar.regione.marche.it/web/HomePage.aspx</a>
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Una volta acquisite le credenziali di accesso alla piattaforma, l'accesso alla stessa è H24
Eventuali costi a carico dell'utente	
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via Palestro, 19 – Ancona  Viale Gramsci 7 – Pesaro  Via Alfieri 2 – Macerata  Via Joyce Lussu, 14 – Fermo  Viale della Repubblica 34 – Ascoli Piceno</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:funzione.acquasuolocosta@regione.marche.it">funzione.acquasuolocosta@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.acquasuolocosta@emarche.it">regione.marche.acquasuolocosta@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8067470</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Genio-civile">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Genio-civile</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		
<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. ore apertura ufficio a settimana	36	36
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	90	90

<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  CanaliWeb	1  1
3.2	Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Accesso solo a coloro che si accredita	Si  Si
<b>4. Efficacia</b>				
4.1	Conformità			
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'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	89%  100%

