

SERVIZIO EROGATO: "Rilascio autorizzazione attività di distribuzione e vendita operatori terzi ex D.Lgs. n. 128/2006"

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 attività di distribuzione e vendita operatori terzi ex D.Lgs. n. 128/2006
Descrizione del servizio erogato	Rilascio dell'autorizzazione per la distribuzione e vendita di gpl agli operatori terzi facenti parte integrante dell'organizzazione commerciale delle aziende distributrici in possesso dei requisiti di cui agli articoli 8, 9, 13 e 14 del D.Lgs. n. 128/2006 e che effettuano la vendita di prodotto in esclusiva con il marchio delle aziende distributrici stesse e attraverso recipienti di proprietà di tali aziende
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 D.Lgs. n. 128/2006
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/Regione-Utile/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: REGIONE MARCHE 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.	Tempo massimo per il rilascio del provvedimento finale	1 mese	1 mese

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, Posta, 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 2020/N. decreti anno 2020	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. provvedimenti rilasciati senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/N. provvedimenti totali rilasciati	100% 100%

