

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

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Ambiente e risorse idriche**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
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	Piccinini David
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nicola Coppari Fabrizio Furlani Raffaella Diletti
Oggetto della prestazione	Rilascio di concessioni demaniali per la derivazione di acqua pubblica
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Persone fisiche, Ditte Individuali, Società
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico su piattaforma
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://siar.regione.marche.it/web/HomePage.aspx
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	Spese Istruttoria
Contatti	Indirizzo fisico: Via Palestro, 19 – Ancona Viale Gramsci 7 – Pesaro Via Alfieri 2 – Macerata Email istituzionale: Direzione ambiente e risorse idriche direzione.ambiente@regione.marche.it Settore Genio Civile marche Nord settore.GCMarcheNord@regione.marche.it Settore Genio Civile Marche Sud settore.GCMarcheSud@regione.marche.it PEC: Direzione ambiente e risorse idriche regione.marche.acquasuolocosta@emarche.it Settore Genio Civile marche Nord regione.marche.geniocivile.an@emarche.it Settore Genio Civile Marche Sud regione.marche.geniocivile.mc@emarche.it Telefono Segreteria: Direzione ambiente e risorse idriche 071 8067360-7338 Settore Genio Civile marche Nord 071-8067001 Uffici di Pesaro 071-80617378 Uffici di Ancona Settore Genio Civile Marche Sud 0733-2932224 Uffici di Macerata 0734 2212312 Uffici di Fermo 0736 277829 Uffici di Ascoli Piceno Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Genio-civile/Invasi-e-attingimenti#Presentazione-attingimenti-acque

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 a settimana	36	36
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
2. Tempestività				
	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

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 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
4. Efficacia				
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%

