

## SERVIZIO EROGATO: "Lavori in zona sismica: certificazione di idoneità alla sopraelevazione"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Rischio sismico e SA Sisma 2016**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Lavori in zona sismica: certificazione di idoneità alla sopraelevazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Rilascio della certificazione di idoneità alla sopraelevazione prevista dall'art. 90 del DPR 380/2001.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_06 - Ufficio tecnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio                                                                             | Raffaele Pasquali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Il procedimento si conclude con il rilascio della certificazione di idoneità alla sopraelevazione, firmata dal responsabile del procedimento e dal dirigente (o con l'eventuale diniego motivato).                                                                                                                                                                                                |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | L'assegnazione dei procedimenti ai responsabili (funzionari tecnici del Settore) viene effettuata automaticamente dal sistema informativo DOMUS, sulla base di criteri generali predeterminati (% di assegnazioni per ciascuna provincia).<br>Il nome del responsabile del procedimento viene comunicato tramite PEC, insieme all'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 della L. 241/1990. |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Rilascio certificazione di idoneità alla sopraelevazione, ai sensi dell'art.90 del DPR 380/2001                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Destinatari                                                                                                                 | Cittadini - Professionisti - Imprese                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)                                             | Portale informatico regionale "DOMUS"<br>( <a href="https://domus.regione.marche.it/sismica/">https://domus.regione.marche.it/sismica/</a> )                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                                                                        | La modulistica e le informazioni sono disponibili alla pagina tematica del sito istituzionale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Costruzioni-in-Zona-Sismica">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Costruzioni-in-Zona-Sismica</a>                                                                    |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | La presentazione dell'istanza è digitale quindi può essere eseguita 7 giorni su 7, 24 ore al giorno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imposta di bollo sull'istanza di deposito</li> <li>- Contributo istruttorio (L.R. 1/2018 art. 14)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Contatti                                              | <p>Indirizzo fisico: Gli indirizzi delle sedi territoriali ed i contatti dei funzionari sono elencati nella pagina seguente:<br/> <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Costruzioni-in-Zona-Sismica/Info-e-ufficio">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Costruzioni-in-Zona-Sismica/Info-e-ufficio</a></p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.rischiosismico@regione.marche.it">settore.rischiosismico@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.rischiosismico@emarche.it">regione.marche.rischiosismico@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071-8067037</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Costruzioni-in-Zona-Sismica">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Costruzioni-in-Zona-Sismica</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                       |                 |                                |
| Dimensioni generali riferite a tutti i servizi |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                 |                                |
| 1. Accessibilità                               |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                 |                                |
| 1.1                                            | Accessibilità fisica                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                 |                                |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale                                                                                                                | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | n. canali<br>CanaliWeb                   | 1               | 1                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. erogazioni nell'anno                  | 100             | 95                             |
| 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br>CanaliWeb                   | 1               | 1                              |
| 3.2                                            | Partecipazione                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                 |                                |
| 4. Efficacia                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                 |                                |
| 4.1                                            | Conformità                                                                                                                               | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (n.istanze evase/n. totale istanze)%anno | 100             | 100                            |

|                  |                                                                  |                                                                                    |    |    |
|------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 4.1 Conformità   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Linee guida: DGR 975/2021 | Si | Si |
| 4.2 Affidabilità |                                                                  |                                                                                    |    |    |
| 4.3 Compiutezza  |                                                                  |                                                                                    |    |    |