

SERVIZIO EROGATO: "Gestione database Attestati di Prestazione Energetica - APE"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Fonti energetiche, rifiuti, cave e miniere**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Gestione database Attestati di Prestazione Energetica - APE
Descrizione del servizio erogato	Gestione del database (e relativa elaborazione dati) degli Attestati di Prestazione Energetica - APE, elaborati obbligatoriamente per ogni singola unità immobiliare/intero edificio quando viene messo in vendita/in locazione, o ad ogni intervento di ristrutturazione, edilizio e/o impiantistico, da parte di tecnici abilitati. Dal 1° aprile 2013, i professionisti abilitati provvedono all'invio telematico degli APE alla Regione. Il gestore ENEA fornisce supporto tecnico-scientifico e consulenza come da convenzione con la Regione Marche (DGR 1159 del 03/10/2016). La trasmissione avviene mediante il portale https://www.apemarche.enea.it/
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	017 - Energia e diversificazione delle fonti energetiche / 17_01 - Fonti energetiche
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Massimo Sbriscia
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Massimo Sbriscia
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Lorenzo Federiconi
Oggetto della prestazione	Catalogazione Attestati di prestazione energetica
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Tecnici abilitati alla Certificazione Energetica degli Edifici
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Telematico

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Portale telematico realizzato e collocato presso ENEA
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	24/24 ore
Eventuali costi a carico dell'utente	0.0
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche Settore Fonti energetiche, rifiuti, cave e miniere Via Tiziano 44 Ancona Email istituzionale: ace@regione.marche.it PEC: regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it Telefono Segreteria: 071.8063920 Pagina Web Ufficiale: https://www.apemarche.enea.it/

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 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. erogazioni nell'anno	100	100
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				
4. Efficacia					
4.1	Conformità				

4.2 Affidabilità				
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%