

SERVIZIO EROGATO: "Concessioni demaniali marittime per attività di acquacoltura e ricerca scientifica"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Commercio, pesca e tutela dei consumatori**

Dirigente: **Daniela Tisi**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Concessioni demaniali marittime per attività di acquacoltura e ricerca scientifica
Descrizione del servizio erogato	Gestione del settore relativo all'attività di acquacoltura in zone del mare territoriale antistante la costa della Regione Marche.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	016 - Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca / 16_02 - Caccia e pesca
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Giacomo Candi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Giacomo Candi
Oggetto della prestazione	Predisposizione di atti inerenti al rilascio, rinnovo e variazione delle concessioni demaniali marittime a scopo di acquacoltura, rilascio di autorizzazioni connessi ai suddetti atti, determinazione e notifica ai concessionari dei canoni concessori
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	- Imprese ittiche, Enti di ricerca
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità prioritaria è telematica (PEC) e cartacea per il ricevimento della istanza originale in marca da bollo. Molto utilizzati anche i canali di comunicazione e-mail e telefonica. E' necessario recarsi presso gli uffici esclusivamente per la sottoscrizione degli atti di concessione, fino a quando non sarà possibile la sottoscrizione digitale degli atti di concessione. Il ricevimento al pubblico avviene per appuntamento presso la sede di Palazzo Leopardi - Via Tiziano 44 - Ancona
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-ePesca/Demanio-marittimo-pesca-eacquacultura

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Fruibilità costante dato che il flusso documentale è informatizzato
Eventuali costi a carico dell'utente	imposta di bollo e di registro secondo quanto previsto dalla legge
Contatti	Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi - Via Tiziano 44 - Ancona Email istituzionale: settore.commercioepesca@regione.marche.it PEC: regione.marche.commercioepesca@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063691 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-ePesca/Demanio-marittimo-pesca-eacquicultura#Homepage

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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termine previsto per la conclusione del procedimento amministrativo: 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa. Indicatore: % di procedimenti conclusi nei termini	90 giorni	90 giorni

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	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Il rilascio dei titoli concessori avviene in conformità alla normativa di settore, regionale e nazionale. DGR n.1707 del 2005.	Si Si
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%

