

**SERVIZIO EROGATO: "Rilascio autorizzazione depositi oli minerali e sue modifiche ex l. 239/2004, art. 1, comma 56"**

 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**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Rilascio autorizzazione depositi oli minerali e sue modifiche ex l. 239/2004, art. 1, comma 56
Descrizione del servizio erogato	Rilascio dell'autorizzazione e modifiche ad autorizzazioni già rilasciate (varianti, volture e proroghe) per la realizzazione e l'esercizio di depositi oli minerali
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, della L. n. 239/2004 e del DPR n. 420/1994
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Soggetti pubblici o privati
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
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: <a href="http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Energia/Autorizzazioni-energetiche">http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Energia/Autorizzazioni-energetiche</a>

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: Via Tiziano, n. 44 – 60125 - Ancona Email istituzionale: <a href="mailto:energia@regione.marche.it">energia@regione.marche.it</a> PEC: <a href="mailto:regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it">regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it</a> Telefono Segreteria: 071.806.3534 Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Energia/Autorizzazioni-energetiche">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Energia/Autorizzazioni-energetiche</a>

**B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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
<b>2. Tempestività</b>				
	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	3 mesi	7 mesi (da normativa)

<b>3. Trasparenza</b>					
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, Mail, CanaliWeb	3	3
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
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/n. decreti 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	100%	100%

