SERVIZIO EROGATO: *"Sistema Informativo su Informazioni meteo ed effetti al suolo - Elaborazioni dei dati meteorologici e produzione avvisi, allerte e bollettini "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Sistema Informativo su Informazioni meteo ed effetti al suolo - Elaborazioni dei dati meteorologici e produzione avvisi, allerte e bollettini
Descrizione del servizio erogato	E' un servizio di elaborazione dati meteo e predisposizione di previsioni meteorologiche, previsioni effetti al suolo con emissione di specifici bollettini ed avvisi.
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Protezione Civile: David Piccinini
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	David Piccinini
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Paolo Sandroni
Oggetto della prestazione	Il servizio è erogato dal lunedì al sabato con emissione di bollettini meteo ed idrologici giornalieri. Le previsioni sono anche presentate in TV in una apposita rubrica della trasmissione RAI 3 Regionale Buongiorno Regione. In caso di condizioni meteo avverse vengono emessi appositi avvisi in ragione dei quali la sala operativa di protezione civile emette delle allerte meteo.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Il servizio è prestato in prima istanza alle amministrazioni locali ed al sistema di protezione civile per la predisposizione delle opportune contromisure in caso di previsioni meteorologiche avverse. Il servizio è indirettamente fruito dall'intera cittadinanza sia per quanto attiene le previsioni meteo che per le allerte.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale Sito Web: www.protezionecivile.marche.it TV: Buongiorno Regione RAI 3 ore 7:30-7:50 SMS: messaggio di cortesia a tutti i sindaci su emissione allerta (800 destinatari) PEC: diramazione allerta ufficiale ufficiale a sindaci e componenti sistema di protezione civile Telefono: 071 806 7747 (riservato ad istituzioni e stampa)
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Sistema Informativo sulle anagrafiche dei comuni da tenere sempre aggiornato DBCom
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il servizio è disponibile 12 ore al giorno dal lunedì al sabato.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente ad esclusione del costo per la chiamata telefonica in caso di uso del telefono.
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche - Protezione Civile Centro Funzionale Multirischi della Regione Marche via Colle Ameno, 5 60129 Ancona (AN) Email istituzionale: centrofunzionale@regione.marche.it PEC: regione.marche.protciv@emarche.it Telefono Segreteria: 0718067744 Pagina Web Ufficiale: www.protezionecivile.marche.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	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	Accessibilità agli uffici per interviste della stampa e visite guidate studenti.	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, CanaliWeb, TV o WebTV, Altro	5	5
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	I dati della rete di monitoraggio sono aggiornati ogni 30 minuti. In situazione di crisi il servizio è operativo 24 ore su 24 vengono forniti aggiornamenti ogni 3 ore ed è attivo un servizio telefonico di aggiornamento per le istituzioni sulla situazione in nowcasting	SI	SI

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.)	Le informazioni su bollettini e comunicati sono rese in linguaggio non tecnico e fruibili dagli amministratori con una conoscenza adeguata della catena operativa dell'allerta meteo.	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Il servizio è erogato come da specifiche di legge per i Centri Funzionali decentrati (ore di operatività dal lunedì al sabato)	12	12
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Il servizio è garantito da infrastrutture di rete elettrica, TLC e sistemi informativi dedicati e ridondati.	SI	SI
4.3	Compiutezza				