

## SERVIZIO EROGATO: "DAP – CONCESSIONI DERIVAZIONI e ATTINGIMENTI ACQUE PUBBLICHE"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Tutela delle acque e difesa del suolo e della costa**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | DAP – CONCESSIONI DERIVAZIONI e ATTINGIMENTI ACQUE PUBBLICHE                                                                                                                                                                                            |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | La procedura di rilascio delle concessioni è stata informatizzata su piattaforma SIAR-DAP per digitalizzare tutti i procedimenti ad essa legati con l'eliminazione della carta, pagamento online dei canoni e dematerializzazione delle marche da bollo |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                             |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 009 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente / 09_06 - Tutela e valorizzazione delle risorse idriche                                                                                                                              |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio                                                                             | Dirigente PF Tutela delle Acque, Difesa del Suolo e della Costa (COORDINATORE)<br>Dirigenti delle PF Tutela del Territorio                                                                                                                              |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Tibaldi Stefania<br>Stefoni Stefano<br>Ciani Ernesto<br>Marzioletti Vincenzo<br>Stefano Babini<br>Giuseppe Serafini                                                                                                                                     |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Nicola Coppari<br>Fabrizio Furlani<br>Corrado Pace<br>Gian Mario Trapè<br>Raffaella Diletti<br>Maria Adele Pellei                                                                                                                                       |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Rilascio di concessioni demaniali per la derivazione di acqua pubblica                                                                                                                                                                                  |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Destinatari                                                                                                                 | Persone fisiche, Ditte Individuali, Società                                                                                                                                                                                                             |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)                                             | Sportello telematico su piattaforma                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)  | <a href="https://siar.regione.marche.it/web/HomePage.aspx">https://siar.regione.marche.it/web/HomePage.aspx</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | Una volta acquisite le credenziali di accesso alla piattaforma, l'accesso alla stessa è H24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Contatti                                              | <p>Indirizzo fisico: Via Palestro, 19 – Ancona<br/> Viale Gramsci 7 – Pesaro<br/> Via Alfieri 2 – Macerata<br/> Via Joyce Lussu, 14 – Fermo<br/> Viale della Repubblica 34 – Ascoli Piceno</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:funzione.acquasuolocosta@regione.marche.it">funzione.acquasuolocosta@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.acquasuolocosta@emarche.it">regione.marche.acquasuolocosta@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8067470</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Genio-civile">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Genio-civile</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                       | 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 a settimana | 36              | 36                             |
| 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. massimo di giorni di risposta    | 90              | 90                             |

| <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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>CanaliWeb                                                                | 1<br><br>1      |
| 3.2                   | Partecipazione               | Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)                                                                                                              | Indicare quali -<br>Accesso solo a coloro che si accredita                                | Si<br><br>Si    |
| <b>4. Efficacia</b>   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                 |
| 4.1                   | Conformità                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                 |
| 4.2                   | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. istanze reclamo nell'anno                                                              | 0<br><br>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 | 89%<br><br>100% |

