SERVIZIO EROGATO: *"Autorizzazione al trasporto transfrontaliero dei rifiuti (regolamento comunitario 1013/2006)"*

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

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Autorizzazione al trasporto transfrontaliero dei rifiuti (regolamento comunitario 1013/2006)
Descrizione del servizio erogato	Rilascio dell'autorizzazione al trasporto transfrontaliero dei rifiuti
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	009 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente / 09_03 - Rifiuti
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	Dott. Andrea Ietto
Oggetto della prestazione	Svolgimento del procedimento amministrativo secondo il Regolamento comunitario 1013/2006
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Aziende private
MODALITA' DI EROGAZIONE	
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)	Le indicazioni necessarie sono presenti sul sito al seguente link: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Rifiuti-e-inquinamento/Rifiuti#Rifiuti-transfrontalieri

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Non esistono tempi predeterminati poiché lo scambio di tutte le informazioni avviene prioritariamente tramite mail e pec
Eventuali costi a carico dell'utente	Versamento su conto corrente regionale sia bancario che postale del tributo stabilito dalla legge (DM 370/98)
Contatti	Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano, n. 44 – 60125 - Ancona Email istituzionale: andrea.ietto@regione.marche.it PEC: regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it Telefono Segreteria: 071.806.3930 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Rifiuti-e-inquinamento/Rifiuti#Rifiuti-transfrontalieri

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/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
2. Tempestività				
	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	30 giorni	30 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 Telefono, Mail, CanaliWeb	3	3
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
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 2020/N. decreti anno 2020	0	0
4.3	Compiutezza				