

SERVIZIO EROGATO: *"Valutazione di Impatto Ambientale e Autorizzazioni Integrate Ambientali"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Valutazioni e autorizzazioni ambientali**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Valutazione di Impatto Ambientale e Autorizzazioni Integrate Ambientali
Descrizione del servizio erogato	Rilascio del giudizio di compatibilità ambientale e dell'autorizzazione integrata ambientale secondo i dettami della parte II del D.Lgs. n. 152/2006
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	009 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente / 09_02 - Tutela, valorizzazione e recupero ambientale
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ciccioli Roberto
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente di Struttura Roberto Ciccioli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Valutazione di impatto ambientale (VIA) Velia Cremonesi (P.O.), Gaia Galassi, Simona Palazzetti (P.O.), Silvia Sternini, Fulvio Tosi (P.O.) Autorizzazione integrata ambientale (e VIA connessa) Francesca Assuigi, Alessio Avaltroni, Michele Cannito, Piero Cianca, Katjuscia Granci, Giuseppe Mariani (P.O.), Alberto Orso, Silvia Pacchiarotti, Marco Ramazzotti, Vera Storoni (P.O.), Fabio Corradetti, Anna Maria Rosoni Dirigente PF Valutazioni e autorizzazioni ambientali, qualità dell'aria e protezione naturalistica Roberto Ciccioli
Oggetto della prestazione	Ricezione dell'istanza mediante procedura completamente informatizzata e svolgimento del procedimento amministrativo secondo la disciplina della legge n. 241/1990 e della parte II del D.Lgs. n. 152/2006
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici o privati
MODALITA' DI EROGAZIONE	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>Soggetti pubblici o privati</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p>Normativa, modulistica e altre informazioni VIA: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Controlli-e-Autorizzazioni/Valutazioni-di-impatto-ambientale-VIA</p> <p>Normativa, modulistica e altre informazioni AIA: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Controlli-e-Autorizzazioni/Autorizzazioni-integrate-ambientali-AIA</p> <p>Sportello telematico: http://valutazioniambientali.regione.marche.it</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>Lo sportello telematico è sempre aperto</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Marca da bollo di 16 euro sulla domanda iniziale</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano n. 44 60125 - Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.valutazioniambientali@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.valutazamb@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 8063486</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Controlli-e-Autorizzazioni</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			
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, CanaliWeb 3	3
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.		n. massimo di giorni di risposta 150	150
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 Mail, CanaliWeb 2	2
3.2	Partecipazione			

4. Efficacia				
4.1	Conformità			
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0
4.3	Compiutezza			