SERVIZIO EROGATO: *"Rilascio autorizzazione metanodotti e sue modifiche ex DPR n. 327/2001"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Fonti energetiche, rifiuti, cave e miniere**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio autorizzazione metanodotti e sue modifiche ex DPR n. 327/2001
Descrizione del servizio erogato	Rilascio dell'autorizzazione e modifiche ad autorizzazioni già rilasciate (varianti, volture e proroghe) per la realizzazione e l'esercizio di metanodotti
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	Sbriscia Massimo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente di Struttura Massimo Sbriscia
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nicoletta Peroni
Oggetto della prestazione	Svolgimento del procedimento amministrativo secondo la disciplina della l. 241/1990 e del DPR n. 327/2001
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici o privati
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)	La modulistica è presente sul sito al seguente link: http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Energia/Autorizzazioni-energetiche
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 44, 60125 Ancona Email istituzionale: settore.energiarifiuticave@regione.marche.it PEC: regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it Telefono Segreteria: 071.806.3518 Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Energia/Autorizzazioni-energetiche

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	6 mesi	6 mesi

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/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%