

**SERVIZIO EROGATO:** *"Concessione dell'agevolazione fiscale per gli oli minerali impiegati nei lavori agricoli, orticoli, in allevamento, nella silvicoltura e piscicoltura e nella florovivaistica (ex UMA)""*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Agricoltura e Sviluppo rurale**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Concessione dell'agevolazione fiscale per gli oli minerali impiegati nei lavori agricoli, orticoli, in allevamento, nella silvicoltura e piscicoltura e nella florovivaistica (ex UMA)"
Descrizione del servizio erogato	Su istanza di parte vengono concesse agevolazioni fiscali per l'acquisto di carburante agricolo, previo esito positivo dell'istruttoria tecnico-amministrativa secondo quanto previsto dal DM n. 454/2001 e dalla normativa regionale di attuazione <a href="http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Carburanteagricolo">http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Carburanteagricolo</a>
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Bisogni Lorenzo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Francesco Pettinari
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è costituito dal diritto di poter acquistare congrui quantitativi di carburante con agevolazioni fiscali.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	a) esercenti attività agricole iscritti nel Registro delle imprese alla L. 580/93 e nell'Anagrafe delle aziende agricole di cui al DPR n. 503/99. b) cooperative, iscritte nel Registro delle imprese, costituite tra i soggetti di cui alla lettera a), per lo svolgimento in comune delle medesime attività connesse all'esercizio delle singole imprese (Cooperative di servizi); c) aziende agricole delle istituzioni pubbliche; d) consorzi di bonifica e di irrigazione nell'ambito delle rispettive attività istituzionali; e) imprese agromeccaniche.
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>L'istanza e le dichiarazioni connesse possono essere presentate unicamente via web attraverso il portale informatico SIAR, anche tramite i Centri di Assistenza Agricola (CAA) convenzionati con la Regione Marche</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p>E' stata predisposta una infrastruttura web appositamente dedicata, accessibile all'utente alla pagina <a href="http://siar.regione.marche.it">http://siar.regione.marche.it</a> sezione UMA, attraverso la quale avviene la gestione operativa dell'intero processo. Alla pagina istituzionale <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Carburante-agricolo">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Carburante-agricolo</a> sono riportate tutte le norme nazionali, regionali, gli atti e il manuale operativo finalizzato all'applicazione delle procedure di assegnazione del carburante agevolato in agricoltura. La Regione fornisce un servizio di HelpDesk telefonico e via email</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>L'infrastruttura web è costantemente disponibile per l'accesso degli utenti abilitati. Il servizio di Help Desk osserva gli orari specificati nella home page del SIAR <a href="http://siar.regione.marche.it">http://siar.regione.marche.it</a> L'utente può rivolgersi ai CAA nei giorni e orari di apertura specificati nella sezione del sito <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali</a></p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Non sono previsti costi a carico dell'utente</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44, 60125 Ancona AN</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it">direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.agricoltura@emarche.it">regione.marche.agricoltura@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 0718063816</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Carburante-agricolo">http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Carburante-agricolo</a></p> <p><a href="http://siar.regione.marche.it">http://siar.regione.marche.it</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		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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	Numero sportelli CAA	80	80
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	termine fissato per l'approvazione del quantitativo di carburante prelevabile	30 giorni	30 giorni

<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.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali  Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb, Altro	7	7
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 - Tavolo di concertazione con i portatori di interesse istituito ai sensi della delibera della Giunta regionale 1296/2016 <a href="http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf">http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf</a>	Si	Si
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
		Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	quantitativo di carburante proposto a recupero dalla Regione all'Agenzia delle Dogana sul totale autorizzato	<0,5%	<0,5%
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				

