

SERVIZIO EROGATO: *"Lavori in zona sismica: certificazione di idoneità alla sopraelevazione"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Rischio sismico e SA Sisma 2016**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Lavori in zona sismica: certificazione di idoneità alla sopraelevazione
Descrizione del servizio erogato	Rilascio della certificazione di idoneità alla sopraelevazione prevista dall'art. 90 del DPR 380/2001.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_06 - Ufficio tecnico
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Raffaele Pasquali
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Il procedimento si conclude con il rilascio della certificazione di idoneità alla sopraelevazione, firmata dal responsabile del procedimento e dal dirigente (o con l'eventuale diniego motivato).
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	L'assegnazione dei procedimenti ai responsabili (funzionari tecnici del Settore) viene effettuata automaticamente dal sistema informativo DOMUS, sulla base di criteri generali predeterminati (% di assegnazioni per ciascuna provincia). Il nome del responsabile del procedimento viene comunicato tramite PEC, insieme all'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 della L. 241/1990.
Oggetto della prestazione	Rilascio certificazione di idoneità alla sopraelevazione, ai sensi dell'art.90 del DPR 380/2001
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cittadini - Professionisti - Imprese
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Portale informatico regionale "DOMUS" (https://domus.regione.marche.it/sismica/)
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modulistica e le informazioni sono disponibili alla pagina tematica del sito istituzionale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Costruzioni-in-Zona-Sismica

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La presentazione dell'istanza è digitale quindi può essere eseguita 7 giorni su 7, 24 ore al giorno
Eventuali costi a carico dell'utente	- Imposta di bollo sull'istanza di deposito - Contributo istruttorio (L.R. 1/2018 art. 14)
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Gli indirizzi delle sedi territoriali ed i contatti dei funzionari sono elencati nella pagina seguente: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica-Genio-Civile/Costruzioni-in-Zona-Sismica/Info-e-ufficio</p> <p>Email istituzionale: settore.rischiosismico@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.rischiosismico@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071-8067037</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Paesaggio-Territorio-Urbanistica/Costruzioni-in-Zona-Sismica</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 CanaliWeb 1	1
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. erogazioni nell'anno	100	95
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 CanaliWeb 1	1
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno 100	100

4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Linee guida: DGR 975/2021	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				