

SERVIZIO EROGATO: "Autorizzazioni ambientali in area costiera e area marina"

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	Autorizzazioni ambientali in area costiera e area marina
Descrizione del servizio erogato	Rilascio delle autorizzazioni all'immersione in strutture di contenimento poste in ambito costiero, all'immersione deliberata in mare e al ripascimento dei materiali derivanti dall'escavo di fondali marini, salmastri o terreni litoranei emersi e rilascio delle autorizzazioni al ripascimento con materiali diversi da quelli di escavo (L. 179/2002 art. 21, D.lgs. 152/06 art. 109, DM 173/2016)
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	Simona Palazzetti
Oggetto della prestazione	Presentazione delle istanze e svolgimento del procedimento amministrativo secondo la disciplina della legge 241/1990 e, ove pertinente, del D.M. 173/2016
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati (concessionari di stabilimenti o concessionari di porti turistici)
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello multicanale: Web, Ufficio, telefono, PEC e posta elettronica ordinaria
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica online disponibile al seguente link: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Controlli-e-Autorizzazioni/Autorizzazioni-mare#Modulistica

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	24h/24 (l'invio delle istanza avviene via PEC)
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Regione Marche - Palazzo Leopardi Via Tiziano n. 44, Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.valutazioniambientali@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.valutazamb@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 806 3662 (segreteria) 071 806 3932 (Simona Palazzetti - responsabile del procedimento)</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Controlli-e-Autorizzazioni/Autorizzazioni-mare</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, Mail, CanaliWeb 4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	75	90
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, Pec, Mail, CanaliWeb 4	4
3.2	Partecipazione			

4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				