

SERVIZIO EROGATO: *"Sistema Informativo su Informazioni meteo ed effetti al suolo - Elaborazioni dei dati meteorologici e produzione avvisi, allerte e bollettini "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Protezione civile e Sicurezza del territorio**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione | Sistema Informativo su Informazioni meteo ed effetti al suolo - Elaborazioni dei dati meteorologici e produzione avvisi, allerte e bollettini |
| Descrizione del servizio erogato | E' un servizio di elaborazione dati meteo e predisposizione di previsioni meteorologiche, previsioni effetti al suolo con emissione di specifici bollettini ed avvisi. |
| Tipologia di servizio | Collettivo |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011) | |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio | Stefoni Stefano |
| 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 | Paolo Sandroni |
| Oggetto della prestazione | Il servizio è erogato dal lunedì al sabato con emissione di bollettini meteo ed idrologici giornalieri. Le previsioni sono anche presentate in TV in una apposita rubrica della trasmissione RAI 3 Regionale Buongiorno Regione. In caso di condizioni meteo avverse vengono emessi appositi avvisi in ragione dei quali la sala operativa di protezione civile emette delle allerte meteo. |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USFRUISCE DEL SERVIZIO | |
| Destinatari | Il servizio è prestato in prima istanza alle amministrazioni locali ed al sistema di protezione civile per la predisposizione delle opportune contromisure in caso di previsioni meteorologiche avverse. Il servizio è indirettamente fruito dall'intera cittadinanza sia per quanto attiene le previsioni meteo che per le allerte. |
| MODALITA' DI EROGAZIONE | |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p> | <p>Multicanale Sito Web: www.protezionecivile.marche.it TV: Buongiorno Regione RAI 3 ore 7:30-7:50 SMS: messaggio di cortesia a tutti i sindaci su emissione allerta (800 destinatari) PEC: diramazione allerta ufficiale ufficiale a sindaci e componenti sistema di protezione civile Telefono: 071 806 7747 (riservato ad istituzioni e stampa)</p> |
| <p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p> | <p>Sistema Informativo sulle anagrafiche dei comuni da tenere sempre aggiornato DBCom</p> |
| <p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p> | <p>Il servizio è disponibile 12 ore al giorno dal lunedì al sabato.</p> |
| <p>Eventuali costi a carico dell'utente</p> | <p>Non sono previsti costi per l'utente ad esclusione del costo per la chiamata telefonica in caso di uso del telefono.</p> |
| <p>Contatti</p> | <p>Indirizzo fisico: Regione Marche - Protezione Civile Centro Funzionale Multirischi della Regione Marche via Colle Ameno, 5 60129 Ancona (AN)</p> <p>Email istituzionale: centrofunzionale@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.protciv@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 0718067744</p> <p>Pagina Web Ufficiale: www.protezionecivile.marche.it</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 | 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 | Accessibilità agli uffici per interviste della stampa e visite guidate studenti. | SI | SI |
| 1.2 Accessibilità multicanale | Canali diversi di accesso al servizio | n. canali Telefono, Pec, CanaliWeb, TV o WebTV, Altro | 5 | 5 |
| 2. Tempestività | | | | |
| | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio. | I dati della rete di monitoraggio sono aggiornati ogni 30 minuti. In situazione di crisi il servizio è operativo 24 ore su 24 vengono forniti aggiornamenti ogni 3 ore ed è attivo un servizio telefonico di aggiornamento per le istituzioni sulla situazione in nowcasting | SI | SI |

| 3. Trasparenza | | | | |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3.1 | Informazione e Comunicazione | <p>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.)</p> <p>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p> | <p>Le informazioni su bollettini e comunicati sono rese in linguaggio non tecnico e fruibili dagli amministratori con una conoscenza adeguata della catena operativa dell'allerta meteo.</p> | <p>SI</p> <p>SI</p> |
| 3.2 | Partecipazione | | | |
| 4. Efficacia | | | | |
| 4.1 | Conformità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | <p>Il servizio è erogato come da specifiche di legge per i Centri Funzionali decentrati (ore di operatività dal lunedì al sabato)</p> | <p>12</p> <p>12</p> |
| 4.2 | Affidabilità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente | <p>Il servizio è garantito da infrastrutture di rete elettrica, TLC e sistemi informativi dedicati e ridondati.</p> | <p>SI</p> <p>SI</p> |
| 4.3 | Compiutezza | | | |

