

SERVIZIO EROGATO: "Gestione database Attestati di Prestazione Energetica - APE"

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 | Gestione database Attestati di Prestazione Energetica - APE |
| Descrizione del servizio erogato | Gestione del database (e relativa elaborazione dati) degli Attestati di Prestazione Energetica - APE, elaborati obbligatoriamente per ogni singola unità immobiliare/intero edificio quando viene messo in vendita/in locazione, o ad ogni intervento di ristrutturazione, edilizio e/o impiantistico, da parte di tecnici abilitati. Dal 1° aprile 2013, i professionisti abilitati provvedono all'invio telematico degli APE alla Regione. Il gestore ENEA fornisce supporto tecnico-scientifico e consulenza come da convenzione con la Regione Marche (DGR 1159 del 03/10/2016). La trasmissione avviene mediante il portale https://www.apemarche.enea.it/ |
| Tipologia di servizio | Collettivo |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011) | 017 - Energia e diversificazione delle fonti energetiche / 17_01 - Fonti energetiche |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio | Massimo Sbriscia |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Massimo Sbriscia |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato | Lorenzo Federiconi |
| Oggetto della prestazione | Catalogazione Attestati di prestazione energetica |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO | |
| Destinatari | Tecnici abilitati alla Certificazione Energetica degli Edifici |
| MODALITA' DI EROGAZIONE | |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | Telematico |

| | |
|---|--|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica) | Portale telematico realizzato e collocato presso ENEA |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | 24/24 ore |
| Eventuali costi a carico dell'utente | 0.0 |
| Contatti | Indirizzo fisico: Regione Marche Settore Fonti energetiche, rifiuti, cave e miniere Via Tiziano 44 Ancona Email istituzionale: ace@regione.marche.it PEC: regione.marche.ciclorifiutibonifiche@emarche.it Telefono Segreteria: 071.8063920 Pagina Web Ufficiale: https://www.apemarche.enea.it/ |

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 | 100 |
| 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 | | | |

| | | | | |
|------------------|---|---|------|------|
| 4.2 Affidabilità | | | | |
| 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% |