

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI
MONITORAGGIO ANNO 2016**

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI PER GLI SCARICHI
ALL'INTERNO DELLA LAGUNA DI VENEZIA**

TABELLA A.4

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio delle autorizzazioni e delle concessioni per gli scarichi all'interno della laguna di Venezia, ai sensi della legge 206/95

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato mediante richiesta ad uno specifico sportello per il pubblico istituito presso il Magistrato alle acque di Venezia

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini e le imprese operanti nella laguna di Venezia

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per le infrastrutture i sistemi informativi e statistici (*)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I trimestre	Valore registrato II trimestre	Valore registrato III trimestre	Valore registrato IV trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	63/63 (=100%)	63/63 (=100%)	63/63 (=100%)	63/63 (=100%)	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	80%	460/462 (=99,57%)	566/572 (=98,95%)	423/426 (=99,30%)	472/472 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%	462/462 (=100%)	572/572 (=100%)	423/423 (=100%)	472/472 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati registrati reclami nel periodo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%	462/462 (=100%)	572/572 (=100%)	423/423 (=100%)	472/472 (=100%)	

(*) Ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72 - Regolamento di organizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, il Dipartimento ha assunto la denominazione di "Dipartimento per le infrastrutture, i sistemi informativi e statistici".