



Scheda A - Analisi del servizio erogato

**DIPARTIMENTO INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ - UFFICIO DEMANIO MARITTIMO
MATERA**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorizzazioni; 2. Concessioni; 3. Richiesta Contributi;
Descrizione del servizio erogato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorizzazioni per lo svolgimento delle attività commerciali sul demanio marittimo; 2. Autorizzazioni per lo svolgimento di manifestazioni ludico-ricreativo, musicali e di intrattenimento e di carattere religioso sul demanio marittimo; 3. Concessioni di aree demaniali marittime per attività turistico-balneari; 4. Concessioni di aree demaniali marittime per attività di pesca; 5. Concessioni demaniali marittime per attività commerciali e di servizi in postazione fissa su aree demaniali marittime; 6. Predisposizione di Avviso Pubblico "Servizio di Vigilanza Ambientale Marina e Sicurezza in mare per le Spiagge della Basilicata"; 7. Pubblicazione su Avvisi e Bandi del Portale della Regione Basilicata; 8. Richiesta di Contributi per lo svolgimento di attività di soccorso, vigilanza e monitoraggio a mare da parte delle Associazioni di Salvamento riconosciute; 9. Dal punto 1 al punto 5 Legge di riferimento Codice della Navigazione e del suo regolamento; 10. Per il Punto 6, legge di riferimento è la L.R.44/2018 e ss.mm.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imprese iscritte alla CCIAA che esercitano l'attività di gestione di stabilimento balneare; 2. Esercenti il commercio iscritti alla CCIAA su posto fisso su area demaniale marittima; 3. Esercenti il commercio iscritti alla CCIAA in forma itinerante su area demaniale marittima; 4. Associazioni di Salvamento qualificate e riconosciute da Amministrazioni Statali (Capitaneria di Porto). 5. A.D.S. Associazioni sportive riconosciute a livello Nazionale; 6. Associazioni Culturali, Musicali, Ludico-ricreative. 7.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	d.ssa Liliana Santoro Tel. 0971 668249 liliana.santoro@regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	d.ssa Liliana Santoro



Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Milillo Donato 0835 284311 mail: donato.milillo@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Ai sensi del Codice della Navigazione e del suo Regolamento l'Ufficio esercita la gestione delle aree demaniali marittime dalla linea dividente fino a mt. 200,00 in mare (in presenza di coste sabbiose) e fino a mt. 100 in mare (in presenza di coste rocciose o scogliera) tutte le attività a carattere turistico-ricreativo svolte o che si intende svolgere sul demanio marittimo necessitano di autorizzazioni, nulla osta, concessioni, pareri dell'Ufficio Demanio Marittimo. Le direttive, le ordinanze le disposizioni sono in linea con il Codice della Navigazione e del suo Regolamento.
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	- Matera - Policoro (sede secondaria) utilizzata per informazioni 1. Sportello fisico; 2. Telematico a mezzo posta elettronica PEC (ufficio.demanio.marittimo@cert.regione.basilicata.it)
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Orari definiti dalla Regione Basilicata uniformati con gli altri Uffici ore 9:00 ore 13:00, pomeridiano nei giorni consentiti ore 15:30 ore 17:30; Sede: Ufficio Demanio Marittimo – Matera Via Annibale Maria di Francia n. 40 – 75100 Matera Sede secondaria: Policoro c/o Uffici Regione Basilicata C.so Alcide De Gasperi - Policoro
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	1. Milillo Donato 0835 284311 – mail : donato.milillo@regione.basilicata.it ; 2. Marsiglia Nunzio 0835 284287 – mail nunzio.marsiglia@regione.basilicata.it ; 3. Martino Margherita 0835 284268 – mail margherita.martino@regione.basilicata.it ; 4. Cifuni Maria Giuseppa 0835 284208 – mail mariagiuseppa.cifuni@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	1. Istanze: costo marca da bollo; 2. Concessioni: imposta regionale del 5% (su c.c.p. Tesoreria Regione Basilicata) sul canone demaniale marittimo (Mod. F24 Elide a favore dell'Agenzia del Demanio);
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/home.jsp



Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità fisica	<p>sede di Matera Apertura dell'Ufficio al pubblico Dalle ore 9:00 alle 13:00 (lun. – ven.) Dalle ore 15:30 alle ore 17:30 (mart – giov) Per tutto l'anno.</p> <p>Sede di Policoro Apertura dell'Ufficio al pubblico Dalle ore 9:00 alle 13:00 (lun. – ven.) Dalle ore 15:30 alle ore 17:30 (mart – giov) Per tutto l'anno.</p>	N. ore all'anno	<p>Antimeridiano: ore 4 giornaliero x gg. 360 = ore 1440 Pomeridiano: ore 2 x gg. 144 = ore 288; totale ore anno 1584</p>	<p>Antimeridiano: ore 4 giornaliero x gg. 360 = ore 1440 Pomeridiano: ore 2 x gg. 144 = ore 288; totale ore anno 1584</p>
Accessibilità multicanale	Sportello, telematica a mezzo posta elettronica e pec	N. canali	3	3
Tempestività	<p>Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'Utente e l'effettiva erogazione del servizio</p> <p>(Considerato l'eterogeneità e la complessità dei servizi erogati non è facile quantificare)</p>	N. giorni	<p>Rilascio Autorizzazione: 3 – 5 gg.</p> <p>Rilascio concessione: 10 – 30 gg</p>	<p>Rilascio Autorizzazione: 3 – 5 gg.</p> <p>Rilascio concessione: 10 – 30 gg</p>
Trasparenza (informazione, comunicazione, partecipazione)	<p>https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100059&area=109637&level=0</p> <p>Presenza di una sezione dedicata sul sito web ove è possibile trovare le informazioni utili.</p>	SI/NO	SI	SI
Efficacia:	<p>In base alle norme Cod. Nav.</p> <p>-----</p> <p>Attività esaustiva</p>	SI/NO	SI	SI



DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	L'erogazione del servizio è garantita in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	SI/NO	SI	SI
Elasticità	L'erogazione del servizio avviene nei tempi dovuti e previsti dalla normativa	SI/NO	SI	SI
Flessibilità	Vi è sempre la capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	SI/NO	SI	SI
Equità	Il servizio viene erogato utilizzando un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	SI/NO	SI	SI
Efficienza	Il servizio viene erogato ottimizzando sempre le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	90%	100%
Empatia	Oltre ad adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente, si aggiunge la disponibilità dell'ascolto sia esso in presenza che telefonici anche al di fuori delle ore convenzionali lavorative	SI/NO	SI	SI