

SERVIZIO EROGATO: *"Informazioni online all'utenza sui servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e ferroviario"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Mobilità e TPL**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Informazioni online all'utenza sui servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e ferroviario
Descrizione del servizio erogato	Sito web http://orari.trasporti.marche.it dedicato all'erogazione di servizi di infomobilità a supporto degli spostamenti delle persone mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico nel territorio delle Marche
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	010 - Trasporti e diritto alla mobilità / 10_02 - Trasporto pubblico locale
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Montironi Cinzia
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Montironi Cinzia
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Gabriele Frigio
Oggetto della prestazione	Erogazione di servizi di infomobilità a supporto degli spostamenti delle persone mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico, nell'ambito del territorio delle Marche, che consente agli utenti esterni di: 1) Ricercare e scaricare le tabelle degli orari degli autobus dei servizi di trasporto pubblico locale, urbani ed extraurbani e del servizio ferroviario regionale; 2) Pianificare gli spostamenti entro il territorio regionale utilizzando esclusivamente i mezzi pubblici, autobus e treni, tramite sistemi di travel-planner sia regionali che di terze parti.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Pubblico indifferenziato
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Servizi erogati sul web

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	URL: http://orari.trasporti.marche.it
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	24 ore su 24 7 gg su 7
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche Via Tiziano n. 44 60125 Ancona (AN) Email istituzionale: settore.mobilitatpl@regione.marche.it PEC: regione.marche.tpl@emarche.it Telefono Segreteria: 071.806.3741-3962 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti

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.	Frequenza di erogazione del servizio	In media 23 visite giornaliere	1.000 visite giornaliere
3. Trasparenza				
3.1	Informazione e Comunicazione			
3.2	Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Per problemi o segnalazioni gli utenti possono inviare una e-mail a funzione.trasportocale@regione.marche.it	Si Si
4. Efficacia				
4.1	Conformità			
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Disponibilità del servizio 24 ore su 24 7 gg su 7	24 ore su 24 7 gg su 7

4.3 Compiutezza				
-----------------	--	--	--	--