

SERVIZIO EROGATO: "Rilascio autorizzazioni e concessioni ai sensi del Codice della Strada sulle Strade Regionali"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Trasporto Pubblico Locale , Logistica e Viabilità**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio autorizzazioni e concessioni ai sensi del Codice della Strada sulle Strade Regionali
Descrizione del servizio erogato	Rilascio autorizzazioni, concessioni, proroghe, rinnovi e modifiche ad autorizzazioni e concessioni già rilasciate ai sensi del Codice della Strada sulle Strade Regionali
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	010 - Trasporti e diritto alla mobilità / 10_05 - Viabilità e infrastrutture stradali
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente P. F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità – Cinzia Montironi
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente P. F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità – Cinzia Montironi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile P.O. Adempimenti tecnici concernenti la Viabilità Regionale - Paolo Dionisi
Oggetto della prestazione	Svolgimento del procedimento amministrativo e tecnico secondo la disciplina della L. 241/1990, del D.Lvo 285/1992 (Codice della Strada) e D.P.R. 495/1992 (Regolamento del C. d. S.) e ss.mm.ii.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Tutti i rapporti avvengono prioritariamente a mezzo pec, secondariamente per posta
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modulistica è presente sul sito al seguente link: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilità-Regionale#Competenze-e-modalità-presentazione-domande

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'apertura al pubblico degli uffici è prevista nei giorni di martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00 e il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo di €. 16.00, oneri per istruttoria amministrativa (€. 150.00 per le nuove istanze; €. 75.00 per il rinnovo/proroga) contestualmente alla presentazione della domanda
Contatti	Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano n. 44 60125 - Ancona Email istituzionale: funzione.trasportocale@regione.marche.it PEC: regione.marche.tpl@emarche.it Telefono Segreteria: 071 806 3828 071 806 3833 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilit�-Regionale

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	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	25%	25%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, Mail	2	2
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	90	60

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 Telefono, Mail, CanaliWeb	3 3
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100% 100%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(n.reclami risolti/n.totale reclami)%anno	0% 0%
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%

