

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

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                                                                                                               | Informazioni online all'utenza sui servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e ferroviario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Sito web <a href="http://orari.trasporti.marche.it">http://orari.trasporti.marche.it</a> 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 /<br>10_02 - Trasporto pubblico locale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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                                                                  | P.O. "Sistemi tecnologici informatici per la gestione del Trasporto Pubblico Locale Regionale" - 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:<br>1) Ricercare e scaricare le tabelle degli orari degli autobus dei servizi di trasporto pubblico locale, urbani ed extraurbani e del servizio ferroviario regionale;<br>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: <a href="http://orari.trasporti.marche.it">http://orari.trasporti.marche.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                          | 24 ore su 24<br>7 gg su 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                           | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Contatti                                                                       | <p>Indirizzo fisico: Regione Marche<br/>Via Tiziano n. 44<br/>60125 Ancona (AN)</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:funzione.trasportocale@regione.marche.it">funzione.trasportocale@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.tpl@emarche.it">regione.marche.tpl@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071.806.3741-3962</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti</a></p> |

**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<br><br>n. canali<br>CanaliWeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                              | 1                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>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)<br><br>Indicare quali - Per problemi o segnalazioni gli utenti possono inviare una e-mail a <a href="mailto:funzione.trasportocale@regione.marche.it">funzione.trasportocale@regione.marche.it</a> | Si                             | Si                             |
| 4. Efficacia                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                |
| 4.1                                            | Conformità                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                |
| 4.2                                            | Affidabilità                                                                                                                             | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente<br><br>Disponibilità del servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 24 ore su 24<br>7 gg su 7      | 24 ore su 24<br>7 gg su 7      |



|                 |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|
| 4.3 Compiutezza |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|