

SERVIZIO EROGATO: "Trasporto Ferroviario regionale"

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	Trasporto Ferroviario regionale
Descrizione del servizio erogato	Trasporto pubblico locale e regionale ferroviario a un'utenza indifferenziata tramite sottoscrizione di un Contratto di Servizio (periodo 2019-2033) con l'impresa ferroviaria TRENITALIA S.p.A. di Roma in qualità di gestore
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	010 - Trasporti e diritto alla mobilità / 10_01 - Trasporto ferroviario
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. Trasporto Pubblico Locale ferroviario e gestione dei rapporti con RFI - Anna Ripa
Oggetto della prestazione	Offerta di servizi di trasporto pubblico locale e regionale ferroviario ad un pubblico indifferenziato effettuati dal gestore del servizio ferroviario secondo il Contratto di Servizio. Carta dei Servizi del gestore link: https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/allegati/trenitalia_2014/in_regione/carta-dei-servizi/FSI_Carta_servizi_MARCHE.pdf
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Pubblico indifferenziato
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Accesso tramite stazioni e fermate ferroviarie
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Servizio organizzato su un bacino unico regionale

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Offerta secondo orari prestabiliti
Eventuali costi a carico dell'utente	Pagamento del titolo di viaggio sulla base di tariffe chilometriche
Contatti	Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano n. 44 60126 Ancona Email istituzionale: funzione.trasportocale@regione.marche.it PEC: regione.marche.tpl@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8063828 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	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			
1.2 Accessibilità multicanale				
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.			
3. Trasparenza				
3.1 Informazione e Comunicazione				
3.2 Partecipazione				
4. Efficacia				
4.1 Conformità				
4.2 Affidabilità				



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