SERVIZIO EROGATO: *"Rilascio autorizzazione amministrativa per servizi di collegamento interprovinciali, interregionali e Gran Turismo"*

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 autorizzazione amministrativa per servizi di collegamento interprovinciali, interregionali e Gran Turismo
Descrizione del servizio erogato	Ai sensi della L.r. 45/98, compete alla Regione Marche l'istituzione e gestione delle linee regionali e interregionali, che collegano rispettivamente il territorio di due o più Comuni, nell'ambito di uno o più bacini di traffico della Regione o il territorio della Regione con quello di una Regione limitrofa, e delle linee di granturismo, che sono attivate con lo scopo di valorizzare le caratteristiche artistiche, storiche ed ambientali delle località collegate.
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	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	Autorizzazione amministrativa alle imprese di trasporto automobilistico per l'esercizio di linee di trasporto passeggeri regionali e interregionali, che collegano rispettivamente il territorio di due o più Comuni, nell'ambito di uno o più bacini di traffico della Regione o il territorio della Regione con quello di una Regione limitrofa, e delle linee di granturismo, che sono attivate con lo scopo di valorizzare le caratteristiche artistiche, storiche ed ambientali delle località collegate.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Pubblico indifferenziato
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello fisico
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Informazioni possono essere acquisite sul sito al seguente link: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Trasporto-pubblico-locale
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Apertura al pubblico martedì e giovedì dalle 15.30 alle 16.30
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo su istanza
Contatti	Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano n. 44, 60125, Ancona (AN) Email istituzionale: funzione.trasportolocale@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	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	5%	5%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, Posta	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	30	30

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	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze N° provvedimenti rilasciati senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/n° pareri rilasciati in totale	100%	100%