

SERVIZIO EROGATO: "Competizioni sportive"

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Competizioni sportive
Descrizione del servizio erogato	Rilascio delle autorizzazioni di cui all'articolo 9 del Codice della Strada per lo svolgimento delle competizioni sportive su strada (ciclistiche, atletiche, podistiche, motoristiche, ecc.) quando il percorso di gara interessa strade che ricadono su territori di due o più province.
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	Montironi Cinzia
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente Settore
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Franco Pace
Oggetto della prestazione	Svolgimento del procedimento amministrativo secondo la disciplina della l. 241/1990, del D.Lgs. n. 285 del 30.04.1992 (Codice della Strada)
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Società o associazioni sportive
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Tutti i rapporti con l'utenza avvengono prioritariamente per PEC o e-mail, secondariamente, per posta
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Informazioni e modulistica sono presenti sul sito al seguente link: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Infrastrutture-stradali#Competizioni-sportive-su-strada
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Non esistono tempi predeterminati poiché lo scambio di tutte le informazioni avviene prioritariamente tramite PEC/e-mail

Eventuali costi a carico dell'utente	Marche da bollo
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Regione Marche via Tiziano n. 44 60125 Ancona Palazzo Leopardi - Piano terra</p> <p>Email istituzionale: competizioni@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.tpl@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 806 3575 - 071 806 3989</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Infrastrutture-stradali#Competizioni-sportive-su-strada</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	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 Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb	7	7
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 evase/n. totale istanze)%anno	100% 100%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'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	95% 100%

