

SERVIZIO EROGATO: *"Rilascio pareri per autorizzazioni al transito dei trasporti eccezionali sulle Strade Regionali"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Infrastrutture e viabilità**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio pareri per autorizzazioni al transito dei trasporti eccezionali sulle Strade Regionali
Descrizione del servizio erogato	Rilascio pareri per autorizzazioni, proroghe, rinnovi e modifiche ad autorizzazioni già rilasciate per il transito dei trasporti eccezionali 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	Ciani Ernesto
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Paolo Dionisi
Oggetto della prestazione	Svolgimento del procedimento amministrativo e tecnico secondo la disciplina della L. 241/1990, del D.Lvo 285/1992 e D.P.R. 495/1992 e ss.mm.ii.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Ditte specializzate
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 richiesta del parere tecnico avviene tramite gli uffici delle Province (delegate al rilascio delle autorizzazioni finali ai sensi della L. R. 15/1990 e ss.mm.ii.
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 ed eventuali oneri usura stradale contestualmente alla presentazione della domanda
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Regione Marche Via Palestro n. 19 60125 Ancona (AN)</p> <p>Email istituzionale: settore.infrastruttureviabilita@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.infrastruttureviabilita@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071-8067315 Ing. Paolo Dionisi 071-8063849 Geom. Claudio Cerioni 071-8067366</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilita-Regionale</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 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	5	5

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.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%

