

SERVIZIO EROGATO: "Trasporto Ferroviario regionale"

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

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	Montironi Cinzia
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Montironi Cinzia
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Francesco Palestini
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/in_regione/carte-dei-servizi/Carta_Servizi_2023_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	<p>Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano n. 44 60126 Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.mobilitatpl@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.tpl@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 8063828</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Trasporto-ferroviario</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			
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				
-----------------	--	--	--	--