

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 | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|