

**SERVIZIO EROGATO:** *"Rilascio autorizzazioni e concessioni ai sensi del Codice della Strada sulle Strade Regionali"*

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

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Rilascio autorizzazioni e concessioni ai sensi del Codice della Strada sulle Strade Regionali
Descrizione del servizio erogato	Rilascio autorizzazioni, concessioni, proroghe, rinnovi e modifiche ad autorizzazioni e concessioni già rilasciate ai sensi del Codice della Strada 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	Montironi Cinzia
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	Franco Pace
Oggetto della prestazione	Svolgimento del procedimento amministrativo e tecnico secondo la disciplina della L. 241/1990, del D.Lvo 285/1992 (Codice della Strada), del D.P.R. 495/1992 (Regolamento del C. d. S.) e ss.mm.ii. e della DGR 346 del 10/04/2017 e ss.mm.ii.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Tutti i rapporti avvengono prioritariamente a mezzo pec o sportello telematico (Procedimarche), secondariamente per posta
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modulistica è presente sul sito al seguente link: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilità-Regionale#Competenze-e-modalità-presentazione-domande">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilità-Regionale#Competenze-e-modalità-presentazione-domande</a>

<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>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</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Marca da bollo di € 16.00, oneri per istruttoria amministrativa (€ 150.00 per le nuove istanze; € 75.00 per il rinnovo/proroga) contestualmente alla presentazione della domanda</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: REGIONE MARCHE Via Tiziano n. 44 60125 - Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.mobilitatpl@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.tpl@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 806 3828 - 071 806 3989</p> <p>Pagina Web Ufficiale: Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilita-Regionale">https://www.regione.marche.it/Regione- Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Viabilita-Regionale</a></p>

**B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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, Mail, CanaliWeb	3	3
<b>2. Tempestività</b>				
	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	90	60

<b>3. Trasparenza</b>					
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				
<b>4. Efficacia</b>					
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. 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	100%	100%

