



Scheda A - Analisi del servizio erogato

DIPARTIMENTO INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ – UFFICIO TRASPORTI

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Autorizzazione a svolgere attività di trasporto persone mediante noleggio autobus con conducente
Descrizione del servizio erogato	Rilascio titolo Legale di accesso al mercato per lo svolgimento professionale dell'attività di noleggio autobus con conducente. Le Leggi di riferimento per il rilascio del titolo legale sono il Regolamento della C.E. n°1071/2009 e s.m.i. e la L.R. n°7/2006 limitatamente agli ambiti di applicazione ed operatività rimasti in capo alla Regione Basilicata a seguito della succitata normativa europea.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Imprese, Società, Ditte individuali iscritte al REN (Registro Elettronico Nazionale) istituito presso gli Uffici della MCTC ai sensi dell'art. 10 e art. 16 del Regolamento C.E. n°1071/2009.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Ufficio Trasporti - Ing. Donato Arcieri
Responsabile del provvedimento	Dirigente Ufficio Trasporti - Ing. Donato Arcieri
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Pavese Rosa
Oggetto della prestazione	L'autorizzazione a svolgere il servizio trasporto persone mediante noleggio di autobus con conducente, viene concessa previa acquisizione dell'istanza presentata dall'utente, dell'acquisizione dati presso MCTC- e presa d'atto dei requisiti richiesti.
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	L'istanza può essere presentata attraverso lo sportello fisico. Dipartimento Infrastrutture e Mobilità – Regione Basilicata Corso Garibaldi n. 139, Potenza ufficio.trasporti@cert.regione.basilicata.it
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	L'accesso al pubblico, per le necessarie informazioni, è consentito dal Lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00, martedì e giovedì dalla 11:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 17:00 (per un totale di 12 ore settimanali)



Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Pavese Rosa 0971668461 rosa.pavese@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	È prevista la marca da bollo da € 16,00 sull'istanza prodotta dall'utente
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Il fac-simile di domanda è disponibile sul link: https://regione.basilicata.it/giunta/files/docs/DOCUMENT_FILE_545320.doc



Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI				
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità	Apertura ufficio al pubblico per assistenza e informazioni sulla modulistica e sulla documentazione da presentare	numero ore di apertura al pubblico a settimana	12	12
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra acquisita l'acquisizione della richiesta dell'utente, richiesta dati ad altri Enti (MCTC) e l'effettiva prestazione del servizio, attuato mediante emanazione di provvedimento amministrativo dirigenziale	numero massimo di giorni	20/30	20/30
Trasparenza	Presenza di canali di informazione su sito regionale su cui è presente la modulistica. Ulteriori informazioni fornite mediante posta elettronica del personale e posta elettronica certificata dell'ufficio	Presenza di informazioni sufficienti ai fini del servizio SI/NO	SI	SI
Efficacia	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate ed esaustività del servizio rispetto alle esigenze	numero istanze presentate correttamente/numero istanze pervenute	90%	100%
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO				
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo e capacità di adeguarsi al variare del numero di richieste	SI/NO	SI	SI



Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse e capacità di adeguare il servizio in base alle specifiche esigenze.	SI/NO	SI	SI
-------------------	--	-------	----	----