



PROVINCIA DI LIVORNO

SERVIZIO SVILUPPO STRATEGICO, PIANIFICAZIONE TPL

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. FUNZIONI DEL SERVIZIO	3
2.1. FUNZIONI DI SVILUPPO STRATEGICO	3
2.2. FUNZIONI DI PIANIFICAZIONE	4
2.2.1. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	4
2.2.2. SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)	5
2.3. FUNZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)	5
2.3.1. OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLA MOBILITA'	7
2.3.2. CENTRO DI ACCESSIBILITA' DEL TERRITORIO (CAT)	7
2.4. UFFICI AMMINISTRATIVI	7
3. SERVIZI OFFERTI	8
3.1. SVILUPPO STRATEGICO	8
3.2. PIANIFICAZIONE	10
3.2.1. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	10
3.2.2. SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)	10
3.3. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)	11
3.3.1. OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLA MOBILITA'	11
3.3.1.1. GESTIONE E CONTROLLO DEL PRODOTTO	11
3.3.1.2. GESTIONE RECLAMI	14
3.3.1.3 MONITORAGGIO DELLA REGOLARITÀ COME INDICATORE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	15
3.3.1.4 STANDARD DI QUALITÀ	16
3.3.1.5. MONITORAGGIO UTENZA	18
3.3.1.6. SISTEMA DI MONITORAGGIO ECONOMICO GESTIONALE	18
3.3.1.7. VIGILANZA ED ISPEZIONI	19
3.3.2 CENTRO DI ACCESSIBILITA' DEL TERRITORIO (CAT)	20
4. PROFESSIONALITÀ E STRUMENTI	21
5. COME SI ACCEDE AI SERVIZI E ORARIO DI APERTURA	22
5.1. SVILUPPO STRATEGICO	22
5.2. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	22
5.3. SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)	22
5.4. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)	23
5.4.1. OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLA MOBILITA'	23
5.4.2. CENTRO DI ACCESSIBILITA' DEL TERRITORIO (CAT)	23
5.5. UFFICI AMMINISTRATIVI	23
6. OBIETTIVI DI QUALITÀ - STANDARD GENERALI	24
7. FONTI NORMATIVE	25

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione, la cui finalità è quella di far conoscere le funzioni del Servizio “Sviluppo Strategico, Pianificazione, TPL”, promuovere la conoscenza dei servizi offerti e guidare gli utenti nel loro utilizzo.

Le funzioni del Servizio sono organizzate in tre macroaree:

- a) SVILUPPO STRATEGICO**
- b) PIANIFICAZIONE**
- c) TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

2. FUNZIONI DEL SERVIZIO

Gli uffici del servizio sono collocati all'interno delle macroaree in base alle funzioni assegnate.

2.1. FUNZIONI DI SVILUPPO STRATEGICO

Ai sensi della Legge 56/2014 la Provincia esercita le seguenti funzioni fondamentali:

- a) cura dello sviluppo strategico del territorio e gestione di servizi in forma associata in base alle specificità del territorio medesimo;
- b) cura delle relazioni istituzionali con province, province autonome, regioni, regioni a statuto speciale ed enti territoriali di altri Stati, con esse confinanti e il cui territorio abbia caratteristiche montane, anche stipulando accordi e convenzioni con gli enti predetti.

La Legge, inoltre, valorizza forme di esercizio associato di funzioni tra enti locali per far fronte a riconosciute esigenze unitarie.

L'Ufficio Sviluppo Strategico svolge, pertanto, le seguenti funzioni:

1. Programmazione e Gestione di processi di sviluppo economico e strategico del territorio provinciale.
2. Governance: cura e tenuta delle relazioni istituzionali per lo sviluppo economico e strategico del territorio attraverso strumenti di concertazione istituzionale.
3. Attivazione e gestione di strumenti e metodi per il raggiungimento di obiettivi strategici in coordinamento con gli stakeholder locali.
4. Attività di Progettazione per la presentazione a bandi di azioni e interventi ritenuti strategici.
5. Gestione, monitoraggio, rendicontazione dei progetti finanziati con fondi comunitari, statali, regionali e locali.
6. Valutazione dei progetti realizzati e capitalizzazione dei risultati raggiunti.

L'Ufficio svolge, inoltre, attività di assistenza tecnica ai Comuni del territorio provinciale – anche con il supporto della Società Partecipata Provincia di Livorno Sviluppo Srl –nell’ambito delle politiche comunitarie, finalizzate all’ottenimento di finanziamenti su attività strategiche.

2.2. FUNZIONI DI PIANIFICAZIONE

2.2.1. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

L'attività svolta dall'ufficio Pianificazione Territoriale, oltre alle funzioni proprie, è rivolta all'adempimento delle azioni assegnate dalla normativa vigente (L.R.T. 65/2014, L.R.T. 10/2010) in relazione all'attività urbanistica e pianificatoria dei Comuni del territorio.

L'Ufficio Pianificazione Territoriale svolge, pertanto, le seguenti funzioni:

1. Redazione Varianti di aggiornamento e adeguamento del Piano Territoriale di Coordinamento - P.T.C.
2. Apporti tecnici per avvio del procedimento di piani, programmi e varianti agli strumenti della pianificazione comunale.
3. Redazione di osservazioni tecniche a piani, programmi e varianti agli strumenti della pianificazione comunale in rispondenza agli obiettivi, indirizzi e prescrizioni del P.T.C.
4. Verifica della conformità con il P.T.C. di Piani e Programmi provinciali.
5. Partecipazione Conferenze dei servizi ex art. 74 comma 4 L.R. 65/2014 per verifica conformità dei Piani di Miglioramento Agricolo Ambientale con il P.T.C.
6. Partecipazione Conferenze dei servizi ex art. 23 disciplina P.I.T. per verifica di Piani attuativi Comunali adottati ricadenti in area a vincolo, con le prescrizioni dettate dalla disciplina dei beni paesaggistici PIT – PP.
7. Partecipazione Conferenze dei servizi/tavoli tecnici in ambito di Accordi di Pianificazione ex artt. 41 - 43 L.R. 65/2014 per verifica conformità P.T.C.
8. Redazione di contributi e pareri per verifica di conformità con il PTC in ambito di Valutazione Ambientale strategica (V.A.S.) e Valutazione impatto ambiente (V.I.A.).ex LRT n. 10/2010.
9. Vigilanza sull'attività urbanistico - edilizia: registrazione in banca dati degli atti di vigilanza comunale su violazioni urbanistiche ex art.193 L.R. 65/2014 al fine di un controllo per applicabilità del potere sostitutivo ex art.193 comma 6 L.R. 65/2014.
10. Predisposizione di studi e relazioni, attività istruttoria e valutazioni tecniche di supporto alla pianificazione territoriale strategica nei seguenti ambiti: logistica, ferrovie, aeroporti, porti e interporti.
11. Attività di supporto al Garante dell'Informazione e Partecipazione.

L'Ufficio svolge inoltre le seguenti attività:

1. supporto tecnico istruttorio per le conferenze di copianificazione.
2. Redazione della documentazione istruttoriale, e atti per tavolo tecnico in ambito di conferenza paritetica istituzionale.
3. Fornitura di assistenza tecnica ai comuni nella redazione della strumentazione urbanistica (se richiesta).
4. Contributo in ambito di conferenze dei servizi paesaggistiche ex art. 21 Disciplina PIT di adeguatezza paesaggistica al PIT degli strumenti della pianificazione territoriale e urbanistica comunale.

2.2.2. SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)

Sistema Informativo Territoriale al servizio di Enti, aziende e cittadini, svolge la sua attività attraverso reperimento, archiviazione e distribuzione dati digitali geografici, produzione di cartografia territoriale tematica e gestione del repertorio cartografico e pubblicazione dei dati territoriali su internet.

2.3. FUNZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

La Legge regionale 42/98 definisce le procedure ed i contenuti della Programmazione tecnica ed economica/finanziaria dei servizi di TPL a livello provinciale .

Per quanto riguarda i contenuti ed il contesto di pianificazione, la stessa legge agli artt. 7 e 9 prevede che la programmazione del TPL sia strettamente collegata con gli atti di Pianificazione Territoriale Generale (PIT, Piani Strutturali) e di Settore (Piani del Traffico e della Mobilità) disponendo che la politica degli enti locali preveda

- l'ottimizzazione dell'uso delle infrastrutture esistenti considerando in maniera unitaria la rete delle infrastrutture e l'offerta integrata dei servizi di trasporto;
- l'eliminazione delle barriere e lo sviluppo della mobilità dei soggetti disabili;
- l'economicità del sistema del trasporto pubblico mediante la scelta, tra più soluzioni atte a garantire, in condizioni analoghe, sufficienti servizi di trasporto, di quella che comporta i minori costi per la collettività, anche mediante modalità differenziate di trasporto o integrazione dei servizi e intermodalità: dovrà, in particolare, essere considerato nella determinazione dei costi del trasporto su gomma l'incidenza degli elementi esterni, quali la congestione del traffico e l'inquinamento;
- il decongestionamento ed il miglioramento dell'accessibilità alle aree urbane, anche attraverso l'integrazione tra servizi urbani ed extraurbani"
- la tutela e la sicurezza delle forme della mobilità non motorizzata;
- il progressivo aumento della velocità commerciale dei servizi di trasporto pubblico;
- la disincentivazione della sosta privata nelle aree centrali urbane.

Si individua, pertanto, il TPL come componente essenziale di tutte le politiche di ottimizzazione della mobilità pubblica e privata assegnando ai servizi di trasporto pubblico un ruolo centrale per l'accessibilità ai servizi distribuiti sulla città e sul territorio.

L'Ufficio TPL svolge le seguenti funzioni:

1. Gestione tecnica, amministrativa, finanziaria e contabile di tutti i procedimenti relativi agli affidamenti dei servizi di TPL; cura dei rapporti ed emanazione provvedimenti finali in qualità di "Ufficio Territoriale" di riferimento.
2. Coordinamento della "Gestione associata dei servizi e/o delle funzioni di area vasta in materia di mobilità e trasporti" dei Comuni afferenti al bacino di mobilità provinciale; adempimenti tecnici, finanziari e amministrativi ivi connessi.
3. Gestione dell'Osservatorio provinciale della mobilità, del Centro di Accessibilità al territorio (C.A.T.) e del numero verde per i rapporti con l'utenza.
4. Collegamento funzionale con l'Ufficio Unico Regionale, con l'Osservatorio Regionale Trasporti e l'Osservatorio Nazionale sulle Politiche per il Trasporto Pubblico Locale.
5. Redazione di Piani e Programmi provinciali di mobilità e trasporti di competenza.
6. Coordinamento del Nucleo Ispettivo provinciale in materia di TPL e gestione attività sanzionatoria sui servizi di competenza.
7. Mobility management di Area vasta.
8. Attività di progettazione, ricerca e studio di soluzioni innovative per l'intermodalità, l'infomobilità e la mobilità sostenibile dell'Area.
9. Gestione Osservatorio Continuità Territoriale per l'Arcipelago toscano.

Per raggiungere gli obiettivi previsti dalla legge e rispettare le scadenze indicate, la Provincia ha in corso le seguenti attività orientate alla massima integrazione delle conoscenze dei fenomeni correlabili con la mobilità allo stato attuale e di prospettiva :

- rete integrata dei servizi pubblici (ferro, gomma, nave, aerei)
- organizzazione dei nodi di scambio
- rete dei servizi di trasporto complementari (scolastici, taxi, sociali)
- qualità offerta e percepita
- piani e strumenti urbanistici
- organizzazione della mobilità nei centri urbani
- efficienza tecnica/economica delle aziende di servizio
- modello di simulazione pubblico/privato

2.3.1. OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLA MOBILITA'

L'Ufficio TPL si avvale dell'Osservatorio provinciale della mobilità per la gestione ed il monitoraggio del trasporto pubblico locale.

Le sue attività sono le seguenti:

1. Gestione e controllo del prodotto
2. Gestione Reclami
3. Monitoraggio Regolarità del servizio
4. Standard di qualità
5. Monitoraggio utenza
6. Sistema di monitoraggio economico gestionale
7. Vigilanza ed ispezioni

2.3.2. CENTRO DI ACCESSIBILITA' DEL TERRITORIO (CAT)

L'Ufficio TPL si avvale anche del Centro di Accessibilità al Territorio per i rapporti con l'utenza: attraverso un Ufficio ed un numero verde dedicato fornisce informazioni relative al trasporto pubblico locale provinciale.

2.4. UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici amministrativi di supporto al Servizio Sviluppo Strategico, Pianificazione, TPL curano tutti gli aspetti contabili e procedurali degli uffici, in particolare svolgono le seguenti attività:

- nei confronti delle aziende di TPL del territorio e dei fornitori terzi, dietro emissione di fatturazione elettronica e previa istruttoria, provvedono al pagamento di quanto dovuto nei modi e nei tempi stabiliti dalle norme;
- supportano il Servizio per l'attuazione di progetti europei finalizzati allo sviluppo economico del territorio;
- collaborano con l'osservatorio nelle verifiche degli standard di qualità dei servizi di trasporto pubblico provinciale;
- partecipano alla redazione dei seguenti procedimenti amministrativi:
 1. Procedimento amministrativo (denominazione): - Rilascio autorizzazione temporanea distrazione bus da T.P.L. a N.C.C. e viceversa
 2. Procedimento amministrativo (denominazione): - Rilascio autorizzazione temporanea distrazione di autobus immatricolati TPL per manifestazioni varie

3. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione all'immatricolazione di nuovo autobus TPL urbano/interurbano e ammissione viaggiatori in piedi
4. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione alla dismissione bus dal parco veicolare TPL
5. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione alla cessione temporanea mezzi TPL
6. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione per aggiornamento carta di circolazione e/o cambio d'uso
7. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione vendita mezzi
8. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione all'esercizio di "servizio di TPL autorizzato
9. Procedimento amministrativo (denominazione): Rilascio autorizzazione utilizzo bus su linee TPL
10. Procedimento amministrativo (denominazione): Erogazione sanzioni e penali contrattuali aziende TPL
11. Procedimento amministrativo (denominazione): – Rilascio concessione per l'esercizio di servizi TPL
12. Procedimento amministrativo (denominazione): - Procedimenti per la fornitura di beni e servizi e/o esecuzione di opere pubbliche

3. SERVIZI OFFERTI

3.1. SVILUPPO STRATEGICO

Nell'ambito dell'attività di **assistenza tecnica ai Comuni** sulle politiche comunitarie, l'Ufficio svolge i seguenti servizi:

1. **Servizi informativi:** attività d'informazione integrata basata sia su un'organizzazione di eventi mirati sui bandi e programmi europei, sia sulla gestione di strumenti informativi da concordare con i Comuni.
2. **Servizi formativi.** Attività di formazione ai Comuni per favorire la costituzione di un nucleo distribuito di competenze sulla materia a livello territoriale.
3. **Servizi di orientamento.** L'orientamento su programmi e bandi dell'Unione europea e di altri enti erogatori permette di comprendere appieno le opportunità di finanziamento europee e interne, analizzare le proprie progettualità, sviluppare l'idea progettuale, verificarne la candidabilità e la finanziabilità. I servizi di orientamento si concretano dunque in:

- rilevazione dei fabbisogni degli Enti associati;
- individuazione degli obiettivi da raggiungere per il suo soddisfacimento;
- studio, analisi e ricerca delle opportunità europee più attinenti;
- selezione del Programma europeo più idoneo sul quale sviluppare il progetto con il quale si intende raggiungere il risultato e soddisfare le esigenze territoriali individuate.

4. Servizi di networking. Dato che qualsiasi progetto di finanziamento richiede l'attivazione di una rete di partenariato, il servizio consiste in un supporto all'attività di networking per favorire relazioni europee. In particolare, sostiene nella ricerca di partner da coinvolgere in progetti europei per costruire partenariati europei adeguati ed efficaci. I servizi offerti sono dunque:

- ricerca partner, attraverso le reti formali ed informali già esistenti a livello locale, nazionale ed europeo (ad esempio Reti Istituzionali, Reti legate alle parti sociali, Reti di settore) per pervenire alla costituzione di una banca dati partner nazionali e internazionali;
- costruzione dei partenariati europei più adeguati, efficaci ed efficienti, in base ai criteri della qualificazione, dell'affidabilità e della coerenza rispetto agli obiettivi da raggiungere.

5. Servizi di progettazione europea. Tali servizi riguardano sia l'attività di presentazione di progetti che quella di gestione di progetti, tenuto conto che l'Ufficio opera secondo le metodologie europee nella predisposizione di proposte progettuali di qualità, ricercando competenze tecniche specifiche sul tema attraverso il coinvolgimento dei Settori delle Amministrazioni coinvolte del territorio, e costruendo partenariati locali e internazionali forti ed efficienti. Essi riguardano:

- sviluppo congiunto dell'idea progettuale, verifica della sua candidabilità e della sua finanziabilità, in base alle norme dettate dall'Unione europea nei Regolamenti, nelle Linee guida e in tutti i documenti di ogni singolo programma europeo;
- supporto nella co-progettazione degli interventi individuati, secondo le metodologie più efficaci, al fine di predisporre e presentare proposte progettuali di qualità, ricercando competenze tecniche specifiche sul tema prescelto, attraverso il coinvolgimento dei settori dell'amministrazione, degli enti coinvolti e di tutti i soggetti operanti sul territorio, e costruendo partenariati locali e internazionali forti ed efficienti;
- gestione progetti: si attiva nel momento in cui un finanziamento viene accordato. L'attività di supporto si sostanzia nella gestione amministrativa dei progetti e nella gestione di tutti gli aspetti di comunicazione. In questo caso, l'attività di assistenza tecnica si concreta nella gestione, monitoraggio e rendicontazione del progetto nel caso di suo finanziamento, in base alle regole che sovrintendono ogni specifico programma e bando di finanziamento.

L'ambito di attività comprende sia i Programmi a gestione diretta della Commissione europea sia quelli a gestione indiretta della Regione Toscana, e specificatamente il Programma operativo regionale finanziato dalle risorse del Fondo sociale europeo (POR FSE 2014 - 2020), il Programma operativo regionale finanziato dalle risorse del Fondo Europeo di Sviluppo

Regionale (POR FESR 2014 – 2020), il Programma regionale di sviluppo rurale finanziato dal FEASR - Fondo europeo per lo sviluppo agricolo - (PSR 2014 – 2020), oltre che sui Programmi di cooperazione territoriale di interesse regionale – Programma Operativo transfrontaliero Italia-Francia Marittimo 2014-2020.

3.2. PIANIFICAZIONE

3.2.1. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

L'Ufficio Pianificazione Territoriale svolge la propria attività in funzione delle competenze ad esso assegnate dalle leggi vigenti in materia di governo del territorio ed offre servizi agli altri Enti pubblici.

3.2.2. SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)

Fornisce il seguente Servizi online attraverso il sito della Provincia di Livorno:

a) Servizi Piano Territoriale di Coordinamento (Progetto GEOSIGMA):

- Pubblicazione di tutta la cartografia e la documentazione relative al PTC della Provincia di Livorno
- Disciplina
- Cartografia interattiva
- Elaborati di progetto
- Elaborati del quadro conoscitivo

Le mappe sono navigabili e interrogabili attraverso mapserver. Tutti i dati possono essere sovrapposti a fotografie aeree di voli effettuati negli anni 1954, 1978, 1988, 2000 e 2010. Possibilità di scaricare e stampare i file. Possibilità di sovrapporre altri dati attraverso servizio WMF e WMS.

b) Servizio Cartoteca:

- Pubblicazione della Carta Tecnica Regionale in modalità di mappa interattiva che permette di visualizzare gli elementi geografici a qualsiasi scala e di effettuare ricerche territoriali in diverse modalità.
- Pubblicazione della Cartografia Catastale, sia della sezione terreni che fabbricati, in modalità di mappa interattiva che permette di visualizzare gli elementi geografici a qualsiasi scala e di effettuare ricerche territoriali per foglio e particella. Gli utenti interni abilitati hanno anche la possibilità di accedere alle visure catastali delle proprietà. I dati vengono aggiornati ogni 6 mesi.
- Pubblicazione del Catasto Storico Leopoldino in modalità di mappa interattiva.

Tutti i dati possono essere stampati, scaricati e sovrapposti alle fotografie aeree dei voli effettuati negli anni 1954, 1978, 1988, 2000 e 2010.

c) Servizio Repertorio Cartografico (Progetto SMART)

- Pubblicazione di tutti i dati tematici in formato vettoriale realizzati dall'ufficio SIT fin dalla sua costituzione nei primi anni '90.

Tutti i dati possono essere visualizzati e scaricati con allegata la loro metainformazione. Il progetto è attualmente in fase di aggiornamento.

d) Servizi Vari tra cui in particolare la cartografia interattiva navigabile attraverso i servizi resi disponibili da Google Maps di vari tematismi (viabilità, idrografia, edilizia scolastica) a supporto delle attività svolte dai servizi Lavori Pubblici e Protezione Civile della Provincia di Livorno.

3.3. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

3.3.1. OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLA MOBILITA'

L'Osservatorio Provinciale della Mobilità svolge la propria attività nei confronti della Regione Toscana, dei Comuni e delle Aziende di Servizio Locale.

I servizi svolti sono i seguenti:

3.3.1.1. GESTIONE E CONTROLLO DEL PRODOTTO

Si articola in:

a) Gestione dell'Orario programmato

<i>Descrizione Funzionale</i>	E' il processo che riguarda l'acquisizione, la validazione e la gestione delle banche dati, comunicate periodicamente dai soggetti gestori del servizio di trasporto, che descrivono in forma analitica la struttura degli orari delle corse programmate. Nel contratto di servizio è prevista la fornitura, da parte del soggetto gestore dei servizi del lotto, di due diverse categorie di comunicazioni: • Comunicazione del budget contrattuale; descrive la struttura analitica del Contratto di Servizio così come risultante al momento della stipula. Ovviamente questo tipo di dato viene fornito una sola volta e serve come base di riferimento per determinare la consistenza contrattuale iniziale, valutarne la corrispondenza con le risorse disponibili e varia soltanto in funzione delle decisioni del Comitato di gestione e/o dell'Amministrazione • Comunicazione del/dei piani di servizio programmati;
-------------------------------	--

	descrive la struttura complessiva della rete gestita valida per un determinato periodo temporale. Quindi è esplicitamente prevista la fornitura di enne comunicazioni successive, tali da descrivere i successivi adeguamenti / ristrutturazioni del servizio programmato.
<i>Modalità operative</i>	Le attività vengono attualmente svolte, in attesa del completamento dell'installazione degli applicativi software acquisiti nell'ambito del progetto di costituzione degli osservatori provinciali, con un l'ausilio di una serie di applicativi, messi a disposizione dall'osservatorio della Regione Toscana, che permettono la consultazione della banca dati degli orari e la produzione della reportistica.
<i>Documenti/Dati input</i>	• Comunicazioni periodiche fornite dal Gestore dei servizi di trasporto secondo i formati standard previsti dall'Osservatorio Regionale Trasporti e Mobilità • Contratto di servizio
<i>Documenti/Dati output</i>	Reportistica relativa a: • Quantificazione analitica del budget contrattuale (Bus*Km per ente, Bus*Km per linea, Bus*Km per corsa) • Quantificazione analitica dei contratti di servizio attualizzati intesi come sintesi additiva piani di esercizio (Bus*Km per ente, Bus*Km per linea, Bus*Km per corsa) • Identificazione differenze/variazioni/modifiche tra le comunicazioni del servizio pianificato in termini di Km, corse, cadenze, percorso, dettaglio orario.
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

b) Gestione della regolarità di Esercizio

<i>Descrizione Funzionale</i>	La procedura prevede la quantificazione analitica delle variazioni al prodotto chilometrico determinate dalle anomalie/variazioni del servizio reale rispetto a quanto pianificato. Infatti oltre ai servizi di TPL effettuati in perfetta conformità con il programmato teorico si possono avere, per cause imputabili al gestore (es.mancanza personale) oppure per cause esterne all'azienda (es.blocco/rallentamento della circolazione):
-------------------------------	--

	• Servizi TPL non effettuati in tutto oppure in parte • Servizi TPL effettuati in modo difforme dal pianificato • Servizi TPL con ritardi/anticipi significativi
<i>Modalità operative</i>	I dati della regolarità di esercizio attualmente comunicati in formato Excel, vengono normalizzati e inseriti in una banca dati (DBMS). Attraverso meccanismi di query vengono successivamente calcolati tutti gli indicatori necessari alla consuntivazione dei servizi realmente erogati.
<i>Documenti/Dati input</i>	Diario della regolarità aziendale fornito dal gestore dei servizi di trasporto Banca dati dei servizi programmati
<i>Documenti/Dati output</i>	Report relativi a: • variazione di prodotto (bus*km) per mese/anno • variazione di prodotto (bus*km) per linea • variazione di prodotto (bus*km) per causa di irregolarità
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

Attraverso l'incrocio dei dati della regolarità con i servizi programmati vengono calcolati, seguendo le regole previste nel contratto di servizio, i consuntivi mensili necessari per tenere sotto controllo l'andamento del prodotto erogato e il consuntivo annuale per la valutazione del corrispettivo finale.

c) Valutazione delle proposte di modifica del servizio

<i>Descrizione Funzionale</i>	Proposte specifiche di modifica dei servizi di TPL inoltrate all'osservatorio trasporti da Comuni, Utenti, Enti o Associazioni. Danno avvio ad un'istruttoria che prevede: • Analisi tecnica interna della proposta di modifica • richiesta di verifica da parte del soggetto gestore • valutazione economica.
-------------------------------	--

	comunicazione ai canali di competenza nel caso di favorevole In alcune fattispecie previste dal contratto di servizio, la modifica del servizio deve essere ratificata e resa effettiva attraverso un passaggio dal comitato tecnico gestione.
<i>Modalità operative</i>	Le attività sono svolte attualmente con l'utilizzo di specifici che permettono di analizzare le banche dati aziendali con i servizi di TPL resi all'utenza.
<i>Documenti/Dati input</i>	Richieste: Regione Toscana, Utenti, Comuni, Gestore dei servizi di trasporto
<i>Documenti/Dati output</i>	Documento di risposta con esito negativo. Atto dirigenziale con ratifica della modifica di esercizio
<i>Enti terzi</i>	Regione Toscana, Utenti, Comuni, Gestore dei servizi di trasporto

3.3.1.2. GESTIONE RECLAMI

Il processo di gestione reclami è parte integrante del più ampio processo di gestione del contratto di servizio con i gestori del trasporto pubblico. E' collegato strettamente con il processo ispettivo, per l'eventuale applicazione delle penali in caso di reclamo giustificato per inadempienza contrattuale e con il processo di ascolto, comunicazione ed informazione del cittadino (Contact center – C.A.T. e/o Urp). E' prevista una delega di funzioni da parte dell'Osservatorio Regionale per quanto riguarda il rispetto degli obblighi da parte delle aziende e la eventuale applicazioni delle sanzioni amministrative relative.

<i>Descrizione Funzionale</i>	L'attività prevede il trattamento di tutti i reclami o suggerimenti che vengono inoltrati dall'utenza all'azienda, al numero verde della Regione Toscana o direttamente all'Osservatorio trasporti.
<i>Modalità operative</i>	Le attività vengono svolte attualmente con un l'ausilio di un sistema informatico che consente l'inserimento di ogni singolo reclamo all'interno di una banca dati strutturata. A partire dai dati grezzi, ciascun reclamo viene codificato e classificato in base a: - Collocazione spaziale e temporale - Rete del TPL (linea, corsa, fermata) - Oggetto del reclamo (corse saltata, comportamento del

	personale etc.) E valutato in base a: • Esaustività della risposta fornita dal soggetto gestore • Tipologia di soluzione da adottare • Tipo di penale codificata dal contratto • Processo ispettivo a cui danno inizio
<i>Documenti/Dati input</i>	Lettera, mail, telefonata, articolo di giornale, fax
<i>Documenti/Dati output</i>	Comunicazioni all'utenza, Regione Toscana, gestore dei servizi di TPL Report periodici • distribuzione temporale • distribuzione in base all'oggetto del reclamo • distribuzione sulla rete di trasporto
<i>Enti terzi</i>	Regione Toscana, Utenti, Gestore dei servizi di trasporto

3.3.1.3 MONITORAGGIO DELLA REGOLARITÀ COME INDICATORE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

<i>Descrizione Funzionale</i>	La procedura prevede il monitoraggio delle <u>cause</u> che hanno determinato le anomalie/variazioni del servizio reale rispetto al pianificato. L'analisi della regolarità costituisce infatti, insieme alle ispezioni programmate e ai reclami un indicatore importante per la valutazione della qualità del servizio reso all'utenza. In particolare viene analizzata la distribuzione temporale, la frequenza per linea e le cause che hanno determinato gli eventi di irregolarità al servizio La gamma delle motivazioni che portano ad avere un orario al pubblico diverso da quello contrattato sono dovute a:
-------------------------------	---

	Le variazioni possono dovute a : • variazioni imprevedute per cause interne al gestore • variazioni per cause esterne al gestore La quantificazione del corrispettivo spettante, con l'applicazione della procedura contrattuale, scaturisce anche dall'attribuzione della responsabilità su ogni singolo evento di irregolarità. Tutte le cause imputabili al Gestore, comporteranno infatti, oltre ad eventuali applicazione di penali, un ricalcolo continuo del prodotto e del corrispettivo spettante su base annua, da confrontarsi con il budget a disposizione ed eventuali allee contrattuali.
<i>Modalità operative</i>	
<i>Documenti/Dati input</i>	• Diario della regolarità aziendale fornito dal gestore dei servizi di trasporto • Risultato del monitoraggio della regolarità dei servizi (ispezioni) • Reclami dell'utenza
<i>Documenti/Dati output</i>	Report anomalie (aggregate per causa, per periodo per tipologia di linea, per relazione, per fascia oraria, riepilogo globale, etc.) Analisi dei ritardi (analisi statistica per polo o singola fermata in funzione delle fasce orarie, delle tipologie di linea)
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

3.3.1.4 STANDARD DI QUALITÀ

<i>Descrizione Funzionale</i>	I contratti di servizio di Livorno e del "Circondario Val di Cornia" agli articoli 24, 25 e 26 e nell'allegato "Standard di qualità" definiscono gli standard qualitativi da rispettare (qualità progettata), impongono l'obbligo di effettuare annualmente il controllo quantitativo di alcuni indicatori di qualità (monitoraggio della qualità erogata) e lo svolgimento annuale di una indagine di Customer Satisfaction (monitoraggio della qualità percepita) e la stesura annuale di un piano di miglioramento degli standard qualitativi.
-------------------------------	--

	Gli standard di qualità si riferiscono ad aspetti che richiedono tipologie di approccio diversificate come strumenti e procedure di monitoraggio, ad es.: ▪ La Puntualità del servizio e la Regolarità del servizio, misurata dal rapporto corse effettuate/corse programmate, è individuabile dall'interno del processo di controllo del prodotto impostato sul diario delle regolarità e quindi deve essere disponibile dall'inizio del contratto ▪ La sicurezza e la pulizia dei mezzi dipendono da processi interni del gestore (es, svolgimento di commesse di manutenzione e rispetto delle indicazioni dei manuali di mantenimento dei costruttori) che si tratta di controllare La dotazione di attrezzature (dalle paline ai dispositivi sugli autobus) verificabile dalle ispezioni
<i>Modalità operative</i>	Verifica del rispetto di alcuni standard (climatizzazione, regolarità, incidentalità, puntualità) sulla base dei documenti inviati dalle aziende Verifiche ispettive presso i depositi aziendali per controllo manutenzione e pulizia Verifiche ispettive alle paline e sui mezzi per il rispetto degli standard informativi
<i>Documenti/Dati input</i>	• Invio mensile (ATL) o annuale (ATM) scheda su indicatori di qualità da carta dei servizi • Banca dati mezzi • Carta dei servizi
<i>Documenti/Dati output</i>	• Verbali Verifiche ispettive presso i depositi aziendali per controllo manutenzione e pulizia • Report a seguito delle verifiche ispettive • Report su banca dati mezzi
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

3.3.1.5. MONITORAGGIO UTENZA

<i>Descrizione Funzionale</i>	L'attività prevede il trattamento dei dati relativi al monitoraggio della frequentazione dei servizi di TPL. Contrattualmente l'azienda è tenuta a fornire, semestralmente, le rilevazioni dei saliti/discesi e i risultati dell'indagine origine/destinazione.
<i>Modalità operative</i>	I dati delle rilevazioni saliti/discesi vengono normalizzati, inseriti in una banca dati e associati alle corse programmate circolanti nei giorni oggetto della rilevazione.
<i>Documenti/Dati input</i>	• Rilevazione semestrale dell'utenza • Banca dati dei servizi programmati
<i>Documenti/Dati Output</i>	Report relativi a: • passeggeri/giorno • passeggeri per corsa • passeggeri per linea • saliti/discesi per fermata/area di fermata • passeggeri/corsa • passeggeri/km
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

3.3.1.6. SISTEMA DI MONITORAGGIO ECONOMICO GESTIONALE

<i>Descrizione Funzionale</i>	I contratti di servizio di Livorno e del "Circondario Val di Cornia" all'articolo 27 prevedono l'obbligo per l'affidatario di realizzare un sistema di monitoraggio tecnico, economico e gestionale che evidenzi in particolare la frequentazione, l'origine/destinazione degli spostamenti, il venduto e il conto economico per linea e gruppi di linee. Tali informazioni sono utilizzate dall'Osservatorio Provinciale
-------------------------------	---

	unitamente ad altre (dati economici di altri operatori, dati su inflazione..) per fornire un adeguato supporto all'Ufficio nell'ambito delle proprie attività. Ad esempio: • Richieste di modifiche economico gestionali • Definizione della base d'appalto della nuova gara • Richieste di modifiche del sistema tariffario • Relazioni per Arbitrati • Richieste di copertura di mancati ricavi per modifiche al servizio Sono tutte attività che necessitano per la loro gestione delle informazioni raccolte dall'Osservatorio nell'ambito del SMEC.
<i>Modalità operative</i>	I dati di Bilancio sono inseriti in una banca dati in base alla quale sono elaborate statistiche descrittive ed indicatori di efficienza. I dati delle rilevazioni saliti/discesi sono normalizzati, inseriti in una banca dati e associati alle corse programmate circolanti nei giorni oggetto della rilevazione. I dati sul venduto sono inseriti in una banca dati in base alla quale sono elaborate statistiche descrittive.
<i>Documenti/Dati input</i>	Bilanci aziendali, Venduto, Indagini Saliti Discesi, Indagini Origine/Destinazione
<i>Documenti/Dati output</i>	Indicatori, Statistiche descrittive, Analisi e confronto con altre realtà, Relazioni (per lodo arbitrale, per richiesta modifica sistema tariffario)
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

3.3.1.7. VIGILANZA ED ISPEZIONI

<i>Descrizione Funzionale</i>	Riferimenti: ▪ Legge Regionale 42/98 articoli 22, 23 e 24 ▪ Regolamento Regionale 9/R del 3 gennaio 2005
-------------------------------	--

	▪ Contratto di Servizio (in particolare art. 42) ▪ Delibere Regionali Conferenza Servizi Minimi (la più recente: Del. GR 1064 del 23-11-2009) ▪ Accordo Regione Province Protocollo per sperimentazione (da firmare) Dal regolamento regionale e dal contratto di servizio discendono compiti ispettivi per la Provincia. La regione ha sottoposto l'erogazione dei contributi per la gestione delle funzioni ad alcune condizioni fra le quali l'espletamento di attività ispettive da parte della Provincia.
<i>Modalità operative</i>	Piano delle Ispezioni
<i>Documenti/Dati input</i>	Reclami, Quotidiani, Comunicazioni aziendali
<i>Documenti/Dati output</i>	Verbali Verifiche ispettive, Sanzioni
<i>Enti /soggetti terzi</i>	Gestore dei servizi di trasporto

3.3.2 CENTRO DI ACCESSIBILITA' DEL TERRITORIO (CAT)

Tramite l'attivazione di un numero verde l'Ufficio è in grado di fornire informazioni, richieste e gestire reclami/suggerimenti in merito al TPL provinciale. E' inoltre possibile la prenotazione di servizi TPL tramite taxi, ove attivo.

4. PROFESSIONALITÀ E STRUMENTI

Presso il Servizio Sviluppo Strategico, Pianificazione, TPL operano le seguenti professionalità:

- n. 1 D Amministrativo - Responsabile del Servizio (Dottore in Geologia)
- n. 1 D Amministrativo
- n. 1 D Tecnico (Architetto)
- n. 1 C Amministrativo
- n. 3 C Tecnici (n. 2 geometri e n. 1 geometra/tecnico GIS)
- n. 1 B Amministrativo

Il Servizio si avvale, inoltre, per le proprie attività del supporto della società in house Provincia di Livorno Sviluppo Srl.

Il personale è costantemente aggiornato sulle materie di propria competenza, sull'utilizzo delle nuove tecnologie, sulla normativa di riferimento.

Gli Uffici sono dotati di strumenti tecnologici necessari allo svolgimento dell'attività.

5. COME SI ACCEDE AI SERVIZI E ORARIO DI APERTURA

Indirizzo Uffici: Palazzo Granducale- Piazza del Municipio, 4 Livorno.

Responsabile del Servizio Sviluppo Strategico, Pianificazione, TPL

Dott.ssa Irene Nicotra

Telefono: 0586 257270

posta elettronica:

i.nicotra@provincia.livorno.it

PEC:

provincia.livorno@postacert.toscana.it

Riceve su appuntamento.

5.1. SVILUPPO STRATEGICO

Modalità di accesso: su appuntamento telefonico

Apertura: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17.00

Telefono: 0586. 257311/257228

posta elettronica:

l.delpunta@provincia.livorno.it

provincia.sviluppo@provincia.livorno.it

5.2. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

Modalità di accesso: su appuntamento telefonico

Apertura: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17.00

Telefono: 0586. 257314 - 0586. 257201

posta elettronica:

s.rossi@provincia.livorno.it

r.ciabatti@provincia.livorno.it

5.3. SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)

Il servizio online è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni

Apertura: dal lunedì al venerdì ore 9.00–13.00

Telefono: 0586-257216

posta elettronica:

a.franchi@provincia.livorno.it

5.4. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

5.4.1.OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLA MOBILITA'

posta elettronica:

osservatorio.trasporti@provincia.livorno.it

5.4.2. CENTRO DI ACCESSIBILITA' DEL TERRITORIO (CAT)

Modalità di accesso: tramite **numero verde 800052616**

Apertura: dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 13.00

Telefono: 0586 257318

posta elettronica:

m.cuconato@provincia.livorno.it

5.5. UFFICI AMMINISTRATIVI

Modalità di accesso: su appuntamento telefonico

Apertura: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17.00

Telefono: 0586 257353/257274

posta elettronica:

l.granelli@provincia.livorno.it

a.gambardella@provincia.livorno.it

6. OBIETTIVI DI QUALITÀ - STANDARD GENERALI

Con la Carta dei Servizi il Servizio Sviluppo Strategico Pianificazione TPL si impegna ad assicurare:

- una efficace ed efficiente gestione dei servizi erogati all'utenza sia pubblica che privata, nell'ambito delle proprie competenze, mettendo in atto procedure standardizzate che permettano la realizzazione ed il controllo dei livelli di qualità;
- il raggiungimento di obiettivi e standard qualitativamente sempre più elevati tramite un monitoraggio periodico del gradimento dei servizi offerti, organizzato per target di utenza, in conseguenza del quale rimodulare la propria attività;
- il rispetto dei tempi dei procedimenti amministrativi, assegnati in base al Regolamento dell'Ente di cui alla Delibera Consiglio Provinciale n. 83/2010, come in ultimo aggiornato con Delibera C.P. n. 55 del 10.06.2014.

7. FONTI NORMATIVE

- Legge Regione Toscana n° 65/2014 e relativi regolamenti attuativi (n° 63/R del 2016, n°4/R, n° 7/R, n° 32 R del 2017).
- Legge Regione Toscana 12 febbraio 2010, n° 10 "Norme in materia di valutazione ambientale strategica (VAS), di valutazione di impatto ambientale (VIA) e di valutazione di incidenza".
- PIT (Piano di Indirizzo Territoriale) con valenza di Piano paesaggistico approvato con Delibera Consiglio Regionale n° 37 del 27 marzo 2015.
- Decreto legislativo 19 novembre 1997, n° 422 "Conferimento alle Regioni ed agli Enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale".
- Legge Regione Toscana 31 luglio 1998, n° 42 "Norme per il Trasporto Pubblico Locale" e sue successive modifiche ed integrazioni.
- Decreto Presidente giunta regionale 3 gennaio 2005, n. 9/R. Regolamento di attuazione dell' articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma
- Regolamento 3 gennaio 2005, n. 8/R. Regolamento di attuazione dell' articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su ferro e suoi servizi sostitutivi.
- Legge 15 marzo 1997, n° 59.
- Regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n° 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio.
- Legge Regione Toscana 19 dicembre 2010 n° 65.
- Legge Regione Toscana 24 dicembre 2013 n° 77, in particolare l'articolo 68.
- Decreto legislativo 18 agosto 2000, n° 267.
- Regolamento provinciale sui procedimenti amministrativi (Delibera Consiglio Provinciale n° 83 del 01/07/2010 e sue successive modifiche ed integrazioni).
- Legge n° 218 del 11.08.2003.
- Decreto 23 dicembre 2003 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti "Uso, destinazione e distrazione degli autobus".
- Codice della Strada, Decreto Legislativo n° 285/1992 e sue successive modifiche ed integrazioni, in particolare gli Articoli 82 "Destinazione ed uso dei veicoli", 87 "Servizio di linea per trasporto persone" in particolare il comma 4 e 169 "Trasporto persone, animali e oggetti sul veicolo a motore".