

SERVIZIO EROGATO: "ProcediMarche"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Transizione digitale e informatica**

Dirigente: **Serenella Carota**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	ProcediMarche
Descrizione del servizio erogato	ProcediMarche nasce dai requisiti imposti dal DL 33/2013, testo unico sulla trasparenza, che obbliga ogni amministrazione a pubblicare l'elenco dei propri procedimenti amministrativi. Questo sistema informativo funge da banca dati dei procedimenti amministrativi, condivisibile tra diverse amministrazioni, facilitando la trasparenza e semplificando sia il lavoro delle pubbliche amministrazioni nella compilazione degli elenchi, sia la ricerca dei procedimenti da parte dei cittadini, grazie all'uso di un linguaggio uniforme su vari comuni. Inoltre, rappresenta uno strumento efficace per la gestione delle richieste degli Enti pubblici. A partire da ogni tipologia di procedimento codificata, il responsabile può creare, tramite un'interfaccia no-code, una form da presentare a Enti, associazioni e cittadini attraverso il portale ProcediMarche, consentendo l'invio digitale delle istanze. Questa funzionalità permette all'amministrazione di ricevere, smistare e archiviare automaticamente le pratiche, riducendo gli errori nella presentazione delle domande, velocizzando la fase istruttoria e incrementando notevolmente la digitalizzazione dei procedimenti regionali.
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_12 - Politica regionale unitaria per i servizi istituzionali, generali e di gestione
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott.ssa Serenella Carota
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Luca Di Ruggero
Oggetto della prestazione	Piattaforma per la creazione e la gestione dei procedimenti amministrativi e invio di istanze.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	Enti locali, associazioni no-profit, cittadini
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Telematico
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://procedimenti.regione.marche.it/
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	H24
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Settore Transizione Digitale e Informatica Regione Marche – Palazzo Leopardi Via Tiziano, 44 60125 Ancona Email istituzionale: segreteria.sisinf@regione.marche.it PEC: regione.marche.informatica@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8063915 – 071 8063576 Pagina Web Ufficiale: https://procedimenti.regione.marche.it/

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				
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
2. Tempestività					
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.		N. erogazioni nei termini (%annua)	100%	100%
3. Trasparenza					
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, CanaliWeb	2	2
			Helpdesk dal lunedì al venerdì 09.30-13.30 14.30-18.00 https://procedimenti.regione.marche.it/Home/Supporto#contatti	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%

4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				