

## SERVIZIO EROGATO: "Servizio PEC - Posta elettronica Certificata della Regione Marche"

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

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO |  |
|---|--|
| Denominazione                                   | Servizio PEC - Posta elettronica Certificata della Regione Marche  |
|   | <p>Il servizio di Posta Elettronica Certificata, che garantisce un elevato grado di affidabilità e sicurezza, è erogato dal Gestore PEC e distribuito da Regione Marche.</p> <p>Esso consente al cittadino marchigiano di disporre di caselle di posta elettronica certificata del dominio remarche.it, che permettono di comunicare sia in entrata che in uscita con qualsiasi indirizzo di posta elettronica, sia certificata (PEC) che ordinaria (PEO). Il servizio reMarche offerto ai cittadini marchigiani, in linea con gli adeguamenti previsti dal Regolamento eIDAS (Regolamento Europeo 910/2014), nel corso del 2024 implementerà una soluzione di eDelivery qualificato, integrato con gli altri sistemi informativi regionali e basato sull'utilizzo del protocollo di trasporto REM, che renderà di fatto la PEC valida in tutta Europa. Il servizio è pensato per i cittadini che hanno la necessità di avere una casella PEC di contatto personale, dove ricevere le comunicazioni della Pubblica Amministrazione, che possa essere eleggibile quale domicilio digitale personale presso INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali).</p> <p>Il servizio PEC eroga anche caselle con dominio EMarche.it che invece vengono distribuite da Regione Marche alle Pubbliche Amministrazioni Marchigiane e permettono di comunicare in entrata e in uscita con tutti i domini di PEC e con gli indirizzi di PEO (la ricezione da PEO è disabilitata per impostazione predefinita ma liberamente attivabile).</p> <p>L'accesso ad entrambi i servizi reMarche ed EMarche è possibile per tramite del sistema di accesso federato Cohesion Id, con alcune distinzioni.</p> <p>L'utilizzo di caselle di PEC ai cittadini (reMarche.it) garantisce al titolare, tramite SPID, CIE e CNS, l'accesso sicuro alla propria casella di posta elettronica e direttamente da Internet utilizzando i più comuni browser (il servizio viene definito Webmail).</p> <p>L'accesso alle caselle di posta elettronica certificata EMarche per le PP.AA. è consentito anche tramite credenziali regionali di autenticazione e, oltre che da webmail, possono essere utilizzate tramite l'impiego di altri sistemi applicativi integranti (client) che ne permettono la gestione.</p> <p>Entrambe le tipologie di caselle procedono all'invio di posta elettronica con valore legale in conformità di quanto previsto dal "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n.82 del 7/03/2005 e D.Lgs. n.159 del 4/04/2006 e successive modificazioni).</p> <p>Il servizio è pienamente conforme alle regole tecniche richiamate dal DM del</p> |

Descrizione del servizio erogato

2/11/2005 e pubblicate da AGID sul sito [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it); le caratteristiche di queste caselle sono pertanto tali da renderle interoperabili con le caselle di Posta Elettronica Certificata distribuite da qualsiasi Gestore accreditato all'Albo dei Gestori di Posta Elettronica Certificata di AGID.

Nei casi consentiti dalla legge, la posta certificata può essere utilizzata in sostituzione della posta cartacea (articolo 14 comma 3 DPR 445/2000 e s.m.i.).

I messaggi ricevuti nella casella di posta certificata si intendono pervenuti al titolare della casella (articolo 14 comma 1 del T.U DPR 445/2000 e s.m.i.)

Si ricorda che, in base al DPR 68/2005, la validità legale del messaggio di posta certificata è subordinata alla dichiarazione di disponibilità all'utilizzo della posta elettronica certificata.

Funzionalità del servizio di PEC:

Le funzionalità standard e le caratteristiche tecniche del servizio vengono indicate dal Gestore PEC nel Manuale Operativo disponibile su questa pagina <https://www.sicurezza postale.it/docs/manualeoperativo.pdf>

Relativamente alle funzionalità specifiche del servizio PEC della Regione Marche si hanno:

- l'accesso alla webmail tramite sistema di autenticazione Cohesion ID con modalità SPID, CIE, CNS oltre a Pin Cohesion solo per PP.AA.
- (solo per EMarche.it) il recupero di messaggi cancellati per errore tramite backup, senza limite temporale;
- (solo per EMarche.it) la possibilità per il titolare di generare una password casuale della casella PEC, nota solo a lui, necessaria ad integrare la stessa su altri sistemi applicativi (client) che ne gestiscano l'utilizzo;
- (solo per reMarche.it) la gratuità degli invii verso PEC da casella remarche.it limitata solo ai primi 10 eseguiti. I successivi, se necessari, possono essere acquistati dall'utente accedendo alla webmail e rivolgendosi direttamente al Gestore del servizio PEC. Tutte le altre tipologie di messaggi restano gratuite ed illimitate (PEC in entrata e PEO in entrata/uscita)

Regione Marche mette in grado l'utente di usufruire delle funzionalità del servizio di PEC attraverso:

- il rilascio della casella di Posta Elettronica Certificata;
- l'accesso alla casella tramite sistema di autenticazione Cohesion ID e spedizione di messaggi con webmail;
- possibilità di salvare da webmail i messaggi su disco;
- utilizzo del sito istituzionale Regione Marche (<https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agenda-Digitale/Cittadinanza-digitale>) con informazioni di supporto;
- help desk per il supporto informativo (071.806.3000) e per l'assistenza tecnica di primo livello ([info.emarche@regione.marche.it](mailto:info.emarche@regione.marche.it) e [remarche@regione.marche.it](mailto:remarche@regione.marche.it));
- presenza di un antivirus aggiornato che controlla i documenti e i messaggi in entrata e in uscita.

Ove non espressamente indicato in modo diverso si applicano i seguenti limiti

|   |  |
|---|--|
|   | <p>La dimensione della casella PEC EMarche.it è di 6 Gb mentre per i cittadini è pari ad 1 Gb (reMarche.it)</p> <p>La normativa di riferimento stabilisce che la dimensione consentita da ciascun Gestore PEC per un messaggio deve essere di almeno 100 Mb.</p> <p>Considerato che la dimensione massima accettata di un messaggio è calcolata come dimensione massima del messaggio (testo+allegati) moltiplicato il numero dei destinatari, il servizio PEC della Regione Marche prevede i seguenti limiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dimensione massima lorda assoluta del messaggio in uscita (1 destinatario) 150 Mb;</li> <li>- dimensione massima lorda del messaggio relativa al numero di destinatari: 500 Mb; ad esempio se i destinatari del messaggio sono 10, la capacità di ogni singolo messaggio non dovrà superare i 50 Mb (500:10=50Mb)</li> <li>- numero massimo di destinatari: 1000 (per client/SMTP), 50 (webmail);</li> <li>- limite massimo del singolo allegato: 100 Mb</li> </ul> <p>In caso di casella PEC (emarche.it) gestita tramite altro applicativo ulteriori restrizioni di utilizzo potrebbero essere applicate dal sistema informativo integrante.</p> |
| Tipologia di servizio   | Collettivo   |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)   | 001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione /<br>01_08 - Statistica e sistemi informativi  |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio   | Carota Serenella   |
| 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  | .  |
| Oggetto della prestazione   | Servizio di distribuzione di Posta elettronica Certificata e relativo servizio di assistenza tecnica   |
| <b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>  |  |
| Destinatari   | Pubblica Amministrazione, Cittadini  |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>  |  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p> | <p>Il servizio di PEC della Regione Marche viene offerto sotto forma di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– caselle appartenenti al dominio reMarche.it destinate a tutti i cittadini del territorio marchigiano;</li> <li>– caselle appartenenti al dominio emarche.it destinate alle PP.AA. del territorio marchigiano;</li> </ul> <p>Tutte le caselle sono accessibili tramite le rispettive interfacce web con funzionalità di webmail: <a href="https://remarche.webmailpec.it">https://remarche.webmailpec.it</a> e <a href="https://www.emarche.it">https://www.emarche.it</a>.</p> <p>Le funzionalità supportate da webmail sono descritte alle seguenti pagine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- • Guida REMarche:<br/><a href="https://cdn.assistentatelematica.it/PEC/USER_GUIDE_REMarche.pdf">https://cdn.assistentatelematica.it/PEC/USER_GUIDE_REMarche.pdf</a></li> <li>- • Guida EMarche:<br/><a href="https://cdn.assistentatelematica.it/PEC/USER_GUIDE_EMarche.pdf">https://cdn.assistentatelematica.it/PEC/USER_GUIDE_EMarche.pdf</a></li> </ul> <p>Le caselle PEC distribuite da Regione Marche hanno tutte le funzionalità e le caratteristiche previste per la Posta Elettronica Certificata ai sensi del DM 2/11/2005.</p> <p>E' istituito un servizio di help desk rivolto agli utenti tramite un call center disponibile in orari di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 13.00 e dalle 14.00 - 17.00) ed un supporto tramite email (<a href="mailto:reMarche@regione.marche.it">reMarche@regione.marche.it</a> – <a href="mailto:info.emarche@regione.marche.it">info.emarche@regione.marche.it</a>).</p>  |
|   | <p>Il titolare di casella PEC e gli eventuali collaboratori abilitati dallo stesso (solo per le PP.AA. – dominio emarche.it), possono usufruire del servizio tramite collegamento Internet.</p> <p>La velocità di trasferimento dei dati dalle linee Internet alla propria stazione di lavoro ha un'influenza determinante sulle prestazioni del servizio percepite dall'utente. Un collegamento ad elevata velocità assicura un servizio migliore e deve essere concordato con l'operatore di telecomunicazioni. Regione Marche non ha strumenti per velocizzare il servizio qualora la lentezza sia causata da problemi sulla rete esterna. Dopo aver acquisito la propria casella di posta elettronica certificata, l'utente può accedere al servizio di posta certificata tramite SPID, CIE, CNS con apposito profilo di abilitazione al servizio di posta. L'accesso alla casella di posta certificata via Webmail, e lo scambio di messaggi avviene tramite protocollo sicuro SSL v3. Per accedere alla casella di posta elettronica certificata, l'utente può utilizzare un browser Internet collegandosi all'applicazione Webmail da <a href="https://remarche.webmailpec.it">https://remarche.webmailpec.it</a> e <a href="https://emarche.it">https://emarche.it</a> rispettivamente per i cittadini e per la PA marchigiana e quindi alla casella di posta. Se l'utente utilizza la posta elettronica certificata via browser (Webmail) non è necessaria alcuna configurazione, altrimenti tutti i parametri indispensabili, oltre alla funzionalità per creare una password applicativa che permetta l'utilizzo della stessa tramite sistema informativo integrato, sono disponibili in una sezione apposita della webmail accessibile solo al titolare della casella EMarche.</p> <p>Accesso via Webmail</p> <p>I cittadini titolari di caselle del dominio reMarche.it possono accedere a Webmail da <a href="https://remarche.webmailpec.it">https://remarche.webmailpec.it</a> tramite SPID, CIE, CNS con apposito certificato di autenticazione abilitato al servizio, mentre le</p> |

Supporti (infrastrutture,  
attrezzature, modulistica)

PP.AA. dotate di caselle EMarche.it accedono da <https://emarche.it> oltre che tramite SPID, CIE, CNS, anche con credenziali rilasciate da Regione Marche (user-id/password/pin) ancora in utilizzo esclusivamente per utenti che svolgono funzioni istituzionali presso le Pubbliche Amministrazioni.

#### Raccomandazioni generali per l'utenza

Per un corretto utilizzo delle caselle di posta si suggerisce al Titolare di consultare frequentemente la casella. Ogni messaggio ricevuto nella casella di posta elettronica certificata si intende pervenuto al Titolare della casella stessa (DPR 68/2005).

È bene cancellare dal server di posta i messaggi con una frequenza sufficiente per evitare che venga occupato tutto lo spazio assegnato alla casella stessa, pari a non meno di 2 Gb complessivi per le PA Marchigiane e pari ad 1 Gb per quelle destinate ai cittadini se non concordato direttamente, e che quindi i messaggi successivi vengano rifiutati. Il servizio di posta certificata di Regione Marche tiene traccia dei soli log degli eventi principali, ma non comprende (per le caselle standard) il sistema di conservazione a norma dei documenti scambiati via posta elettronica né delle relative ricevute.

È opportuno dotare le stazioni di lavoro di un antivirus costantemente aggiornato per garantire maggiore sicurezza per quanto viene spedito e ricevuto. Infatti, se pure la casella di PEC di Regione Marche è dotata di antivirus in grado di proteggere l'utente dai principali pericoli di infezione, non è possibile controllare automaticamente tutti i contenuti potenzialmente dannosi; in particolare si fa presente che i messaggi o file crittografati non possono essere sottoposti a controlli efficaci.

Verificare l'identità del mittente e dei destinatari con i mezzi più idonei è una prassi consigliabile. A puro titolo di esempio si cita la possibilità di utilizzare la firma di sottoscrizione apposta su un allegato al messaggio per identificare il mittente. In nessun caso il nome della casella può costituire un indizio valido per identificare con sicurezza il titolare. Portare a conoscenza dei propri corrispondenti che si è in possesso di una casella di posta a valore legale, costituisce una garanzia anche per i destinatari.

Affinché il messaggio certificato abbia valore legale è necessaria la dichiarazione prevista dall'art 4 del DPR 68/2005 (da art.4 comma 2: "Per i privati che intendono utilizzare il servizio di posta elettronica certificata, il solo indirizzo valido, ad ogni effetto giuridico, è quello espressamente dichiarato ai fini di ciascun procedimento con le pubbliche amministrazioni o di ogni singolo rapporto intrattenuto tra privati o tra questi e le pubbliche amministrazioni. Tale dichiarazione obbliga solo il dichiarante e può essere revocata nella stessa forma.").

#### Modulistica del servizio PEC di Regione Marche

Tutte richieste relative al servizio PEC di Regione Marche (dominio [remarche.it](http://remarche.it) e dominio [emarche.it](http://emarche.it)) vengono presentate tramite modulistica on line. L'utente si collega al portale [ProcediMarche](http://ProcediMarche) dove sono presenti i "Servizi di Posta elettronica Certificata della regione Marche" (<https://procedimenti.regione.marche.it/AreaPA/TipologieProcedimento/Dettagli/14733>) quindi avvia il procedimento digitalizzato di interesse. Per

|  |  |
|--|--|
|  | <p>l'accesso alla compilazione viene richiesta l'autenticazione con una delle modalità disponibili ovvero SPID, CIE, CNS e, solo per le PP.AA. (emarche.it), anche credenziali Cohesion nel caso gli utenti ne siano già in possesso.</p> <p>Per richiedere l'attivazione di una casella PEC reMarche il cittadino avvia il Procedimento denominato "Richiesta nuova casella PEC per i cittadini (reMarche.it)"</p> <p>Per richiedere l'attivazione di una casella PEC EMarche il titolare responsabile di AOO /FO di PA Marchigiana avvia il procedimento denominato "Richiesta nuova casella PEC (emarche.it)"</p> <p>Ulteriori moduli a disposizione per il servizio PEC della Regione Marche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta di modifica Titolare e Contatti servizio PEC (emarche.it)</li> <li>- Richiesta Cancellazione casella PEC (emarche.it)</li> <li>- Richiesta LOG Gestore per casella PEC (emarche.it)</li> <li>- Richiesta LOG Gestore per casella PEC (postaraffaello.it)</li> </ul> <p>Tutte le richieste presentate tramite portale ProcediMarche vengono associate ad un numero di protocollo progressivo del registro della AOO Giunta Regione Marche.</p> <p>Tutte le altre richieste dei titolari potranno essere inviate via email agli indirizzi di supporto degli specifici servizi: <a href="mailto:remarche@regione.marche.it">remarche@regione.marche.it</a> e <a href="mailto:info.emarche@regione.marche.it">info.emarche@regione.marche.it</a>.</p>   |
|  | <p>Il servizio di PEC della Regione Marche è attivato attraverso l'acquisizione di una casella di posta appartenente al dominio certificato remarche.it per il cittadino o emarche.it per le PP.AA.</p> <p>Per quanto riguarda il dominio remarche.it, l'indirizzo della casella rilasciata corrisponde a nome.cognome@remarche.it con la gestione delle eccezioni dovute ad omonimie o ad altre motivazioni.</p> <p>Per le caselle emarche.it l'indirizzo viene indicato dal richiedente che riporta nello stesso il riferimento alla PA di appartenenza (es: <a href="mailto:comune.ancona@emarche.it">comune.ancona@emarche.it</a>).</p> <p>La richiesta di attivazione del servizio PEC viene effettuata mediante compilazione del relativo modulo on line disponibile sul portale ProcediMarche (<a href="https://procedimenti.regionemarche.it/">https://procedimenti.regionemarche.it/</a>) e si considera completata nel momento in cui all'istanza presentata viene associato un numero di protocollo. Se la richiesta è conforme, quindi reca la documentazione completa e corretta, si procede all'attivazione della casella PEC e l'utente viene avvisato dell'avvenuto rilascio tramite messaggio trasmesso all'indirizzo PEO (posta elettronica ordinaria) indicato dallo stesso in fase di compilazione della richiesta del servizio.</p> <p>Nel caso in cui la documentazione trasmessa non risulti del tutto corretta (es. documento di identità non leggibile) l'utente viene contattato, ai recapiti indicati dallo stesso, per richiedere di procedere con l'integrazione necessaria ai fini dell'attivazione del servizio. Se invece la documentazione presenta gravi difformità rispetto quanto previsto (es.: contratto non compilato e/o non</p> |

Tempi (di  
accesso/fruizione/accoglienza  
dell'istanza)

firmato) l'istanza viene rifiutata variandone lo stato presente sul portale ProcediMarche, da "protocollato" a "rifiutato". L'utente, quindi, viene informato tramite contatto da parte dell'help desk che ne motiva il rifiuto e richiede l'invio di una nuova istanza  
L'utente viene avvisato dell'attivazione tramite un messaggio di benvenuto indirizzato alla casella PEO (posta elettronica ordinaria) indicata dallo stesso in fase di compilazione della richiesta del servizio.

Flusso di richiesta servizio di PEC ai cittadini: dominio remarche.it  
La richiesta del servizio PEC per i cittadini avviene mediante compilazione dell'apposito modulo on line disponibile nel portale ProcediMarche - Richiesta nuova casella PEC per i cittadini (reMarche.it).  
Il cittadino si collega al portale ProcediMarche dove sono presenti i "Servizi di Posta elettronica Certificata per della regione Marche"  
(<https://procedimenti.regione.marche.it/AreaPA/TipologieProcedimento/Dettagli/14733>) quindi avvia il procedimento digitalizzato denominato "Richiesta nuova casella PEC per i cittadini (reMarche.it)" e si autentica con una delle modalità disponibili. Inserisce i dati necessari nel modulo on line (Documento di identità in corso di validità, Codice Fiscale, Indirizzo di posta elettronica non certificata, Numero di telefono, ecc.), scarica il file del contratto per l'ottenimento del servizio reMarche (Contratto REMarche) e lo ricarica, dopo averlo compilato e firmato, unendo in fase di upload anche il file con la scansione del proprio Documento di identità in corso di validità.  
Al completamento della procedura il sistema restituisce un numero di protocollo che identifica la richiesta trasmessa dal cittadino alla Regione Marche. Dopo la verifica della richiesta e della documentazione ricevuta si procede all'attivazione della casella reMarche nel giro di 7 giorni lavorativi dalla richiesta. Successivamente il Gestore del servizio provvede ad inviare un messaggio all'indirizzo di PEO, dichiarato dal cittadino, contenente le informazioni per accedere alla casella reMarche attivata.

Flusso di richiesta servizio di PEC per la PA marchigiana: dominio emarche.it  
I destinatari del servizio PEC del dominio emarche.it sono le AOO (Aree Organizzative Omogenee) e FO (Funzioni Organizzative) della Pubblica Amministrazione Marchigiana.  
Le richieste di attivazione devono essere inoltrate tramite portale ProcediMarche dove sono presenti i "Servizi di Posta elettronica Certificata per della regione Marche"  
(<https://procedimenti.regione.marche.it/AreaPA/TipologieProcedimento/Dettagli/14733>). Il richiedente, Responsabile di AOO o FO, avvia il procedimento digitalizzato - Richiesta nuova casella PEC (EMarche.it). Inserisce i dati necessari nel modulo on line relativi alla AOO/FO di cui è responsabile (nome ente, struttura, CF, indirizzo struttura, Telefono, email) indicandone anche l'indirizzo della casella PEC Emarche da attivare. Inserisce i suoi dati personali (Nome, cognome, CF, residenza, Documento di identità in corso di validità, Codice Fiscale, Indirizzo di posta elettronica non certificata, Numero di telefono), scarica il file del contratto per l'ottenimento del servizio EMarche e lo ricarica, dopo averlo compilato e firmato. La procedura può essere effettuata anche da altro soggetto incaricato dal titolare con apposita delega



|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p>di cui, all'interno dello stesso modulo on line, è disponibile il modello (Atto di Delega del Titolare) da scaricare, compilare, firmare ed unire, in fase di upload, al Documento di identità in corso di validità del titolare delegante. Al completamento della procedura il sistema restituisce un numero di protocollo che identifica la richiesta trasmessa dal cittadino alla Regione Marche. Dopo la verifica della richiesta e della documentazione ricevuta si procede all'attivazione della casella Emarche nel giro di 7 giorni lavorativi dalla richiesta. Successivamente il titolare viene avvisato dell'attivazione tramite messaggio indirizzato alla casella PEO (posta elettronica ordinaria), indicata in fase di compilazione dal richiedente, utilizzata quale canale di comunicazione dal Gestore del servizio. Il messaggio contiene anche le informazioni per accedere alla casella Emarche attivata.</p> <p>Flusso di richiesta di posta emarche.it<br/>         Il dirigente dell'area organizzativa omogenea o funzione/ unità amministrativa, sottoscrive la richiesta, compilata con le informazioni richieste e necessarie per la creazione della casella in conformità a quanto definito nel DPCM 31/12/2000 e successivi.<br/>         La normativa succitata, per la corretta gestione del protocollo informatico della Pubblica Amministrazione, prevede l'organizzazione degli Uffici in Aree Organizzative Omogenee, cui possono/devono confluire più Organismi (che prendono il nome di Unità Organizzative). I dati che devono essere riferiti ad ogni singola AOO od Unità organizzativa sono i seguenti e sono coerenti con quanto deve essere comunicato per l'iscrizione all'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) che include l'Indice delle Unità Organizzative (IUO) e l'Indice delle Aree Organizzative Omogenee (IAOO) e in cui sono registrate le caselle di posta certificata associate alle AOO e/o funzioni organizzative.</p> <p>Nome esteso Amministrazione 1 Indirizzo sede legale Amm.ne 2 CAP sede legale Amm.ne<br/>         Città sede legale Amm.ne Provincia sede legale Amm.ne. Regione sede legale Amm.ne. Nome responsabile<br/>         Cognome responsabile Titolo del responsabile<br/>         Nome referente per l'Amm.ne Cognome referente<br/>         Indirizzo e-mail referente Telefono referente<br/>         Indirizzo del sito istituzionale Indirizzo e-mail dell'amministrazione<br/>         Indirizzo di Posta Elettronica Certificata</p> <p>Se il circuito di emissione si conclude positivamente, vengono rilasciate alla Amministrazione titolare della casella di PEC le informazioni relative alla casella, alle sue modalità di accesso e alla modalità di attivazione delle deleghe da parte del titolare, che avrà l'onere di registrazione all'IPA secondo la circolare 2/2010</p> |
| Eventuali costi a carico dell'utente | Nessuno   |



|          |  |
|----------|--|
| Contatti | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.transizionedigitaleinformatica@regione.marche.it">settore.transizionedigitaleinformatica@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.informatica@emarche.it">regione.marche.informatica@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8063915</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agenda-Digitale/Cittadinanza-digitale/Pec">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agenda-Digitale/Cittadinanza-digitale/Pec</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   |  |                                       |                                |
| 1.2   | Accessibilità multicanale  | Canali diversi di accesso al servizio  | n. canali<br>CanaliWeb<br>1           | 1                              |
| <b>2. Tempestività</b>                                |  |  |                                       |                                |
|   |  |  | n. massimo di giorni di risposta<br>2 | 2                              |
|   | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | Servizio PEC ai cittadini (dominio postaraffaello.it) - attivato dallo sportello nel momento in cui l'utente ne fa richiesta presentandosi allo sportello<br>Servizio PEC alla Pubblica Amministrazione Marchigiana – attivato | 7 giorni                              | 7 giorni                       |

| <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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali  | 1  | 1  |
|                       |                              |   | CanaliWeb  |    |    |
|                       |                              |   | Accesso all'area informativa su <a href="http://emarche.it">http://emarche.it</a>  | SI | SI |
| 3.2                   | Partecipazione               |   |  |    |    |
| <b>4. Efficacia</b>   |                              |   |  |    |    |
| 4.1                   | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate  | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento -<br>Completa aderenza alle regole tecniche agli standard ISO9001; vigilanza periodica AGID | SI | SI |
| 4.2                   | Affidabilità                 |   |  |    |    |
| 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   | Servizio conforme alle regole tecniche   | SI | SI |

