

## SERVIZIO EROGATO: "Ufficio relazioni con il pubblico"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SEGRETERIA GENERALE**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Ufficio relazioni con il pubblico
Descrizione del servizio erogato	<p>Nell'ambito dell'URP Digitale sono attivi e accessibili all'utenza i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Scrivici": contatto di posta elettronica dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al quale gli utenti possono inviare richieste di informazioni;</li> <li>• "La regione risponde – FAQ: le domande più frequenti": le domande più frequentemente rivolte all'amministrazione, suddivise per argomento;</li> <li>• "Sportello semplificazione – Per una Regione più semplice, vicina, amica": sportello telematico per presentare segnalazioni e istanze di semplificazione amministrativa e burocratica;</li> <li>• "Modulistica": raccolta dei moduli per presentare istanze, richieste e avviare procedimenti amministrativi;</li> <li>• "Bandi": collegamento rapido alla sezione del sito istituzionale in cui sono inseriti i bandi di contributo per i quali è possibile presentare domanda;</li> <li>• "Diritto di accesso": supporto per il corretto esercizio del diritto di accesso (civico semplice e generalizzato e documentale) e canale digitale per inoltrare istanze di accesso civico semplice e generalizzato;</li> <li>• "Rete degli Urp": contatti degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle agenzie e aziende pubbliche, delle aziende sanitarie e ospedaliere, degli Enti locali, delle università, delle aziende di TPL, dei parchi e delle aree protette regionali;</li> <li>• "Link utili": collegamenti rapidi alle piattaforme e ai portali regionali più utilizzati dagli utenti.</li> </ul>
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_02 - Segreteria generale
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Mario Becchetti

Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Francesco Maria Nocelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Margherita Gubinelli Loredana Gemma Carfagna
Oggetto della prestazione	L'URP Digitale fornisce indicazioni e informazioni di pubblica utilità all'utenza e garantisce la fruibilità dei servizi, la partecipazione dei cittadini, la semplificazione amministrativa e l'accesso ai documenti.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Generalità dei cittadini
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Telematico: - le Faq e gli altri servizi dell'URP Digitale sono consultabili all'indirizzo <a href="http://www.regione.marche.it/URP">www.regione.marche.it/URP</a> ; - gli utenti possono inviare richieste di informazioni tramite email all'indirizzo: <a href="mailto:urp@regione.marche.it">urp@regione.marche.it</a>
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	7 giorni su 7, 24 ore su 24
Eventuali costi a carico dell'utente	
Contatti	Indirizzo fisico: / Email istituzionale: <a href="mailto:urp@regione.marche.it">urp@regione.marche.it</a> PEC: / Telefono Segreteria: / Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.regione.marche.it/URP">www.regione.marche.it/URP</a>

**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 Mail, CanaliWeb 2	2
<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	30	30
<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.)	Presenza dei contatti dell'Urp nei principali siti istituzionali delle Regione Marche. Promozione del servizio sui canali social della Regione Marche.	si si

3.2 Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Possibilità di inviare richieste di informazioni o chiarimenti tramite email. Possibilità di inviare istanze di semplificazione amministrativa e richieste di accesso tramite istanziatore.	Si	Si
<b>4. Efficacia</b>				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Conformità rispetto alla DGR 1259/2022 e alle Linee Guida approvate con la stessa.	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				

