

LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELL'URP DIGITALE

1. Modalità di accesso alla pagina web

L'accesso alla pagina web dell'URP Digitale avviene, in primo luogo, dalla home page del sito istituzionale www.regione.marche.it in cui il pulsante denominato "URP: LA REGIONE RISPONDE" compare sia in alto a destra che lateralmente.

La pagina è poi accessibile anche dai principali canali social dell'Ente, ovvero Facebook, Twitter e Instagram.

Il collegamento allo Sportello semplificazione è inoltre inserito anche all'interno di ProcediMarche.

2. Servizi dell'URP Digitale

Nell'ambito dell'URP Digitale sono attivi e accessibili all'utenza i seguenti servizi:

- "Scrivici": contatto di posta elettronica dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al quale gli utenti possono inviare richieste di informazioni;
- "La regione risponde – FAQ: le domande più frequenti": le domande più frequentemente rivolte all'amministrazione, suddivise per argomento;
- "Sportello semplificazione – Per una Regione più semplice, vicina, amica": sportello telematico per presentare segnalazioni e istanze di semplificazione amministrativa e burocratica;
- "Modulistica": raccolta dei moduli per presentare istanze, richieste e avviare procedimenti amministrativi;
- "Bandi": collegamento rapido alla sezione del sito istituzionale in cui sono inseriti i bandi di contributo per i quali è possibile presentare domanda;
- "Diritto di accesso": modulo digitale per inoltrare istanze di accesso civico semplice e generalizzato;
- "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;
- "Link utili": collegamenti rapidi alle piattaforme e ai portali regionali più utilizzati dagli utenti.

3. Strutture competenti

L'URP Digitale è stato ideato, progettato e realizzato in tutte le sue componenti – strutturali, contenutistiche e grafiche – dalla PO "Informazione e comunicazione istituzionale", con la collaborazione della PO "Semplificazione, trasparenza, prevenzione della corruzione e pianificazione integrata" – per quanto concerne la funzione "Diritto di accesso" – e il

supporto del Settore “Transizione digitale e informatica”.

Ciò premesso, sono ora demandate alla PO “Informazione e comunicazione istituzionale” le attività concernenti:

- la promozione dell’URP Digitale;
- il monitoraggio della casella di posta elettronica urp@regione.marche.it e la gestione delle richieste di informazioni inviate tramite e-mail dall’utenza;
- l’aggiornamento e l’integrazione delle FAQ;
- l’aggiornamento e l’integrazione della sezione “Modulistica”;
- il coordinamento e l’organizzazione dei flussi informativi interni;
- l’implementazione, nell’ambito del portale, di ulteriori ed eventuali servizi.

Sono, invece, demandate alla PO “Semplificazione, trasparenza, prevenzione della corruzione e pianificazione integrata” le attività concernenti:

- il monitoraggio dello Sportello semplificazione e la gestione delle proposte inviate dall’utenza;
- il monitoraggio e la gestione delle istanze di accesso civico semplice e generalizzato.

4. Referenti dell’URP

Il coordinamento e l’organizzazione dei flussi informativi interni sono essenziali per garantire un’efficiente comunicazione esterna e migliorare la qualità dei servizi. A tal fine, con nota del Segretario generale ID: 26457731|06/06/2022, è stato chiesto ai Direttori delle strutture della Giunta regionale di individuare, per ciascun’area di competenza, alcuni referenti deputati a relazionarsi con il personale addetto all’URP.

Ai referenti, in particolare, è attribuito il compito di:

- segnalare eventuali inesattezze o mancanze nelle risposte riportate nella sezione “La regione risponde – FAQ: le domande più frequenti”;
- contribuire all’aggiornamento del sistema informativo, segnalando tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi e la modulistica;
- rispondere puntualmente alle richieste degli utenti sugli argomenti specifici di loro competenza non trattati nelle FAQ.

L’attività dei referenti è coordinata dalla PO “Informazione e comunicazione istituzionale” anche mediante la previsione di riunioni periodiche, al fine di verificare lo stato della comunicazione interna e migliorare le funzionalità dell’URP Digitale.

5. FAQ

Le FAQ sono suddivise per aree tematiche e le relative risposte, sintetiche ma al contempo puntuali e di facile comprensione per chiunque, contengono collegamenti rapidi alle pagine del sito istituzionale e alla modulistica, nonché riferimenti normativi e modalità operative. Grazie a una funzione di ricerca per parole chiave, gli utenti possono effettuare ricerche mirate per individuare le risposte e gli argomenti di loro interesse.

La sezione è stata concepita per consentire una lettura semplice e immediata e, in fase di realizzazione, la PO “Informazione e comunicazione istituzionale” ha collaborato con i referenti individuati dalle strutture competenti, al fine di rendere le risposte esaurienti e

corrette.

Alla stessa PO è attribuito il compito di aggiornare e integrare periodicamente le FAQ. Tale attività è svolta in collaborazione con i referenti dell'URP, sulla base delle richieste di informazioni inviate dall'utenza.

6. Gestione delle richieste di informazioni

Gli utenti possono contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico scrivendo all'indirizzo di posta elettronica urp@regione.marche.it, per chiedere informazioni o segnalare disservizi. Non sono ammesse e-mail a contenuto pubblicitario o promozionale o che utilizzino un linguaggio inappropriato, violento o volgare.

Inviato il messaggio, il mittente riceve in automatico una e-mail di conferma con il seguente testo: *“Grazie per aver contattato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Marche. La sua richiesta sarà presa in carico ed esaminata nel minor tempo possibile. Nel frattempo le consigliamo di visitare la sezione “La regione risponde – FAQ: le domande più frequenti” del nostro sito www.regione.marche.it/URP. Cordiali saluti, U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico”.*

Le richieste ritenute ammissibili sono gestite dal personale addetto all'URP e le risposte sono di norma fornite entro 30 giorni. Quando il personale addetto all'URP non è in grado di rispondere alla richiesta, la inoltra al referente della struttura competente per materia perché provveda direttamente a fornire la risposta.

Le risposte, in ogni caso, sono date utilizzando un linguaggio chiaro, semplice e diretto. Se le informazioni richieste sono disponibili nella sezione dedicata alle FAQ, l'utente viene a questa indirizzato.

7. Modalità tecniche di funzionamento dello sportello semplificazione

L'accesso allo Sportello semplificazione avviene dalla pagina web dell'URP Digitale. Un collegamento allo Sportello è altresì inserito all'interno di ProcediMarche.

La pagina, alla voce “Scopri il progetto”, specifica le caratteristiche e le finalità dello Sportello. È poi presente un pulsante denominato “Invia la tua proposta”, che consente agli utenti di procedere alla compilazione del questionario e all'invio della segnalazione.

Al momento della compilazione, in particolare, viene chiesto all'utente di prendere visione dell'informativa per la protezione dei dati personali. Dopodiché, l'utente deve fornire i propri dati anagrafici e il proprio indirizzo e-mail.

Il questionario si compone di diversi campi, alcuni dei quali obbligatori.

Inviata la segnalazione, infine, l'utente riceve in automatico una e-mail di conferma con il seguente testo: *“Le confermiamo che lo Sportello semplificazione ha ricevuto la sua proposta e la ringraziamo per la cortese collaborazione. Cordiali saluti, U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico”.*

8. Gestione delle proposte di semplificazione

Le proposte inviate tramite lo Sportello semplificazione sono esaminate dalla PO “Semplificazione, trasparenza, prevenzione della corruzione e pianificazione integrata”, che,

in base al grado di dettaglio e alla complessità della problematica descritta, contatta le strutture competenti, al fine di valutare, in raccordo con le stesse, l'opportunità di intraprendere iniziative di semplificazione.

9. Modalità tecniche di funzionamento del *form* per esercitare il diritto di accesso

L'accesso al *form* per presentare le istanze di accesso civico avviene dalla pagina web dell'URP Digitale. Un collegamento alla funzione è altresì inserito all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

La pagina che si apre cliccando sul pulsante "Diritto di accesso" contiene un approfondimento sul diritto di accesso civico semplice e generalizzato, nonché alcune informazioni sull'accesso documentale. È poi presente il collegamento a ProcediMarche, che consente agli utenti di procedere alla compilazione dell'istanza.

Possono essere presentate sia istanze di accesso civico semplice, che istanze di accesso civico generalizzato. In ogni caso, per iniziare la compilazione occorre autenticarsi tramite SPID, codice Cohesion, CIE o CNS. Dopodiché, l'utente deve specificare se l'istanza è presentata per conto proprio o in qualità di delegato. In quest'ultimo caso il *form* prevede l'*upload* della delega e del documento di identità del delegante.

In base alla tipologia di accesso civico che si è scelto di esercitare, il modulo digitale si compone di campi diversi.

Effettuata la compilazione, l'utente può visualizzare il documento di riepilogo in formato pdf. Inviata l'istanza, infine, l'utente riceve conferma dell'avvenuta ricezione della stessa. L'istanza è protocollata e all'utente è comunicata la relativa segnatura. In tal modo l'utente può seguire in qualsiasi momento lo stato di avanzamento della pratica da lui avviata.

10. Gestione delle istanze di accesso civico

Le istanze di accesso civico semplice sono assegnate dal sistema al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, che provvede all'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n° 33/2013.

Le istanze di accesso civico generalizzato sono assegnate dalla PO "Semplificazione, trasparenza, prevenzione della corruzione e pianificazione integrata" alla struttura che detiene il dato o il documento richiesto, la quale provvede all'istruttoria del procedimento e all'adozione del relativo provvedimento conclusivo. Tramite Paleo, il provvedimento è, quindi, notificato all'istante e trasmesso all'URP.

Per entrambe le tipologie di istanza, la PO "Semplificazione, trasparenza, prevenzione della corruzione e pianificazione integrata" provvede ad aggiornare lo stato di avanzamento della richiesta, che l'utente può visualizzare accedendo a ProcediMarche.