

## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

Oggetto: Attivazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in chiave digitale e, nell'ambito dello stesso, dello Sportello semplificazione – Approvazione Linee Guida

### LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione, predisposto dalla Segreteria generale e dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del Segretario generale contenente il parere favorevole di cui all'articolo 4, comma 5, della Legge regionale 30 luglio 2021, n. 18 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica e l'attestazione dello stesso che dalla presente deliberazione non deriva né può comunque derivare un impegno di spesa a carico del bilancio regionale;

VISTO l'articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata nell'allegato "Verbale di seduta"

### DELIBERA

- di attivare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) in chiave digitale e, nell'ambito dello stesso, lo Sportello semplificazione;
- di approvare le Linee Guida per il funzionamento dell'URP Digitale, di cui all'allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
Francesco Maria Nocelli

Documento informatico firmato digitalmente

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA  
Francesco Acquaroli

Documento informatico firmato digitalmente



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

### DOCUMENTO ISTRUTTORIO

#### Normativa di riferimento

- Legge n° 241/1990, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Legge n° 150/2000, “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto legislativo n° 165/2001, “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- Legge regionale n° 3/2015, “Legge di innovazione e semplificazione amministrativa”;
- DGR n° 507/2022, “Artt. 3 e 11 L.R. n.18/2021 - Approvazione del PIAO - Piano Integrato di Attività e Organizzazione per il periodo 2022/2024, di cui all'art. 6 del D.L. 80/2021”;
- DGR n° 1008/2022, “Piano di comunicazione 2022 – 2024”.

#### Motivazione

A norma dell'art. 1 della Legge n° 150/2000, le attività di informazione e comunicazione istituzionale sono, tra le altre cose, finalizzate a favorire: a) la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione; b) l'accesso ai servizi pubblici; c) i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati.

Tra gli strumenti atti a realizzarle, l'art. 8 della stessa legge include l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, disponendo che ciascuna amministrazione, nell'ambito della propria potestà regolamentare, provveda alla ridefinizione dei compiti e alla riorganizzazione dello stesso, in modo tale da garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione e agevolare, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, consentendone peraltro la verifica della qualità mediante l'ascolto dei cittadini.

All'istituto in discorso è altresì dedicato anche l'art. 11 del Decreto legislativo n° 165/2001, a norma del quale le pubbliche amministrazioni, al fine di garantire la piena attuazione dei principi di cui alla Legge n° 241/1990, sono tenute ad individuare, nell'ambito della propria struttura, un Ufficio Relazioni con il Pubblico che, anche mediante l'utilizzo delle tecnologie informatiche, provveda a fornire informazioni all'utenza e promuova iniziative volte al miglioramento dei servizi, alla semplificazione amministrativa e all'incremento delle modalità di accesso informale.



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

Siamo, in sostanza, di fronte a uno strumento di comunicazione che risponde tanto all'esigenza di fornire indicazioni e informazioni di pubblica utilità all'utenza, quanto – più in generale – all'esigenza di garantire e promuovere la fruibilità dei servizi, la partecipazione dei cittadini, la semplificazione amministrativa e l'accesso ai documenti.

Muovendo proprio da questa esegesi del dato normativo e rilevato, d'altra parte, che le esigenze legate alle attività di informazione e comunicazione istituzionale dell'Ente, nonché gli obiettivi di semplificazione, digitalizzazione e trasparenza definiti nel PIAO approvato con la DGR n° 507/2022, impongono di ripensare e ammodernare l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Marche, la Giunta regionale ha quindi deciso di provvedere all'attivazione dello stesso in chiave digitale, implementandovi all'interno anche uno sportello telematico per la semplificazione amministrativa, nonché un *form* per inoltrare istanze di accesso civico semplice e generalizzato.

La decisione di procedere in tal senso, in particolare, tiene conto anche di quanto previsto dalla Legge regionale n° 3/2015 in tema di innovazione e semplificazione amministrativa.

L'art. 1, infatti, impegna la Giunta a rendere la telematica strumento primario per la comunicazione e l'interazione tra i soggetti pubblici e privati e a digitalizzare i procedimenti amministrativi, facilitando la partecipazione attiva di cittadini e imprese. Mentre, l'art. 8 prevede l'istituzione dello Sportello semplificazione quale strumento per raccogliere e coordinare le segnalazioni e le istanze di semplificazione amministrativa presentate dall'utenza, anche in vista della predisposizione della relativa legge annuale.

Giova, inoltre, evidenziare che con la DGR n° 1008/2022 è stato approvato il Piano di comunicazione 2022-2024, il quale, per il periodo di riferimento, delinea una strategia comunicativa caratterizzata da innovazione, condivisione, partecipazione, velocità e immediatezza, con l'intento di innovare gli strumenti di comunicazione e incrementare la capacità di condivisione di dati e informazioni, nel segno della trasparenza e della semplificazione dell'attività amministrativa. Sicché, la digitalizzazione dell'URP, con annesso Sportello semplificazione, può dirsi senz'altro coerente e confacente anche alla strategia comunicativa in discorso.

Strategia che, peraltro, muove da un'analisi del contesto economico e sociale dalla quale è emerso chiaramente come per le pubbliche amministrazioni sia ormai diventato strategico ottimizzare tutti i vantaggi che il *digital* comporta in termini di diffusione, personalizzazione e contenimento dei costi, rafforzare le occasioni di partecipazione e dialogo con la società civile ed implementare nuove soluzioni a supporto della comunicazione diretta con l'utenza.

I cittadini, infatti, sono sempre più avvezzi all'uso delle nuove tecnologie digitali e il web negli ultimi anni è diventato canale di incontro privilegiato. Basti pensare che, con oltre 4 milioni di utenti e 39 milioni di visualizzazioni, gli accessi al sito web istituzionale sono cresciuti nel periodo 2020-2021 del 70%.



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

Conseguentemente, in un'ottica che guarda anche al contesto oltreché al dato normativo, va – in definitiva – evidenziato che la digitalizzazione dell'URP restituirebbe anche l'immagine di un'amministrazione moderna e al passo con i tempi, garantendo immediatezza e velocità nel reperimento delle informazioni e nelle risposte all'utenza e assicurando, al contempo, l'economicità e l'efficienza della macchina amministrativa. L'attivazione di uno sportello semplificazione nell'ambito del servizio, inoltre, incrementerebbe le occasioni di confronto e dialogo con i cittadini, i quali sarebbero così posti nella condizione di fornire *feedback* e proposte per snellire le procedure e migliorare la fruizione dei servizi.

Tanto chiarito, al fine di garantire tutte le funzioni cui, come visto, l'URP è preposto, nell'ambito del nuovo strumento di comunicazione interattivo saranno attivati e resi disponibili, nello specifico, i seguenti servizi:

- “Scrivici”: contatto di posta elettronica dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al quale gli utenti potranno inviare richieste di informazioni. Coloro che scriveranno all'indirizzo [urp@regione.marche.it](mailto:urp@regione.marche.it), in particolare, riceveranno – grazie ad un sistema di risposta automatica – una e-mail di conferma dell'avvenuto invio; dopodiché le richieste di informazioni, in base al tenore delle stesse, saranno gestite dal personale addetto all'ufficio secondo le modalità e le tempistiche specificate nelle Linee Guida allegate alla presente deliberazione;
- “La regione risponde – FAQ: le domande più frequenti”: elenco esaustivo e agevolmente accessibile delle domande più frequentemente rivolte all'amministrazione. Le FAQ, in particolare, si presentano 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. L'obiettivo, mediante questa sezione concepita e realizzata per consentire una lettura semplice e immediata, è sostanzialmente far sì che gli utenti trovino in qualsiasi momento le informazioni di cui hanno bisogno ed evitino, quindi, di telefonare o inviare e-mail, risparmiando – e facendo risparmiare al personale dell'amministrazione – tempo ed energie.  
Come specificato nelle Linee Guida allegate, le FAQ sono frutto di un lavoro che ha coinvolto tutte le strutture della Giunta regionale e, in collaborazione con le stesse, saranno costantemente aggiornate e integrate, sì da soddisfare a pieno le esigenze informative dell'utenza;
- “Sportello semplificazione – Per una Regione più semplice, vicina, amica”: è lo sportello telematico della Regione Marche per presentare segnalazioni e istanze di semplificazione amministrativa e burocratica. Previsto dalla Legge regionale n° 3/2015 e già avviato in via sperimentale con la DGR n° 1615/2016, sarà ora attivato in via definitiva in quanto la semplificazione è un impegno che la Regione intende portare avanti con determinazione per favorire la crescita, l'innovazione e lo sviluppo.



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

Compilando l'apposito questionario, in particolare, gli utenti potranno segnalare eventuali ostacoli riscontrati nel relazionarsi con l'Amministrazione e avanzare proposte per snellire le procedure, migliorare la fruizione dei servizi, ridurre gli adempimenti burocratici e accorciare i tempi di attesa. Inviata la segnalazione, gli interessati riceveranno una e-mail di conferma dell'avvenuto invio; dopodiché le proposte di semplificazione, in base al grado di dettaglio delle stesse, saranno esaminate e gestite secondo le modalità specificate nelle Linee Guida allegate;

- “Modulistica”: raccolta dei moduli per presentare istanze, richieste e avviare procedimenti amministrativi. Accedendo alla sezione e selezionando la materia di interesse, in particolare, gli utenti potranno scaricare la relativa modulistica in formato word o pdf;
- “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”: è il modulo digitale per inoltrare istanze di accesso civico semplice e generalizzato. Una volta inviate, in particolare, le istanze saranno protocollate e gestite secondo le modalità specificate nelle Linee Guida allegate;
- “Rete degli Urp”: in questa sezione sono disponibili i 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.

La pagina web dedicata all'URP Digitale – realizzata con il supporto del Settore “Transizione digitale e informatica” e con risorse interne – vuole presentarsi complessivamente veloce e intuitiva nella consultazione e sarà direttamente accessibile dall'*home page* del sito istituzionale [www.regione.marche.it](http://www.regione.marche.it), nonché dai principali canali social dell'Ente.

Tutte le attività concernenti l'URP Digitale – dalla promozione al funzionamento dei servizi attivati nell'ambito dello stesso – saranno curate e gestite, come specificato nelle Linee Guida allegate alla presente deliberazione, dalla PO “Informazione e comunicazione istituzionale”, in collaborazione con la PO “Semplificazione, trasparenza, prevenzione della corruzione e pianificazione integrata”, secondo i rispettivi ambiti di competenza. Il progetto, inoltre, può dirsi in via di sviluppo; sicché in futuro, anche sulla base delle indicazioni che arriveranno dall'utenza, il portale potrà essere arricchito con ulteriori servizi.



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

### Esito dell'istruttoria

Sulla base delle considerazioni sopra esposte, si propone alla Giunta regionale la presente deliberazione.

La sottoscritta, in relazione alla presente deliberazione, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6-bis della Legge 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il responsabile del procedimento

*Margherita Gubinelli*

Documento informatico firmato digitalmente

## **PROPOSTA E PARERE DEL SEGRETARIO GENERALE**

Il sottoscritto propone la presente deliberazione e, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica.

Attesta, altresì, che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico del bilancio regionale.

Il sottoscritto, in relazione alla presente deliberazione, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6-bis della Legge 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il Segretario generale

*Mario Becchetti*

Documento informatico firmato digitalmente

## **ALLEGATI**

- Linee Guida per il funzionamento dell'URP Digitale (Allegato A)

