

**DIPARTIMENTO:** DIREZIONE GENERALE

**SERVIZIO:** VERIFICA ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DI GOVERNO E URP – DRG003

- 1) Denominazione Posizione UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – DRG003001
- 2) Elementi organizzativi, gestionali, economici correlati alle attività, ai processi e ai procedimenti che connotano l'incarico:
  - Gestione delle richieste da parte dell'utenza esterna riguardante l'attività della Regione Abruzzo nel rispetto della Carta dei Servizi dell'URP;
  - Redazione/Aggiornamento della Carta dei Servizi dell'URP;
  - Attività di back office interno (sistemizzazione richieste pervenute per materia, ambito territoriale, tematica, redazione newsletter, etc);
  - Interfaccia con l'utente attraverso: form online, mail urp, pec urp, front office (oltre ad altre forme di contatto attivabili);
  - Gestione e relativa assistenza della filiera del back office esterno: referente, responsabile ufficio, dirigente;
  - Gestione delle informazioni sul sito web URP;
  - Organizzazione incontri tematici interni e/o con gli stakeholder esterni;
  - Attività di semplificazione dei processi di comunicazione interna tra l'URP e le strutture regionali;
  - Reportistica sulle richieste pervenute e le risposte rese ai cittadini;
  - Elaborazione atti e documenti inerenti le risorse assegnate;

Ai fini dell'individuazione degli elementi che maggiormente caratterizzano l'attività dell'Ufficio assumono particolare rilievo: la specificità delle competenze richieste, la capacità di analisi interdisciplinare e di relazione intersettoriale con l'intera struttura amministrativa della Giunta regionale; la conoscenza e la capacità di analisi dei procedimenti amministrativi dell'Ente. All'incarico d'ufficio è connessa l'attribuzione della responsabilità dei procedimenti, nell'ambito delle previsioni di cui agli artt. 4, 5 e 6 della L. 241/1990 e s.m.i.

- 3) Procedimenti oggetto di delega, nel rispetto dell'art. 17 D.Lgs. 165/2001, o per i quali il titolare può rappresentare l'Ente:

Nell'ambito dei procedimenti di cui sopra, il Dirigente può delegare, ai sensi dell'art. 17, comma 1 bis del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., per specifiche e comprovate ragioni di servizio e per un periodo di tempo determinato, con atto scritto e motivato, alcune delle competenze comprese nelle funzioni di cui alle lettere b), d) ed e) del comma 1 del medesimo art. 17.
- 4) Durata dell'incarico: 3 anni, salvo revoca (art. 8 disciplinare D.G.R. n. 210/2019)
- 5) Graduazione economica: € 11.816,74
- 6) Termine per la presentazione delle candidature: 20 maggio 2019
- 7) Indicazione della e-mail a cui inviare la candidatura: [drg003@regione.abruzzo.it](mailto:drg003@regione.abruzzo.it)