



ORIGINALE

DIREZIONE GENERALE/DIPARTIMENTO:

SERVIZIO:

UFFICIO:

GIUNTA REGIONALE

Seduta in data **- 7 AGO. 2018** Deliberazione N. **618**

Negli uffici della Regione Abruzzo, si è riunita la Giunta Regionale presieduta dal Sig. Presidente **Dott. Luciano D'ALFONSO** con l'intervento dei componenti:

	P	A
1. LOLLI Giovanni	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. BERARDINETTI Lorenzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. D'IGNAZIO Giorgio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. PAOLUCCI Silvio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. PEPE Dino	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. SCLOCCO Marinella	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Svolge le funzioni di Segretario **Stefania Valeri**

OGGETTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) – APPROVAZIONE DELLA “NUOVA CARTA DEI SERVIZI”

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO l'art.12 del D.Lgs n. 82 del 7.3.2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” e ss.mm.ii. (Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni dell'azione amministrativa) il quale dispone che *le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese;*

L'Estensore
Dott.ssa Roberta Copersino
(firma)

Il Responsabile dell'Ufficio
dott.ssa Roberta Copersino
(firma)

Il Dirigente del Servizio
dott.ssa Francesca Lezzi
(firma)

Il Direttore Regionale
Dott. Vincenzo Rivera
(firma)

Il Componente la Giunta
Dott. Luciano D'ALFONSO
(firma)

Approvato e sottoscritto:

Il Presidente della Giunta
Dott. Luciano D'ALFONSO
(firma)

Il Segretario della Giunta
Stefania Valeri
(firma)

VISTO, l'art. 11 del D.Lgs n. 165 del 30.3.2001 per il quale *le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, individuano, nell'ambito della propria struttura Uffici per le relazioni con il pubblico.*

VISTA l'art.6 della L. n. 150 del 7.6.2000 (Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni) e ss.mm.ii., per il quale *le attività di informazione si realizzano attraverso il portavoce e l'ufficio stampa e quelle di comunicazione attraverso l'ufficio per le relazioni con il pubblico, ampliando, quindi, il ruolo ed i compiti di tale struttura;*

VISTA la DGR n. 81 del 17.2.2014 avente ad oggetto: "Ufficio Relazioni con il pubblico – Approvazione Workflow dell'URP della Regione Abruzzo e approvazione dello schema Nuova Carta dei Servizi dell'URP";

VISTA la DGR n. 337 del 5.5.2015 con la quale l'URP viene incardinato nel Servizio Verifica attuazione programma di governo e URP (DRG003) della Direzione Generale;

VISTA, da ultima, la nota di prot.n. RA/90226/DRG003 del 27.4.2016 avente ad oggetto: Vademecum delle attività dell'URP – Aggiornamento;

CONSIDERATO che:

- a seguito delle modifiche degli assetti organizzativi dei dipartimenti regionali, il Workflow dell'URP ha subito variazioni sostanziali;
- al fine di rispondere alle esigenze pervenute dall'utenza esterna, l'URP ha ampliato i propri canali di comunicazione rispetto a quelli precedentemente individuati, con l'invio della Newsletter settimanale, della Newsletter e l'utilizzo di una pagina Facebook dedicata oltre a quella del sito web;
- il D.Lgs n. 97/2016 di modifica del D.Lgs n. 33/2013 individua espressamente l'URP come ulteriore struttura ricevente l'istanza di "Accesso civico generalizzato" e, pertanto, è stato necessario porre poste in essere le attività informative corrispondenti;
- con DGR n. 239 del 4.5.2017 è stato approvato il progetto "URP in RETE", con il quale l'URP della Regione Abruzzo ha attivato un ulteriore canale di comunicazione e di scambio di informazioni con i comuni abruzzesi dotati di URP;

DATO ATTO che le attività di informazioni e di comunicazione messe in atto dall'URP sono conformi al Regolamento UE 2016/679, *Regolamento Generale sulla Protezione dei dati* le cui indicazioni sono pubblicate sulla home page della Regione Abruzzo;

VISTO il DLgs n. 33/2013, art.32, recante "Obblighi di pubblicazione dei servizi erogati";

VISTA la L.R. n. 77/1999 e ss.mm.ii;

RITENUTO di dover aggiornare la Carta dei Servizi dell'URP per informare l'utenza circa i nuovi canali di comunicazione introdotti e codificati nella stessa;

VISTO il documento allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

DATO ATTO che il presente provvedimento non comporta oneri sul bilancio regionale;

DOPO puntuale istruttoria favorevole da parte della struttura proponente

DATO ATTO che il Direttore della Direzione Generale ha espresso parere favorevole in merito alla legittimità della presente proposta di deliberazione;

A voti unanimi espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

Per le motivazioni di cui in premessa che qui si intendono integralmente richiamate:

1. **DI APPROVARE** la "Nuova Carta dei servizi dell'URP", documento allegato come parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. **DI STABILIRE** che la presente sostituisce quella di cui alla DGR n. 81 del 17.2.2014;
3. **DI DARE ATTO** che il presente provvedimento non comporta oneri sul bilancio regionale;
4. **DI DARE MANDATO** al Servizio Verifica attuazione programma di governo e URP – DRG003 di pubblicare il presente provvedimento in "Amministrazione trasparente" alla sezione "Servizi erogati".



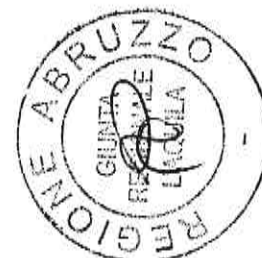
“NUOVA CARTA DEI SERVIZI” - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

PREMESSA

Alla base della presente Carta dei Servizi vi è il principio che le pubbliche amministrazioni siano capaci di dialogare con i cittadini e gli stakeholder e che gli stessi siano più informati sulle attività ed i servizi delle loro amministrazioni e che siano in grado di essere ascoltati, di manifestare problemi ed esigenze e di presentare reclami. Parlare dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) significa essenzialmente porsi questi obiettivi, guardare ad una struttura e ad un'attività particolarmente importanti, nel rapporto tra l'istituzione e la realtà del territorio. Significa, in primo luogo, rendere effettivo quel diritto all'informazione che è il presupposto di ogni partecipazione democratica, ma significa, anche, aiutare i cittadini a cogliere opportunità economiche, sociali, culturali spesso non sufficientemente conosciute. Si crea, inoltre, un rapporto bidirezionale di scambio tra l'ente e il cittadino che fornisce gli elementi correttivi alle istituzioni per migliorare i servizi erogati. E' con questa consapevolezza che il governo regionale punta alla creazione ed al costante sviluppo dell'URP, realizzando un centro di ascolto e di risposta multicanale basato sulla costruzione della rete informativa interna e su un livello di servizio con efficacia crescente nel tempo, legata al progresso dei processi di digitalizzazione dell'amministrazione.

QUADRO NORMATIVO

L'introduzione degli Uffici relazioni con il pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto cittadini – istituzioni. Prima il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, poi sostituito con l'art.11 del D.Lgs n. 165 del 30.03.2001 e s.m.i, istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalla precedente legge n. 241 del 1990 e s.m.i, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini, e successivamente il D.P.C.M. 11 ottobre 1994 - *Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico* ne amplia le competenze. Con la Legge n. 150 del 7 giugno 2000 e s.m.i, in materia di comunicazione e informazione pubblica, portando al compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, si individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione rivolte al cittadino. Accanto all'URP, la 150/2000 prevede altre due strutture: l'Ufficio stampa ed il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione. La legge delinea quindi una prima differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione e quelle adibite all'attività di comunicazione. L'art.8 della Legge 150 del 2000 individua, inoltre, l'URP come ufficio deputato a garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di trasparenza e di accesso agli atti e di partecipazione, diritti previsti anche dalla legge n. 241/1990 e s.m.i. e dal D.lgs n.33/2013 - *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni* e s.m.i. Il successivo decreto legislativo n.97/2016 di modifica del D.Lgs 33/2013, all'art.6 individua espressamente l'URP come struttura ricevente l'istanza di "Accesso agli atti generalizzato" introdotto ex novo dal decreto. Pertanto si riconosce e si evidenzia il ruolo di principale interfaccia dell'URP tra la Pubblica amministrazione e la cittadinanza.





PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi sotto elencati, a cui si ispira l'attività dell'URP, si richiamano a quelli dettati dall'art.1 della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

L'URP della Giunta regionale si impegna a rispettare il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Gli operatori dell'URP, inoltre, ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività.

CONTINUITÀ

L'URP si impegna a erogare i propri servizi in modo continuo e regolare nei giorni e negli orari stabiliti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

L'URP garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, con il fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e instaurare un rapporto di collaborazione con i cittadini.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Gli operatori dell'URP si impegnano ad offrire i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

CUSTOMER SATISFACTION

Per garantire la qualità dei servizi resi, anche nell'ottica della customer satisfaction, o meglio della citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, l'URP della Regione Abruzzo si pone come obiettivi il miglioramento dei servizi erogati e lo sviluppo di interfacce informative che ne semplifichino l'erogazione. Nel primo caso vengono prese in considerazione la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici"*, che individua la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione, e successivamente, la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*, con la quale si considera tale rilevazione come un'azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità. In riferimento al secondo obiettivo, vengono attuate le indicazioni dell'art.6 D.Lgs n. 33/2013 e ss.mm.ii *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*, rispettivamente alla *"Qualità delle informazioni"* assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la

completezza, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità. In questo quadro si inserisce la tutela della privacy dell'utente nell'applicazione del regolamento UE- 679/2016 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati".

La realizzazione di quanto esposto avviene attraverso i seguenti "Impegni di qualità":

CHIAREZZA E ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE E DELLE INFORMAZIONI

Le risposte fornite dall'URP agli utenti che ne fanno richiesta vengono redatte in un linguaggio semplice e chiaro.

TEMPESTIVITÀ

Le risposte vengono date nel rispetto dei tempi previsti con riferimento ai differenti strumenti di contatto.

PRIVACY

I dati forniti dagli utenti vengono trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679. La Privacy Policy è presente sull'home page della Regione Abruzzo.

TRASPARENZA

L'URP effettua un monitoraggio costante delle informazioni trattate al fine di elaborare un report qualitativo e quantitativo con la produzione di statistiche ad uso istituzionale.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Lo strumento di verifica degli "impegni di qualità" è rappresentato dal questionario di gradimento pubblicato sulla pagina web dell'URP nella sezione denominata "Aiuta a migliorare il servizio", nella quale l'utente può compilare il questionario individuando il grado di soddisfazione rispetto al servizio fornito.

CARTA DEI SERVIZI

Il documento tramite il quale l'URP si impegna a garantire i propri "principi fondamentali" (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia) e gli "impegni di qualità" è la Carta dei servizi, nella quale vengono indicati i destinatari, gli obiettivi, i servizi forniti e le modalità di erogazione degli stessi, comprensivi dei tempi di risposta alle istanze degli utenti.

DESTINATARI

L'URP si rivolge a chiunque desideri avere informazioni o fare segnalazioni che riguardano le attività di competenza della Regione Abruzzo, gestendo direttamente le richieste di informazioni dei cittadini singoli o associati, istituzioni, organizzazioni e imprese e favorendo la diffusione delle informazioni e dei servizi dell'amministrazione anche all'interno dell'Ente.



GIUNTA REGIONALE

OBIETTIVI

Gli obiettivi seguenti si ispirano ai contenuti della normativa di riferimento: Legge n. 241/1990 e s.m.i. (Trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi), Legge n.150 del 2000 e s.m.i., Dlgs n.33/2013 e s.m.i (Diritti di informazione, di trasparenza, di accesso agli atti e di partecipazione):

- 1) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di trasparenza e di accesso agli atti e di partecipazione;
- 2) garantire lo scambio di informazioni tra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- 3) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- 4) promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- 5) garantire facilità di accesso multicanale e pari accessibilità ai servizi offerti dall'URP ovunque nel territorio della Regione Abruzzo;
- 6) contribuire al supporto informativo (front office e back office, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile uniforme e univoca agli utenti;
- 7) raggiungere risultati significativi in termini di miglioramento della qualità dei servizi (incremento della soddisfazione da parte dei cittadini rispetto ai servizi erogati, miglioramento della percezione della PA, riduzione dei tempi di attesa grazie all'integrazione tra centri di risposta) e capacità di valutazione dell'efficienza delle attività degli uffici.

L'URP, quindi, rappresenta il canale di comunicazione della Regione Abruzzo per dare informazioni o ricevere segnalazioni dai cittadini e da tutti i soggetti interessati e coinvolti nelle attività amministrative o istituzionali della Regione e va ad integrarsi con gli altri strumenti ufficiali di comunicazione e informazione della Regione.

SERVIZI

I servizi erogati sono:

- 1) fornire informazioni sulla struttura organizzativa e sulle attività di competenza dell'amministrazione regionale, dei dipartimenti e servizi afferenti;
- 2) indirizzare gli utenti agli uffici regionali competenti;
- 3) raccogliere segnalazioni e proposte che rientrano nella sfera di competenza dell'amministrazione regionale;
- 4) accompagnare l'utente nella conoscenza dello stato della sua richiesta all'amministrazione regionale;
- 5) fornire informazioni sulle modalità di accesso agli atti;
- 6) guidare l'utente sul sito regionale e sulle banche dati da esso accessibili e sulle sezioni tematiche presenti sul sito web



URPinRETE

Ulteriore compito dell'URP, individuato dall'art. 8 della Legge n. 150/2000, è quello di promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di altre amministrazioni. Attraverso il progetto "URPinRETE", approvato con D.G.R. n. 239 del 4.5.2017, è stato dedicato un canale informativo, presente sulla pagina web dell'URP, riportante tutte le notizie di interesse per il cittadino relativamente al proprio territorio comunale di appartenenza.

L'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

Il D.Lgs n.97/2016, di modifica del DLgs 33/2013, all'art.6 individua espressamente l'URP come ulteriore struttura ricevente dell'istanza di "Accesso civico generalizzato", introdotto ex novo dal citato decreto. L'URP, pertanto, ha il compito di accettare ed inoltrare la richiesta alla struttura regionale titolare dei documenti richiesti. E' presente sulla pagina web dell'URP una sezione dedicata con la modulistica e le indicazioni per la presentazione dell'istanza.

MODALITA' DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AL CITTADINO

Le principali modalità, attraverso le quali l'URP, svolge attività di informazione, sono:

- Sito web <http://urp.regione.abruzzo.it>
- Newsletter settimanale
- Pagina Facebook – Abruzzo Regione Aperta

Le modalità con cui svolge attività di comunicazione e contatto diretto, sono:

- E-mail urp@regione.abruzzo.it
- PEC urp@pec.regione.abruzzo.it
- Telefono 0862.363374-3774-3267-3424
- Form On line, con sezione presente sulla pagina web dell'URP e denominate "Chiedi a noi"
- Front Office presso la sede della Giunta regionale d'Abruzzo, Palazzo Silone – Via Leonardo da Vinci, 6 – 67100 L'Aquila

SITO WEB

La pubblicazione on line della pagina web dedicata all'URP <http://urp.regione.abruzzo.it> permette al cittadino di venire a conoscenza, in maniera chiara e diretta, delle attività del governo regionale e delle modalità con cui richiedere le informazioni. Le informazioni presenti sul sito sono redatte con un linguaggio semplice e chiaro, al fine di agevolare il cittadino nella lettura e nella comprensione del testo, soprattutto se gli argomenti trattati, come quelli di maggior interesse, riguardano bandi ed opportunità lavorative in genere.

NEWSLETTER

La Newsletter dell'U.R.P, contenente tutte le informazioni presenti sulla pagina web, ha cadenza settimanale e può essere intervallata da una "News alert", che informa gli utenti della pubblicazione di bandi o avvisi che hanno una scadenza breve. E' possibile registrarsi in un'apposita sezione, presente sulla



home page dell'URP, indicando l'indirizzo di posta elettronica dove si vuole ricevere la Newsletter e la News alert.

PAGINA FACEBOOK

I contenuti della pagina web dell'URP sono pubblicati anche sulla pagina Facebook "Abruzzo Regione Aperta": ulteriore canale di informazione diretta al e con il cittadino. Ad oggi, la pagina è gestita in collaborazione con il Servizio Stampa della Giunta Regionale.

EMAIL - PEC

Coloro che lo desiderano possono richiedere informazioni all'URP scrivendo all'indirizzo mail urp@regione.abruzzo.it o tramite posta certificata urp@pec.regione.abruzzo.it.

TELEFONO

L'URP dedica quattro linee telefoniche: 0862.363374 – 3774 – 3267 – 3424 attive dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 ed il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.15.

FORM ON LINE

L'utente può fare direttamente richiesta di informazioni compilando l'apposito Form on line presente sulla pagina web della Regione Abruzzo alla sezione denominata "Chiedi a noi".

FRONT OFFICE

Gli operatori dell'URP sono presenti presso la sede della Giunta regionale d'Abruzzo, Palazzo Silone – Via Leonardo da Vinci, 6 – 67100 L'Aquila nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 ed il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.15.

TEMPI DI RISPOSTA

Telefono

- Risposta immediata: quando la soluzione rientra nella base di conoscenza dell'operatore telefonico;
- risposta entro la giornata: quando la risposta può essere fornita attraverso una rapida ricerca di informazioni attraverso la consultazione del personale regionale competente in materia;
- risposta entro 30 giorni: quando si tratta di richieste complesse che richiedono particolari approfondimenti anche a cura degli Uffici e Servizi dell'amministrazione regionale.

Form On Line – Mail – PEC – Front Office

- Risposta entro la giornata: quando la soluzione rientra nella base di conoscenza dell'operatore telefonico;
- risposta entro 7 giorni: quando la risposta può essere fornita attraverso una rapida ricerca di informazioni attraverso la consultazione del personale regionale competente in materia;



GIUNTA REGIONALE

- risposta entro 30 giorni: quando si tratta di richieste complesse che richiedono particolari approfondimenti anche a cura degli Uffici e Servizi dell'amministrazione regionale.

Il termine dei 30 giorni è sospeso quando è necessario acquisire:

- la valutazione tecnica o il parere di un'altra amministrazione;
- documenti ad integrazione della richiesta o segnalazione del cittadino o stakeholder.

PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Ogni anno l'URP si impegna:

- a rendere disponibile on line la presente Carta dei Servizi, in versione integrale e aggiornata;
- a mantenere aggiornata la presente Carta dei Servizi qualora intervengano modifiche sostanziali ai servizi erogati.

La Carta è consultabile e scaricabile all'indirizzo web: <http://urp.regione.abruzzo.it>