



PROVINCIA
DI ROMA

Regolamento sull'ordinamento e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Roma

Adottato con delibera della Giunta Provinciale

n. 559/22 del 07/06/2006

TITOLO I

Disposizioni generali

- Art. 1 - Principi generali
- Art. 2 - Finalità del regolamento
- Art. 3 - Funzioni
- Art. 4 - Diritto di accesso

TITOLO II

Organizzazione e Risorse

- Art. 5 - Collocazione funzionale
- Art. 6 - Organizzazione dell'ufficio
- Art. 7 - Il personale
- Art. 8 - I referenti per la comunicazione istituzionale
- Art. 9 - I compiti dei referenti nei confronti dell'URP
- Art. 10 - Rapporto con gli altri URP
- Art. 11 - Orario di apertura

TITOLO III

Attività dell'URP

- Art. 12 - Attività di verifica della qualità dei servizi
- Art. 13 - Attività di comunicazione
- Art. 14 - Front Office
- Art. 15 - Back Office
- Art. 16 - Attività di illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative

TITOLO IV

Struttura logistica e strumenti dell'URP

- Art. 17 - La struttura logistica
- Art. 18 - Gli strumenti dell'URP
- Art. 19 - Tutela dei dati personali

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Principi generali

1. L'Amministrazione provinciale di Roma, ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità ed efficacia nell'attività della pubblica amministrazione, assicura l'informazione e la comunicazione ai cittadini (italiani e stranieri) singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in settori di interesse pubblico e mira a promuovere la comunicazione interna all'Ente quale strumento teso a conseguire i più idonei ed efficienti livelli organizzativi.

2. In particolare, garantisce e promuove:

- l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla Legge n. 196/2003;
- le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- la semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
- l'immagine dell'Amministrazione, nel territorio nazionale, in Europa e nel mondo conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale;
- la reciproca informazione tra l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione e le sue diverse articolazioni, nonché fra gli URP delle varie Amministrazioni.

Art. 2 Finalità del regolamento

1. In conformità a quanto fissato dalla Legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi della Provincia di Roma, il presente Regolamento definisce compiti, obiettivi ed organizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato URP) dell'Amministrazione Provinciale e le sue eventuali articolazioni territoriali.

Il tutto secondo quanto disposto dalla Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21.09.2001, della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002 e della legge n. 4 del 9/01/2004 .

Art. 3

Funzioni

1. L'URP, al fine di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato, realizza il compito della comunicazione pubblica, attraverso il coordinamento e la gestione delle informazioni, assicurando l'omogeneità e l'uniformità delle stesse, rendendo le disponibili al pubblico in modo chiaro ed accessibile a tutti.

2. L'attività dell'URP è al servizio di tutti i cittadini - italiani, comunitari ed extracomunitari, delle collettività e degli enti pubblici e privati, nazionali e stranieri.

3. Quindi l'URP ha la funzione di:

- rendere disponibili e fornire informazioni relative all' attività della Provincia, ai servizi e alla struttura dell'Amministrazione;
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241;
- promuovere la partecipazione dei cittadini, singoli, associati e delle imprese;
- sostenere processi di ascolto, tesi alla individuazione dei bisogni e delle esigenze della comunità amministrata;
- promuovere i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- diffondere la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi;
- partecipare all'attivazione di iniziative volte a far conoscere i servizi erogati dall' Amministrazione provinciale, collaborando alle attività complessivamente svolte dal personale del Servizio 3 "Comunicazione Istituzionale" - Gabinetto del Presidente.

Art. 4

Diritto di accesso

1. L'URP ha il compito di supportare il diritto dei soggetti interessati ad accedere ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza.

2. La domanda di accesso può essere presentata, oltre che all'ufficio che ha formato il documento, anche all' URP che provvede ad individuare e trasmettere l'istanza al competente Servizio.

3. E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal Regolamento provinciale sul diritto di accesso ai documenti amministrativi approvato con delibera del Consiglio provinciale n. 105 del 24.11.2005.

TITOLO II ORGANIZZAZIONE E RISORSE

Art. 5 Collocazione funzionale

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Roma, quale unità organizzativa trasversale a tutta la struttura provinciale, è collocato all'interno del Servizio 3 "Comunicazione Istituzionale" del Gabinetto del Presidente.

Art. 6 Organizzazione dell'Ufficio

1. L'URP porta avanti la propria attività attraverso due ambiti di competenza: il *front-office* e il *backoffice*, tra loro funzionalmente collegati. Il primo gestisce le relazioni con la cittadinanza in un luogo facilmente accessibile e individuabile, il secondo svolge l'attività interna funzionale al contatto con l'utenza.

Art. 7 Il personale

1. All'URP è assegnato personale in possesso di adeguate competenze nei vari campi della comunicazione pubblica. Tali soggetti debbono essere dotati di capacità propositive, flessibilità operativa, apertura alle innovazioni.

2. Oltre a ciò, gli stessi soggetti debbono possedere:

- conoscenza complessiva dell'Ente e della sua organizzazione;
- competenze di base in materia giuridica;
- idonee cognizioni delle tecniche attinenti agli strumenti informatici e telematici;
- conoscenza di almeno una lingua straniera;
- possesso di idonea qualificazione, secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3°, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422.

3. Il personale in servizio presso l'URP svolge attività di tutoraggio nei confronti del personale di nuova assegnazione presso il medesimo Ufficio.

4. I criteri di selezione del personale da assegnare all'URP debbono tener conto dei requisiti di cui al primo punto, sia che l'assegnazione venga fatta mediante mobilità interna, sia che avvenga attraverso procedura concorsuale.

5. Il Dirigente del Servizio "Comunicazione Istituzionale" nomina il Responsabile dell'URP con il compito di coordinare le attività di *front-office* e di *back-office* dell'Ufficio centrale e delle eventuali articolazioni decentrate.

Art. 8

I referenti per la comunicazione istituzionale

1. I Dirigenti di Servizio - nell'ambito delle politiche per la *comunicazione pubblica integrata*, pianificate all'interno del Servizio 3 "Comunicazione Istituzionale" Gabinetto del Presidente – nominano almeno un proprio referente responsabile per la comunicazione istituzionale.

2. A costoro vengono assegnati anche i compiti di gestire i rapporti con l'URP in riferimento alle competenze del proprio Servizio.

3. L'URP può predisporre programmi di formazione e informazione per i referenti. I Dirigenti di Servizio ne favoriscono la partecipazione.

Art. 9

I compiti dei referenti nei confronti dell'URP

1. Ai referenti è attribuito il compito di:

- indicare all'URP tutte le novità inerenti ai servizi, ai procedimenti amministrativi, alla struttura ed al suo funzionamento;
- trasmettere la modulistica prodotta dalla struttura di appartenenza;
- garantire all'URP il costante rifornimento di materiale informativo e documentario, nonché di pubblicazioni realizzate dall'Ente;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio del reclamo.

Art. 10

Rapporto con gli altri URP

1. L'URP della Provincia di Roma svolge la propria attività in costante collaborazione con tutti gli URP presenti sul territorio, favorendo l'offerta in rete di servizi presenti sul territorio provinciale.

Art. 11

Orario di apertura

1. L'URP assicura un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane.

TITOLO III ATTIVITÀ DELL'URP

Art. 12 Attività di verifica della qualità dei servizi

1. L'URP ha il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, anche tenendo conto di quanto stabilito da eventuali Carte dei Servizi.

Art. 13 Attività di comunicazione

1. L'URP partecipa al coordinamento delle attività relative alla comunicazione interna, anche per quanto concerne la rete intranet. L'URP partecipa alla formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Ente, anche attraverso percorsi formativi per il personale dipendente.

2. All'URP è delegato il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione provinciale.

3. Tale attività consiste:

- nell'assicurare agli utenti le informazioni attinenti ai vari uffici dell'amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici stessi;
- nel garantire agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
- nel mettere a disposizione degli utenti il materiale illustrativo, la documentazione e le pubblicazioni relative ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'Amministrazione provinciale.

Art. 14 Front Office

1. Il *Front Office* dell'URP svolge attività di:

- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazione specialistica riferita ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;

- erogazione di informazioni su atti amministrativi e ai relativi iter procedurali;
- prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi;
- gestione di eventuali disfunzioni nei servizi erogati dall'Ente e promozione di soluzioni alle problematiche poste.

Art. 15 Back Office

1. Il *Back Office* dell'URP svolge attività di:

- coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi dell'Amministrazione per la predisposizione, l'aggiornamento, l'implementazione e la validazione delle schede informative *del front office*;
- raccolta, trattamento, aggiornamento e validazione dei dati e delle informazioni per le necessità *del front-office*;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

Art. 16 Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative

1. All'URP è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico. Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono. L'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

TITOLO IV STRUTTURA LOGISTICA E STRUMENTI DELL'URP

Art. 17 La struttura logistica

1. L'attività dell'URP è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico ed altre eventuali articolazioni dislocate sul territorio.

Art. 18
Gli strumenti dell'URP

1. L'URP, per lo svolgimento della sua attività, si avvale del Portale Internet della Provincia e utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza, quali sportello, telefono, *call center*, posta, fax, sito *web*, linee dirette, etc.

2. L'URP favorisce l'uso degli strumenti informatici, eventualmente anche attraverso la collocazione di postazione pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'amministrazione.

Art. 19
Tutela dei dati personali

1. Ai sensi dell'articolo 27 della legge n. 675/96, l'URP può trattare i dati personali di cui viene in possesso nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento ed ha la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risulti necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

2. E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal Regolamento provinciale per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari approvato con delibera del Consiglio provinciale n. 106 del 24.11.05.