



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

(ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000)

Approvato con Delibera di Giunta n. 273 del 6 maggio 2004

REGOLAMENTO SULL'ORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(ai sensi dell'articolo 8 della legge 150/2000)

Articolo 1 - Principi generali

1. La Provincia di Lecce, ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce l'informazione e la comunicazione pubblica ai cittadini (italiani e stranieri), singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento finalizzato al conseguimento di livelli organizzativi ottimali.

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. 675/1996;

- il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;

- la semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

- la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

La Provincia di Lecce svolge le attività di comunicazione esterna ed interna attraverso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) e le sue articolazioni territoriali presenti negli Uffici Provinciali Decentrati (UUPPDD).

Articolo 2 - Finalità del regolamento

1. Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Lecce (istituito con deliberazione di Giunta Provinciale n. 1768 del 19.6.1995) e delle sue articolazioni (UU.PP.DD.), in conformità alle disposizioni dell'articolo 8, comma 2°, della legge 7 giugno 2000, n. 150, nel rispetto dello Statuto dell'Ente e ad integrazione delle disposizioni dell'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi della Provincia di Lecce.

Articolo3 - Compiti e destinatari dell'attività dell'URP

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ha il compito di attivare iniziative finalizzate a:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività della Provincia, ai servizi e alla struttura dell'amministrazione;
- promuovere i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- diffondere la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- 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;
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi.
- attivare iniziative di comunicazione pubblica e promozione dell'immagine dell'Ente attraverso i diversi canali operanti sul territorio (manifesti, depliant, organi di comunicazione di massa, partecipazione a mostre e fiere ed altro ancora). Tale attività è svolta dall'URP, anche d'intesa con gli altri Servizi interessati dell'Ente.

2. L'attività dell'URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Articolo 4 - Attività di comunicazione

1. L'URP realizza il compito della comunicazione pubblica, assicurando agli utenti:

- la fruizione di tutte le informazioni in suo possesso sugli uffici e servizi dell'ente;
- l'utilizzo della modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
- la distribuzione di materiale illustrativo, documentazione e pubblicistica sui servizi di competenza dell'ente;

2. Il sito internet dell'ente supporta l'attività di comunicazione verso l'esterno e garantisce trasparenza e informazione.

Articolo 5 - Semplificazione delle procedure amministrative

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta, sotto la responsabilità del dirigente, iniziative di coordinamento degli altri servizi interni in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative che hanno un forte impatto con l'utenza e di redazione della relativa modulistica, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento, privilegiando l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile.

Articolo 6 – Informazione sull'attività dell'ente

1. L'URP cura la diffusione e illustrazione degli atti di produzione normativa (statutaria e regolamentare) e amministrativa (deliberazioni e determinazioni) rendendo disponibili i testi al pubblico.

2. La scelta sulle modalità di comunicazione degli atti sarà valutata di volta in volta in collaborazione con gli uffici cui gli atti si riferiscono.

3. L'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia autorizzata dall'ufficio competente.

Articolo 7 - La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi

1. L'URP garantisce l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 ricevendo direttamente le richieste di accesso e provvedendo ad individuare l'ufficio competente e a trasmettere tempestivamente le richieste.

2. E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento provinciale sui procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti.

Articolo 8 - L'attività di gestione dei reclami

1. L'URP è competente a ricevere la segnalazione di disfunzioni e reclami da parte degli utenti. Ricevuto un reclamo o una segnalazione l'URP contatta l'Ufficio competente per raccogliere le informazioni utili ed assicurare, di concerto con l'ufficio competente, le misure più idonee per ottimizzare il servizio.

2. L'URP elabora periodicamente una relazione relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Presidente, al Direttore Generale, al Segretario Generale e ai Dirigenti.

Articolo 9 - L'attività di verifica della qualità dei servizi

1. L'URP verifica periodicamente la qualità dei servizi e del gradimento da parte degli utenti prestando particolare attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti.

2. Per la scelta delle modalità della verifica e i criteri di attuazione l'URP si avvale della collaborazione dell'Ufficio Statistica dell'Ente.

Articolo 10 - Collocazione funzionale

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Lecce, quale unità organizzativa trasversale a tutta la struttura provinciale, è collocato all'interno del Servizio Informazione e Comunicazione – Staff del Presidente, con un ruolo strategico nell'ambito della comunicazione interna ed esterna.

Articolo 11 - Organizzazione dell'Ufficio

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

Il front-office, in particolare 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 e ai relativi iter procedurali;
- gestione del disservizio.

2. Il back office svolge attività di:

- raccolta, trattamento, aggiornamento, implementazione e validazione dei dati e delle informazioni a utilizzo del front-office;
- coordinamento dei rapporti con i referenti interni ed esterni per la raccolta, il trattamento, l'aggiornamento, l'implementazione e la validazione dei dati da inserire nella banca dati;
- predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con altre istituzioni presenti sul territorio;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
- gestione dei reclami

3. Nell'ambito dell'URP opera un gruppo redazionale con il compito di raccogliere d'intesa con i referenti interni e con altre fonti informative, notizie, dati e procedure di pubblico interesse, sia per l'aggiornamento della banca dati dell'URP che del sito internet dell'ente.

4. La composizione e il funzionamento della redazione dell'URP è definita con provvedimento dirigenziale.

Art 12 - Il personale URP

1. All'URP è assegnato personale con competenze e know-how di tipo tecnico ed altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale, dotato di capacità propositive, flessibilità operativa, apertura alle innovazioni, attitudine a lavorare in team, e in possesso di idonea qualificazione, secondo quanto disposto dall'articolo 11, comma 3°, Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422. I criteri di selezione del personale da assegnare all'URP devono tener conto di tali requisiti, sia che l'assegnazione del personale venga fatta mediante mobilità interna, sia che avvenga per concorso.

2. Il Dirigente del Servizio Informazione e Comunicazione, nomina il Responsabile dell'URP con il compito di coordinare le attività di front e di back office dell'Ufficio centrale e degli Uffici Provinciali Decentrati.

3. L'URP predispone programmi di formazione specifici per il personale impegnato nel front e nel back office.

Articolo 13 - La struttura logistica dell'URP

1. L'attività di front office dell'URP è svolta attraverso lo sportello centrale di Lecce e gli uffici provinciali decentrati di Casarano, Maglie e Tricase ed, inoltre, avvalendosi del sito internet della Provincia (www.provincia.le.it).

Articolo 14 - Gli strumenti dell'URP

1. L'URP svolge la sua attività, utilizzando gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono verde, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, call center, manifesti, depliant, pubblicazioni di vario genere, ed altro ancora). Nel contatto con il pubblico, lo sportello centrale e gli uffici decentrati tengono conto delle modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, nel rispetto della compatibilità economica.

2. L'URP favorisce gli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'amministrazione.

3. L'URP promuove l'adozione di tecnologie di firma elettronica nella comunicazione con il pubblico, proponendo, quando necessario, modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e, collaborando con gli uffici competenti, alla definizione delle modalità del loro reperimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

Articolo 15 - Il sito internet e la posta elettronica

1. L'URP si avvale del sito internet della Provincia, la cui gestione è affidata ad un responsabile individuato dal Dirigente. L'aggiornamento del sito è affidato ai referenti dell'URP, in relazione alle attività dei servizi di appartenenza, coordinati dal gruppo redazionale.

2. L'URP, inoltre, coordina il servizio di linea diretta con il pubblico gestendo le indicazioni e le richieste pervenute all'indirizzo di posta elettronica urp@provincia.le.it. A tale scopo l'URP, in collaborazione con gli uffici competenti e con i referenti interni, definisce le risposte, garantendo, nel rispetto delle peculiarità di ciascuna linea diretta, uniformità di impostazione e di servizio.

Articolo 16 - Rapporto con gli altri URP

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

2. L'URP della Provincia di Lecce, in quanto capofila del progetto "Rete degli URP", svolge funzioni di coordinamento dell'attività di comunicazione sul territorio e promuove iniziative relazionali con gli altri enti aderenti al progetto medesimo.

3. I compiti e l'organizzazione degli Enti aderenti alla "Rete degli URP" sono definiti in appositi protocolli d'intesa o linee guida.

Articolo 17 - Comunicazione interna

1. L'URP coordina tutta l'attività relativa alla comunicazione interna, pianifica i flussi informativi per l'aggiornamento della banca dati, formula il contenuto della comunicazione ai cittadini e le proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Ente, anche attraverso percorsi formativi per il personale dipendente.

La comunicazione interna si realizza di norma attraverso l'Intranet provinciale gestita dall'URP.

2. L'URP promuove esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

Articolo 18 - I referenti dell'URP

1. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, i Dirigenti di Servizio e i Responsabili di Unità Complesse nominano ciascuno, almeno un proprio referente, responsabile della comunicazione, deputato a gestire i rapporti con l'URP e ad aggiornare le pagine web del sito internet dell'Ente, in riferimento alle competenze del proprio Servizio.

2. Qualora richiesto dall'URP, possono essere nominati referenti anche delle unità organizzative e di progetti specifici. L'attività dei referenti è coordinata dall'URP anche mediante riunioni periodiche.

3. L'URP predispone programmi di formazione e informazione per i referenti. I dirigenti di servizio e i responsabili di unità complesse di appartenenza ne favoriscono la partecipazione.

Articolo 19 - Compiti dei referenti

1. Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo collegato con il sito internet dell'Ente e con la rete intranet con riferimento alle competenze del proprio ufficio o servizio;
- segnalare all'URP le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni su questioni specifiche, come nei casi dell'esercizio del diritto di accesso e della gestione e monitoraggio dei reclami.

2. Il referente aggiorna tempestivamente il sistema informativo, fornisce le informazioni richieste nei tempi concordati con l'URP, tenuto conto del regolamento in vigore sull'accesso agli atti.

Articolo 20 - 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, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risulti necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

RIFERIMENTI NORMATIVI

1. *Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"*
2. *"Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni", approvato con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 178 del 29.9.1993 - Modificato con deliberazione consiliare n. 18 del 23.2.1999*
3. *Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"*
4. *Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"*
5. *DPR 280 dicembre 2000, n. 445, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di disposizioni amministrative"*
6. *Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"*
7. *DPR 21 settembre 2001, n. 422 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi"*
8. *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 "Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"*
9. *Statuto della Provincia di Lecce approvato con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 12 del 15.4.2002*
10. *Criteri generali per l'adozione dei regolamenti sull'ordinamento degli uffici e dei servizi definiti con Delibera di Consiglio Provinciale n. 66 del 07/08/1997*
11. *Ordinamento degli uffici e dei servizi della Provincia di Lecce approvato con Deliberazione di Giunta Provinciale n. 106 del 26.02.2003 - Modificato con Deliberazioni di Giunta Provinciale n. 194 del 11.4.2003 e n. 693 del 10.10.2003*