



Provincia dell'Aquila

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

**Approvato con deliberazione della Giunta
Provinciale N.128 del 15.09.2005**



Provincia dell'Aquila

SOMMARIO

Art. 1 – Principi generali

Art. 2 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 3 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 4 – Front Office

Art. 5 – Back Office

Art. 6 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna

Art. 7 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

Art. 8 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

Art. 9 – Comunicazione interna

Art. 10 - Comunicazione pubblica

Art. 11 – Formazione del personale



Provincia dell'Aquila

Art. 1

Principi generali

La Provincia dell'Aquila considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del territorio..

La Provincia:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, verso i cittadini non residenti nella provincia ma che nella stessa lavorino o studino, verso gli stranieri legittimamente residenti;
- Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi della tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- Promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- Attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Provinciale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

Art. 2

Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) Comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio in ordine alle modalità organizzative dei servizi provinciali;



Provincia dell'Aquila

c) Comunicazione interna rivolta alla struttura provinciale;

In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- Promuovere l'informazione sui servizi al pubblico dell'Amministrazione Provinciale illustrandone funzionamento;
- Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza,
- Favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- a) Promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi della Provincia e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- b) Riceve/trasmette all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c) Orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi della Provincia e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- d) Informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti provinciali.

Art. 3

Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è costituito da:

- Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;



Provincia dell'Aquila

- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione

Art. 4

Front Office

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) Informazione generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) Gestione di un eventuale disservizio.

Art. 5

Back Office

Il back office dell'U.R.P. è costituito da personale che svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura provinciale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;



Provincia dell'Aquila

- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro 15 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, i singoli Servizi dovranno comunicare al personale dell'U.R.P. i nominativi dei loro referenti.

Art. 6

Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

- a) Informare il personale dell'U.R.P. sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- b) Garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) Collaborare con il personale U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Art. 7

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e quindi:

- a) Fornisce, a richiesta, informazioni ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- b) Riceve copia di atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.



Provincia dell'Aquila

Art. 8

Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- a) Attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) Progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

Art. 9

Comunicazione interna

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

A tal proposito l'U.R.P.:

- a) Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- b) Promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- c) Promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione;

Art. 10

Comunicazione pubblica

L'U.R.P. al fine di garantire la piena partecipazione alla vita delle comunità locali:



Provincia dell'Aquila

- a) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- b) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzate mirate;
- d) Promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 11

Formazione del personale

L'Amministrazione Provinciale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.