



PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI

SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"

ALL. ALLA
D.G.P. PROVINCIA 14
DEL 26/03/2013 13

U.R.P.
provincia bat

**REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE
ED IL FUNZIONAMENTO
DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"

ART. 1

Finalità del regolamento

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150, dall'art. 11 del Dlgs 165/01 e dalla Direttiva del Ministero della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico della Provincia di Barletta-Andria-Trani, di seguito denominati URP, istituiti all'interno del Settore Servizi Attivi al Cittadino e Politiche Comunitarie con deliberazione di Giunta Provinciale n° 128 del 2010.

ART. 2

Principi Generali

1. L'URP svolge la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, conformemente ai seguenti principi:
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione all'attività dell'Ente, promuovendone la conoscenza all'esterno;
 - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini;
 - utilizzare i sistemi di interconnessione telematica e nuove tecnologie disponibili presso l'Ente;
 - attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti interni ed esterni all'Ente;
 - attivare sistemi di customer satisfaction per la rilevazione ed il monitoraggio della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
 - favorire la comunicazione interna e la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
 - favorire la reciproca informazione tra l'URP Provinciale e gli URP di varie amministrazioni.

ART. 3

Finalità, compiti e destinatari dell'attività dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Provinciale, ha la finalità di migliorare rapporti con i cittadini e perseguire gli obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

**SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"**

Esso persegue i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività dell'Ente, alla sua ubicazione, agli orari, ai servizi da esso svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza;
- curare l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative vigenti;
- 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 e s.m.e i.;
- verificare la qualità dei servizi, il gradimento degli stessi e il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale, e concorrono ad orientare i servizi dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
- favorire la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni.

ART. 4

Funzioni multilivello

Gli URP provinciali possono svolgere, in convenzione con i Comuni, compiti aggiuntivi rispetto a quelli previsti dall'art.3 del presente regolamento supportando i Comuni nelle funzioni di front office.

Tale funzione multilivello va convenzionata nell'ottica dei reciproci vantaggi sia per l'amministrazione provinciale che per quella comunale ed è promossa dall'amministrazione provinciale per rispondere alla esigenza di razionalizzazione delle risorse della pubblica amministrazione e di contenimento delle spese.



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"

ART. 5

Organizzazione e collocazione organizzativa

1. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico della Provincia di Barletta Andria Trani sono istituiti, sotto la direzione ed il coordinamento del Dirigente del Settore Servizi Attivi al Cittadino e Politiche Comunitarie e sono ubicati in più città della Provincia.
2. Responsabile del controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente è il Dirigente del Settore Servizi Attivi al Cittadino e Politiche Comunitarie che si avvale dell'attività svolta dagli Uffici Relazioni con il Pubblico.

ART. 6

Attività di comunicazione esterna

Agli URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione provinciale.

Tale attività si sostanzia:

- nella collaborazione alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente e a promuovere l'immagine dell'Ente e del territorio provinciale;
- nel promuovere forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- nell'utilizzo del canale informatico dell'URP on line attivabile dalla home page del sito della Provincia;
- nel favorire rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio (URP comunali, IAT);
- nell'accogliere suggerimenti, proposte, segnalazioni, reclami e disservizi provenienti dai cittadini provvedendo ad inoltrarle ai settori di riferimento dell'Amministrazione Provinciale;
- nel garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici dell'Amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici stessi;
- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'Amministrazione e informazioni sulla compilazione;



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

SETTORE 13°

"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"

- nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentario e informativo relativo ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso.

Il personale incaricato dell'attività di comunicazione esterna, deve essere in possesso dei requisiti di cui ai commi 2 e 4 dell'art. 2 nonché dell'art.3, del DPR n°422/01, al fine di assicurare e fornire adeguate ed esaurienti risposte alle richieste dell'utenza.

Per il personale che si occupa delle attività di informazione e comunicazione all'interno degli URP, l'Amministrazione svolge specifica attività di formazione ed aggiornamento definendone i programmi formativi.

ART. 7

Attività di comunicazione interna

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi prodotti all'interno dell'organizzazione dell'Ente; è una delle attività prioritarie del Servizio URP e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri settori della provincia.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono tenuti a collaborare con il Servizio URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

I dirigenti Responsabili dei diversi Settori, personalmente o tramite il Referente da essi all'uopo nominato, collaborano con il servizio URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I Settori, anche tramite i referenti e nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale degli URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli Uffici provinciali forniscono al servizio URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni degli URP, quali:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative di vario tipo che ciascun settore intende promuovere/organizzare;



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

**SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"**

- depliants, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte da ciascun settore;
- comunicazioni inerenti variazioni dei contatti e dei referenti interni, ubicazione degli uffici, competenza settoriale dei procedimenti;
- ogni altro tipo di documento ritenuto indispensabile per la corretta informazione degli atti prodotti.

Ogni ufficio o referente comunica tempestivamente al servizio URP, anche via mail, ogni variazione inerente ai procedimenti amministrativi e ai servizi ai fini dell'aggiornamento delle eventuali banche dati.

Il responsabile del servizio URP (di cui all'art. 14) per le finalità proprie del Servizio, può convocare riunioni periodiche dei referenti dei Settori, nell'ambito delle quali può essere valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e può proporre l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

ART. 8

Valutazione della qualità dei servizi erogati e gradimento degli stessi da parte dell'utenza

Al servizio URP è attribuito il compito di verifica della qualità dei servizi erogati e del gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Al fine di assicurare la verifica della qualità dei servizi, il gradimento degli stessi ed il livello di soddisfazione degli utenti, gli URP:

- a) attivano forme di ascolto dei cittadini, raccogliendo suggerimenti, proposte, disservizi, segnalazioni e reclami eventualmente pervenuti, relazionandosi con i settori interessati, monitorando costantemente il procedimento avviato a seguito della segnalazione o del reclamo e rilevando statisticamente i dati rilevati;
- b) organizzano indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;
- c) collaborano con tutti i Settori dell'Ente attivando forme e modalità di raccordo per una tempestiva circolazione ed aggiornamento delle informazioni e individuando gli strumenti idonei per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini.



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

SETTORE 13°

"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"

Il Dirigente responsabile del controllo della qualità dei servizi erogati opera in stretto raccordo con il Segretario Generale e la Conferenza dei Dirigenti al fine di determinare gli standard e i criteri di erogazione delle prestazioni partecipando alla predisposizione delle Carte dei Servizi dell'Ente.

I risultati dell'attività di rilevazione del livello di soddisfacimento dell'utenza in relazione ai servizi erogati, di monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami sono raccolti dal Responsabile del controllo sulla qualità dei servizi il quale provvederà, trimestralmente ed entro dieci giorni dalla chiusura del trimestre, a trasmettere una relazione esplicativa del controllo svolto, al Presidente della Giunta, al Segretario Generale, ai Dirigenti dei Settori, anche tramite la Conferenza dei Dirigenti, agli Organismi di controllo istituiti.

I risultati della attività svolta e delle rilevazioni effettuate hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale e concorrono ad orientare i servizi dell'Ente attraverso l'adozione delle necessarie misure organizzative;

Il controllo sulla qualità dei servizi si estende anche a quelli gestiti dalle società non quotate e partecipate dall'Ente e a quelli gestiti da eventuali soggetti aggiudicatari.

ART. 9

Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative

Agli 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 a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: gli URP sono autorizzati a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

ART. 10

Accesso agli atti e procedura

Gli URP hanno il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata. Gli URP hanno il compito di ricevere, qualora non



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

**SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"**

direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi della Provincia.

La procedura di accesso agli atti è disciplinata dalla Legge 7 Agosto 1990, n.241 e s.m.i e dal DPR 12 Aprile 2006 n. 184.

Gli URP che ricevono le richieste di accesso agli atti, procedono alla protocollazione e alla trasmissione al Responsabile del Settore interessato. La comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del responsabile al richiedente, dovrà essere inviata anche agli URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e customer satisfaction.

ART. 11

L'attività di gestione dei reclami

L'utenza può rivolgersi agli URP per segnalare disfunzioni e per sporgere reclami. Ricevuto un reclamo o una segnalazione, l'URP avvia una fase di pre-istruttoria, in cui viene valutata l'adeguatezza degli elementi attraverso contatti con il reclamante.

Accertata la non pretestuosità del reclamo e/o della segnalazione, l'URP procede all'avvio dell'istruttoria richiedendo ulteriori elementi al Dirigente del settore competente ed elabora successivamente una risposta, formulando, se necessario, proposte conciliative.

ART. 12

L'attività di protocollazione

I cittadini possono rivolgersi agli URP per consegnare istanze, segnalazioni, richieste e genericamente documenti rivolti alla Provincia. Gli URP provvedono a registrare immediatamente i documenti assegnando ad essi un numero di protocollo informatico e rilasciano agli utenti un riscontro di ricevuta all'atto della consegna. I documenti protocollati vengono poi inviati ai settori destinatari.



**PROVINCIA DI
BARLETTA - ANDRIA - TRANI**

**SETTORE 13°
"SERVIZI ATTIVI AL CITTADINO E POLITICHE COMUNITARIE"**

ART. 13

L'attività di promozione del territorio

Attraverso gli URP è possibile attivare una concreta politica di promozione territoriale grazie alle informazioni che giungono agli Uffici di Relazioni con il Pubblico dagli operatori del territorio e dalle Pubbliche Amministrazioni (Comuni, Regione, Ministeri e U.E.). Gli uffici URP, infatti, in quanto uffici polifunzionali della provincia aggregano più funzioni e diventano "braccio operativo" rispetto alla funzione provinciale di promozione territoriale. In quest'ottica gli URP svolgono il compito di diffondere sul territorio le informazioni utili allo sviluppo del territorio promuovendo e organizzando seminari ed eventi mirati.

ART. 14

I responsabili URP

I responsabili URP possono promuovere iniziative volte, anche con il supporto delle procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi, previo coinvolgimento del dirigente responsabile del Settore.

ART. 15

Attività dei "Referenti URP" per Settore

I referenti dei Settori hanno principalmente il compito di:

- informare gli URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- informare tempestivamente gli URP in merito all'avvio, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare per l'eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.