



Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Ente di Gestione delle Aree Protette delle Alpi Cozie

Art.1 – Principi generali

L'Amministrazione dell'Ente di Gestione delle Aree Protette delle Alpi Cozie (di seguito denominato Ente) 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, pertanto:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso tutti i cittadini, singoli e associati, fruitori e destinatari delle attività di competenza dell'Ente;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.
- e) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- f) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

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

Art. 2 - Servizi e competenze URP

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

1. gestisce il Protocollo dell'Ente in arrivo e in partenza in conformità alle linee guida sulla digitalizzazione dei documenti (CAD Codice dell'Amministrazione Digitale, decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.).

2. Fornisce generiche informazioni sull'orario di apertura e le competenze degli uffici dell'Ente, sullo svolgimento dei servizi dell'Ente, su dove reperire informazioni dal sito istituzionale ecc.
3. Raccoglie le richieste di accesso agli atti e fornisce le copie previo pagamento delle spese di riproduzione.
4. Raccoglie e gestisce le segnalazioni da parte degli utenti da rivolgere ai diversi Uffici dell'Ente.
5. Collabora, con gli altri uffici dell'Ente, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica.
6. Collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna.
7. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
8. Distribuisce le copie di modulistica predisposta e fornita dai diversi uffici.
9. Detiene copia dei bandi di concorso e della relativa modulistica.
10. Conserva i fogli di raccolta firme o iniziative analoghe promosse da Enti o associazioni, preventivamente vidimati dal Direttore dell'Ente.

Art. 3 – Servizi e competenze URP - Protocollo

Tutti i documenti digitali pervenuti via Posta Certificata vengono protocollati, fatta eccezione per le comunicazioni e gli avvisi pubblicitari.

L'URP procede alla registrazione e alla scansione dei documenti IN ARRIVO cartacei, pervenuti:

- via posta,
- via mail (a seguito di stampa),
- via fax
- consegnati a mano dagli utenti.

I documenti IN PARTENZA vengono scansionati esclusivamente se inviati tramite PEC.

I documenti trasmessi PER POSTA INTERNA tra i diversi servizi dell'Ente, vengono scansionati e protocollati.

L'ufficio Protocollo rispetta di norma gli orari previsti per l'apertura al pubblico degli uffici dell'Ente, cioè dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00, il venerdì dalle 9.30 alle 12.00. Sabato e Domenica CHIUSO.

Art.4 – Richieste di accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti viene esercitato dai cittadini tramite l'ufficio URP, il quale procede nel modo seguente:

- a) provvede a registrare la richiesta da parte del cittadino, previa compilazione dell' apposito modello.
- b) Protocolla la richiesta di accesso e provvede ad inserirla in un apposito registro interno nel quale le richieste vengono registrate con indicazione dei seguenti dati (data, nome, cognome, protocollo, oggetto, ufficio destinatario, esito).
- c) Nel caso di richiesta di rilascio di copie, L'URP effettua la consegna previo rimborso del costo di riproduzione, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca,).

- d) Nel caso di richiesta di visione, l'URP demanda all'Ufficio di competenza la fissazione di un appuntamento con il richiedente.

Art.5 - Tempistica

Dal momento di avvenuta registrazione della Richiesta di accesso, gli uffici di riferimento hanno **30 giorni di tempo** per provvedere alla consegna degli atti richiesti.

Per quanto riguarda le richieste effettuate dal Presidente o dai consiglieri dell'Ente il tempo di risposta non deve essere superiore a **5 giorni**.

Art. 6 - Gestione delle segnalazioni dei cittadini

Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni dei cittadini con le seguenti modalità:

- a) **Segnalazioni pervenute via e-mail o posta:** procede alla registrazione al protocollo e la inoltra all'ufficio competente, previa registrazione in un apposito elenco interno, nel quale vengono riportati la data, il protocollo, l'oggetto, la persona che effettua la segnalazione, il nome dell'operatore che effettua tale registrazione e l'ufficio di riferimento al quale viene inviata la nota protocollata;
- b) **Segnalazioni effettuate direttamente a voce/telefoniche:** l'operatore URP prende nota sull'apposito modulo, provvede alla registrazione al protocollo (con relativa scansione del documento) della stessa e la inoltra all'ufficio competente, previa registrazione nell'apposito elenco interno, nel quale vengono riportati la data, il protocollo, l'oggetto, la persona che effettua la segnalazione, il nome dell'operatore che effettua tale registrazione e l'ufficio di riferimento al quale viene inviata la nota protocollata;

Art. 7 - Tempistica

Dall'avvenuta registrazione al protocollo l'ufficio competente a ricevere la segnalazione ha l'obbligo di provvedere entro **15 giorni** a comunicare all'Urp la decisione in merito alla compiuta verifica sull'evento segnalato o, qualora possibile l'effettiva risoluzione di esso.

Art. 8 - Controlli

L'Urp deve, **ogni mese** effettuare un controllo delle segnalazioni e delle Richieste di Accesso agli atti inserite nei propri registri e verificare il rispetto della tempistica di risposta da parte degli uffici competenti.

A seguito della suddetta verifica, l'Urp invia una comunicazione di sollecito indirizzandola al Responsabile del Servizio di riferimento e in copia al Direttore dell'Ente e al Presidente.

Il Servizio interessato deve pertanto motivare il riscontrato ritardo, mediante trasmissione di apposita nota scritta, da inviare agli stessi destinatari (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Direttore dell'Ente e Presidente).

Con cadenza **Trimestrale** il responsabile dell'U.R.P. compila il REGISTRO delle RICHIESTE DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE EX ART. 5, co.1, D.LGS. 33/2013 e ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO EX ART: 5, co.2, D.LGS 33/2013, procedendo contestualmente alla sua pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del

sito istituzionale dell'Ente.

Art. 9 – Comunicazione interna

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione e dell'efficacia operativa dell'URP;

Tutti gli uffici/Aree dell'Ente devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti, per quanto di loro competenza, a trasmettere ad esso, possibilmente in versione informatica, il seguente materiale:

- copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati;
- bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- avvisi pubblici;
- modulistica necessaria per le istanze;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni che l'area interessata intende promuovere e/o organizzare;
- copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dall'area preposta;
- variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini;

Art. 10 - Collocazione funzionale

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale, in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura dell'ente, sarà inserita in una posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art. 11 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP è incardinato, dal punto di vista della responsabilità gestionale, nell'area Affari Generali, opera in stretto contatto con il Direttore e con gli altri responsabili di area dell'Ente, in ragione del ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e dell'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi;

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, per cui lo standard minimo da rispettare è la presenza dell'URP in ogni sede operativa dell'Ente;

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front - office), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back - office);

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico;

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività;

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato;

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi anche della collaborazione del volontariato, valutata l'adeguata competenza/formazione del personale volontario, nonché avvalersi di soggetti esterni per l'affidamento di servizi che richiedano particolare tecniche di innovazione e miglioramento o competenze specifiche nel campo della comunicazione;

In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita dell'organizzazione dell'Ente;
- b) capacità comunicative e relazionali;
- c) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- d) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- e) conoscenze di base giuridiche e normative;

Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, ogni Funzionario Responsabile di Area individua al suo interno il personale referente per l'URP, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per lo stesso personale dipendente. In caso di inerzia da parte dei Funzionari Responsabili dei Settori, il personale di riferimento per l'URP è nominato dal Direttore.

Il responsabile dell'URP collabora con i responsabili di Area dell'Ente e con la direzione secondo le modalità operative e funzionali definite a livello generale;

Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.