



REGOLAMENTO RELATIVO ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con deliberazione Consiliare n. 38 del 10.05.1996



CAPO I

I Principi

Art. 1

Principi fondamentali

1. Le funzioni e le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della Provincia di Potenza si uniformano ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Art. 2

Uguaglianza

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
3. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Art. 3

Imparzialità

1. Gli Uffici provinciali hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Art. 4

Continuità

1. L'erogazione dei servizi pubblici provinciali deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
2. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere immediatamente rimossi adottando, nelle more, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Art. 5

Diritto di scelta

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare servizi distribuiti sul territorio.



Art. 6

Partecipazione

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorirne la collaborazione con i soggetti erogatori.
2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
3. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate negli articoli seguenti.

Art. 7

Efficacia ed efficienza

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.
2. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi osservando i principi generali della trasparenza degli atti amministrativi.

CAPO II

Attività - Indirizzi – Funzioni

Art. 8

Regolamento

1. L'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento dell'U.R.P. della Provincia avviene nel rispetto dell'art. 12 D. Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29.
2. La Provincia assicura adeguata pubblicità al presente regolamento garantendo il miglior utilizzo dell'U.R.P.

Art. 9

La definizione

1. L'U.R.P. rappresenta il luogo di incontro tra la Provincia e il cittadino.
2. E' lo strumento attraverso cui il cittadino esercita il proprio diritto di conoscenza, partecipazione e fruizione dei servizi offerti dall'Ente.



Art. 10 **Le finalità**

1. L'attività dell'U.R.P. è finalizzata:
 - a. alla piena attuazione del principio di trasparenza dell'attività amministrativa;
 - b. al diritto di accesso del cittadino alla documentazione che riguarda istanze, petizioni e/o ricorsi presentati;
 - c. alla corretta informazione dell'attività amministrativa dell'Ente;
 - d. alla sistematica rilevazione dei bisogni dei cittadini per garantire un'adeguata risposta migliorando costantemente la qualità dei servizi;
 - e. a proporre ogni suggerimento rivolto all'ammodernamento delle strutture burocratiche e alla semplificazione delle procedure amministrative;
 - f. a verificare il gradimento dell'utente/cliente attraverso schede informative, interviste e campione, riunioni pubbliche;
 - g. a promuovere conferenze di servizio all'interno dell'Ente per controllare il corretto iter delle procedure amministrative;
 - h. a fornire indirizzi all'Ufficio Stampa per promuovere un corretto rapporto tra azione amministrativa e organi di informazione favorendo la tempestiva conoscenza delle iniziative dell'Ente.

Art. 11

Servizio documentazione e condizione femminile

1. Nell'ambito dell'U.R.P. deve attivarsi un servizio per fornire informazioni, consulenze e documentazione sui temi della condizione femminile.

Art. 12

Valutazione attività U.R.P.

1. Ai sensi dell'art. 12 D.Lgs. 3 febbraio 1993, n.29, così come integrato dall'art. 3 D.L. 12 maggio 1995, n.163 (convertito in L. 11 luglio 1995, n.273), il responsabile dell'U.R.P. e il personale da questi indicato, anche su segnalazione dei responsabili di altri settori o servizi dell'Ente, può promuovere iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure, all'incremento delle modalità di accesso alle informazioni in possesso dell'Amministrazione.
2. L'Ente verifica periodicamente l'efficacia dell'applicazione delle iniziative di cui al comma precedente anche al fine della valutazione del personale dell'U.R.P. ovvero di quello degli altri uffici che con l'U.R.P. abbia utilmente collaborato.
3. Detta valutazione costituisce titolo autonomamente valutabile nei



concorsi e nella progressione in carriera dei dipendenti.

Art. 13

L'Organizzazione e il funzionamento

1. L'U.R.P. è collocato in locali facilmente individuabili e accessibili presso gli ingressi principali degli uffici della Provincia.
L'U.R.P. è responsabile dei luoghi di accoglienza del cittadino collocati ad ogni piano e, comunque, nei luoghi più idonei per accedere agli uffici di suo interesse.
2. La Provincia rende noto diffusamente ed efficacemente le modalità di accesso (toponomastico, postale, telefonico, posta elettronica, fax ecc.) all'U.R.P.
3. L'U.R.P. può osservare un orario di ricevimento dell'utente/cliente diverso da quello degli altri uffici per favorire un rapido e continuo servizio.
4. L'U.R.P. utilizza personale con approfondita conoscenza dell'organizzazione della Provincia, professionalmente preparato per l'accoglienza dell'utente/cliente, per l'interpretazione delle istanze presentate e per la ricezione delle richieste di informazioni che perverranno attraverso sistemi telematici, postali, telefonici.
L'U.R.P. esamina in ogni caso tutte le istanze fornendo:

- a) Risposte immediate, attraverso la raccolta di informazioni e documentazioni (schede, pubblicazioni, video, documentazioni cartacee) e attivazione di collegamenti telematici con banche dati, anche di altre Amministrazioni e/o di organismi privati;
- b) Risposte differite se la rilevazione dello stato di un procedimento o l'acquisizione di documentazione particolare richieda da parte dell'ufficio competente, al quale è stato indirizzato l'utente/cliente, una ricerca più complessa; la risposta è fornita in tal caso anche via telefono o fax in un termine di tempo brevissimo, di norma non superiore a 72 ore.

Art. 14

Analisi e ricerche

1. L'U.R.P. organizza sistematicamente indagini sul grado di soddisfazione dell'utente/cliente per i servizi erogati, sull'evoluzione dei bisogni e dell'esigenza e sul grado di risposte dell'organizzazione. L'attività di ricerca è, inoltre, funzionale alla programmazione di iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure della Provincia.

Art. 15

Informazione

1. La Provincia attraverso l'U.R.P. promuove e realizza, sulla base delle



informazioni acquisite attraverso indagini e ricerche, iniziative di comunicazione di pubblica utilità mediante l'uso dei più opportuni mezzi multimediali e ciò al fine di assicurare la massima conoscenza di normative, delibere consiliari, delibere di Giunta, provvedimenti e quanto altro necessario all'utente/cliente e sulla concreta possibilità di ottenere risposte ad esigenze particolari provenienti dal territorio.