



ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO E PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

INDICE

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

- art. 1 - Ambito di applicazione
- art. 2 - Finalità
- art. 3 - Funzioni

CAPO II – STRUTTURA

- art. 4 - Organizzazione dell'Ufficio e collocazione organizzativa
- art. 5 - Responsabile
- art. 6 - Personale

CAPO III - FORMAZIONE PROFESSIONALE

- art. 7 - Formazione del personale

CAPO IV – PROCEDURE

- art. 8 - Comunicazione interna
- art. 9 - Comunicazione esterna
- art. 10 - Accesso documentale e accesso civico
- art. 11 – Reclami
 - art. 11.1 Presentazione del reclamo
 - art. 11.2 Avvio istruttoria
 - art. 11.3 Analisi e definizione del reclamo
 - art. 11.4 Registro dei reclami
- art. 12 - Segnalazioni
- art. 13 - Distribuzione della modulistica
- art. 14 - Rete civica e telematica

CAPO V - NORME FINALI

- art. 15 – Osservanza, aggiornamento e revisione
- art. 16 - Entrata in vigore

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART. 1 – AMBITO DI APPLICAZIONE

In attuazione dell'articolo 8 della Legge 7 giugno 2000 n. 150, il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna di seguito indicato con la sigla URP.

ART. 2 – FINALITA'

L'attività dell'URP è finalizzata a:

- dare attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso documentale e civico e ad una corretta informazione;
- rilevare sistematicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
- proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'Ente si propone all'utenza.

ART. 3 – FUNZIONI

L'URP indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con l'utenza ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate; in particolare l'ufficio svolge le seguenti funzioni:

- fornisce informazioni all'utenza sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento dei procedimenti e sui tempi di conclusione, sulle modalità di erogazione dei servizi e nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli uffici, facilitando il rapporto tra l'Ente ed i cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione;
- cura 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, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti (documentale e civico) e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
- promuove ricerche ed analisi finalizzate alla conoscenza dei bisogni e delle proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza mediante l'ascolto attivo del cittadino;
- favorisce la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri uffici dell'ente e con le strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni.

CAPO II – STRUTTURA

ART. 4 – ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA

L'URP è inserito nel servizio "Affari Istituzionali" dell'Area Direzione Generale con la denominazione "Ufficio Supporto legale, URP e comunicazione istituzionale" ed è collocato alle dirette dipendenze del Direttore Generale. L'Ufficio svolge anche funzioni di analisi e interpretazione della normativa al fine di fornire il supporto tecnico-giuridico alla Direzione, alle Aree e agli organismi collegiali, anche mediante la redazione di specifici pareri. L'Ufficio cura inoltre la programmazione e realizzazione delle attività di comunicazione istituzionale al fine di valorizzare e promuovere l'operato dell'ente

Nell'ambito degli obiettivi fissati dall'organo politico, il Responsabile dell'URP ha piena autonomia operativa ed assicura l'ottimale gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie assegnate.

L'ufficio è dotato di strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico, che lo svolgimento di compiti e funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e alla realizzazione di attività di ricerca, monitoraggio, innovazione e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali.

Per lo svolgimento delle attività relative alla trasparenza ed al diritto di accesso, l'URP collabora con l'Ufficio prevenzione corruzione e trasparenza – procedimenti disciplinari” dell'Area Direzione Generale.

ART. 5 – RESPONSABILE

Il responsabile dell'URP è il Direttore Generale, che predispone un rapporto annuale sull'attività di relazioni con il pubblico con riferimento all'accesso agli atti, all'accesso civico, alle segnalazioni e ai reclami. Sulla base dei risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e del monitoraggio sull'attività dell'URP, il Responsabile programma iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

ART. 6 – PERSONALE

Il personale assegnato all'URP deve essere in possesso di un'approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'ente, professionalmente qualificato per l'accoglienza al pubblico e per la ricezione delle richieste di informazione attraverso sistemi telematici.

CAPO III – FORMAZIONE PROFESSIONALE

ART. 7 – FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per il personale al quale sono affidate le attività del servizio URP l'ente provvede alle iniziative di formazione e aggiornamento relative ai compiti specifici dell'ufficio, come previsto dal D.P.R. 21 settembre 2001 n. 422, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione normativa.

CAPO IV – PROCEDURE

ART. 8 – COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è una delle attività prioritarie del servizio URP, nonché una delle principali finalità del presente regolamento, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri uffici dell'Ente.

I presupposti essenziali per una efficace attività di comunicazione dell'Ente e operativa dell'URP sono il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni. A tal fine ciascun responsabile di Area individua tra i propri collaboratori uno o più referenti che dovranno collaborare con l'URP.

In particolare i referenti hanno il compito di:

- informare il personale dell'URP sull'attività dei propri servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte e concertate;
- informare tempestivamente il personale dell'URP in merito all'istituzione, alla modifica e alla cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare con il personale dell'URP per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità;
- trasmettere all'URP, su supporto informatico, il materiale relativo ad iniziative che l'Area intende promuovere o organizzare;

- comunicare variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Il responsabile dell'URP, per le finalità proprie del servizio, può convocare riunione periodiche dei referenti degli uffici, nell'ambito delle quali può essere valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Ente e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

ART. 9 – COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP al fine di garantire la piena partecipazione dei cittadini alla vita dell'Ente:

- promuove e realizza, anche avvalendosi di figure professionali come l'addetto stampa, iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività dell'Ente e a promuoverne l'immagine;
- promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- promuove la realizzazione di reti integrate tra gli URP di altri enti presenti sul territorio.

ART. 10 – ACCESSO DOCUMENTALE E ACCESSO CIVICO

L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Ente, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al responsabile dell'ufficio competente per tutti gli adempimenti conseguenti.

Per la procedura in materia di accesso documentale, accesso civico e accesso generalizzato si rinvia all'apposito Regolamento interno approvato con DCI n. 38 del 25 ottobre 2017 in conformità alle seguenti normative:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii. e relativo Regolamento approvato con D.P.R. n. 184 del 12 aprile 2006, per l'accesso documentale;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 e ss.mm.ii, per l'accesso civico e l'accesso generalizzato.

ART. 11 – RECLAMI

L'URP, anche attraverso la predisposizione di una apposita modulistica cartacea ed informatica, riceve i reclami e li inoltra ai responsabili delle Aree competenti i quali provvedono ad effettuare le relative istruttorie e a comunicare la risposta all'interessato, informando l'URP in modo che quest'ultimo possa monitorare le attività.

– 11.1 PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'URP è l'ufficio deputato alla raccolta dei reclami.

Il reclamo può essere presentato su carta semplice, anche avvalendosi del modulo preposto dall'Ente, spedito via posta (elettronica, raccomandata, posta ordinaria), o in modalità online. Nel caso in cui il reclamo venga presentato a voce o telefonicamente, il dipendente incaricato inviterà il soggetto interessato a presentare la segnalazione in forma scritta per la successiva registrazione e protocollazione.

Il modulo del reclamo è scaricabile dal sito istituzionale dell'EGAS, sezione "come fare per". Nella sezione "contatti" è inoltre presente un modulo per le segnalazioni online.

Le informazioni necessarie per la gestione del reclamo sono: dati anagrafici dell'utente, motivo del reclamo, data e luogo del problema riscontrato, consenso per il trattamento dei dati secondo il Regolamento UE 2016/679 sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR).

Possono presentare le segnalazioni i cittadini/utenti direttamente interessati, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei cittadini.

Qualora il reclamo sia presentato da soggetto diverso dal diretto interessato è necessaria delega scritta.

L'EGAS garantisce che il trattamento dei dati si svolga nel rispetto dei diritti sulla riservatezza, in applicazione del Regolamento UE 2016/679 sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR).

Le segnalazioni non firmate o di coloro che desiderano mantenere l'anonimato o non acconsentono al trattamento dei dati non potranno essere gestite secondo la presente procedura e non verrà fornita risposta scritta sull'esito del reclamo. Tali segnalazioni saranno comunque tenute in considerazione per verificare, d'ufficio, eventuali situazioni problematiche o disservizi.

– 11.2 AVVIO ISTRUTTORIA

L'URP, ricevuto il reclamo, verificato il protocollo e il consenso alla privacy, avvia l'istruttoria inoltrando, entro 3 giorni dalla protocollazione, richiesta di indagine al Dirigente della struttura competente in materia. In particolare, nel caso di reclami relativi al Servizio Idrico Integrato (SII) ed al rapporto contrattuale con il Gestore del SII, la pratica sarà trasmessa al servizio "Controllo del Gestore" dell'Area Pianificazione, Programmazione e Controllo del Gestore.

– 11.3 ANALISI E DEFINIZIONE DEL RECLAMO

L'ufficio competente procede all'istruttoria ed alla definizione della pratica entro 30 giorni dal ricevimento della stessa al protocollo dell'Ente. Qualora l'istruttoria richieda un tempo superiore e l'analisi del reclamo riveli la necessità di effettuare approfondimenti complessi, questi vengono pianificati e gestiti in accordo con l'URP. Dovrà inoltre essere fornita al cittadino/utente comunicazione in tal senso.

L'ufficio competente predispone la risposta con nota di trasmissione a firma del Dirigente di riferimento, da inviare al cittadino/utente tramite PEC, e-mail ordinaria e/o posta ordinaria.

Di tal risposta sarà data comunicazione all'URP in modo che quest'ultimo possa monitorare le attività.

– 11.4 REGISTRO DEI RECLAMI

L'URP predispone un registro dei reclami, contenente l'elenco dei reclami ricevuti, nel quale devono essere specificati: – le generalità del cittadino/utente; – l'oggetto del reclamo; – la data di ricezione e di registrazione del protocollo; – l'esito della richiesta; – la data di assunzione della decisione.

Il registro è aggiornato annualmente.

ART. 12 – SEGNALAZIONI

L'URP è l'ufficio deputato alla raccolta delle segnalazioni.

Se la segnalazione riguarda un suggerimento per migliorare la qualità dei servizi, l'URP provvede ad inoltrarne copia ai Dirigenti/Responsabili competenti, dando riscontro in tal senso al soggetto proponente.

Se la segnalazione riguarda un elogio, l'URP provvede ad inoltrarne copia al Dirigente/Responsabile interessato.

ART. 13 – MODULISTICA

La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati, sentito l'URP per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi e/o procedimenti. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e preciso.

L'URP cura la distribuzione della modulistica messa a disposizione dell'Ente da parte di altri Enti Pubblici e dei soggetti che erogano servizi di Pubblica Utilità sul territorio.

ART. 14 – RETE CIVICA E TELEMATICA

Ai sensi dell'art. 8, comma 2 lettera e, della Legge 7 giugno 2000 n. 150, l'URP garantisce reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Per lo svolgimento delle attività relative alla trasparenza ed al diritto di accesso, l'URP collabora con l'Ufficio prevenzione corruzione e trasparenza – procedimenti disciplinari” dell'Area Direzione Generale.

L'URP collabora inoltre con il Servizio Sistemi Informativi al fine dello sviluppo del portale dell'ente.

CAPO V – NORME FINALI

ART. 15 – OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente Regolamento.

ART. 16 – ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui diviene esecutiva la Deliberazione con la quale è stato approvato.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Dirigente/Responsabile di Area provvederà a nominare un referente per le relazioni con il pubblico il cui nominativo sarà comunicato all'URP; in mancanza di tale nomina, le funzioni di referente saranno svolte dallo stesso Dirigente/Responsabile.