



**Istituto per i Servizi alla Persona per l'Europa
A.S.P.**



REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

(Approvato con Delibera C.d.A. n. 8 del 19.03.2015)

INDICE

ART. 1 - Ambito di applicazione

ART. 2 - Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

ART. 3 - Composizione e professionalità del personale

ART. 4 - Attività di informazione e comunicazione

ART. 5 - I referenti della comunicazione

ART. 6 - Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

ART. 7 - Sviluppo organizzativo

ART. 8 - La partecipazione al procedimento amministrativo ed il diritto di accesso

ART. 9 - Rapporti con altri Enti e amministrazioni

ART. 10 - Collocazione operativa e funzionale

Art. 11 – Disposizioni finali

ART. 1

Principi generali

L'ASP ISPE, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate :

- a. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni nonché favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
- b. promuove i principi di trasparenza degli atti amministrativi e della tutela della riservatezza in armonia con le vigenti disposizioni di legge;
- c. cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi, anche in relazione all'efficienza delle attività di informazione.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento di Organizzazione e Contabilità, ed in particolare dall'art.12, il presente Regolamento definisce nel dettaglio l'organizzazione, le funzioni e le competenze professionali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, istituito nell'ASP ISPE quale Ufficio che ha il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni sull'attività istituzionale e sul funzionamento dell'Azienda, nonché sulle prestazioni da questa erogate.

ART. 2

Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Azienda in quanto coordina e gestisce le informazioni assicurando l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e rendendole disponibili al pubblico in modo chiaro e accessibile.

L' ISPE, attraverso l'URP, sviluppa relazioni con le persone, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti i settori dell'Azienda e concorre ad affermare **il diritto degli utenti ad un'efficace comunicazione.**

L'URP in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolge in particolare un ruolo:

1. **informativo**, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli cittadini/utenti;
2. **di integrazione**, tra le attività di comunicazione sia interna che esterna;
3. **propositivo**, riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
4. **di servizio**, attraverso la presa in carico e la soluzione di problemi contingenti che possono ostacolare la fruizione dei servizi;
5. **conoscitivo**, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e attese da parte degli utenti : rilevazione della qualità percepita (customer satisfaction);
6. **promozionale**, dell'immagine dell'Azienda e dei servizi dalla stessa erogati;

7. **di mediazione**, tra i cittadini, singoli o associati, e l'amministrazione, allo scopo di migliorarne il rapporto e di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nella gestione delle eventuali segnalazioni di disservizio e delle istanze avanzate dagli utenti;
8. **di tutela dei diritti**, garantendo la corretta applicazione della procedura reclami e il diritto di accesso e partecipazione ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.;
9. **formativo** attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, tirocinanti, volontari e cittadini in generale.

ART. 3

Composizione e professionalità del personale

L'URP è attivo nell'ambito del Servizio Amministrativo dell'Azienda ed il Responsabile dell'Ufficio coincide, di norma, con l'incaricato della responsabilità di quest'ultimo.

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'Ufficio e dei suoi compiti, al Responsabile dell'URP compete la gestione ed il coordinamento dell'Ufficio stesso. Dal Responsabile dipende in via gerarchica e funzionale l'impiegato del ruolo amministrativo addetto all'Ufficio.

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con l'utenza che in relazione all'organizzazione interna, all'URP è assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato all'URP, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di struttura, deve essere in possesso di una forte motivazione, di attitudine personale a lavorare in team, di particolari capacità relazionali, comunicative e di problem solving, oltreché delle seguenti competenze:

- approfondita conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- adeguate conoscenze giuridiche e normative;
- capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche.

Al personale dell'URP è assicurata attività di formazione e aggiornamento al fine di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio dell'attività che è chiamato a svolgere.

In particolare, la formazione del personale assegnato all'URP deve assicurare conoscenze relative :

- all'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- agli strumenti ed alle tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
- all'organizzazione e alla gestione delle risorse umane;
- ai processi di semplificazione e alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione dell'ASP;
- alla progettazione ed alla gestione di progetti.

ART. 4

Attività di informazione e comunicazione

L'URP, al fine di garantire un'efficace comunicazione esterna e perseguire gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni settore dell'Azienda, attivando processi di comunicazione interna.

A tal fine, i Responsabili delle diverse articolazioni dell'Azienda (Servizi e Unità Operative), in qualità di Referenti della comunicazione, assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazione di disservizi da parte degli utenti.

L'URP si occupa, in particolare, di fornire informazioni riguardanti:

1. l'attività istituzionale ed il funzionamento dell'Azienda;
2. le prestazioni erogate e le modalità di fruizione dei servizi e la relativa modulistica;
3. le disposizioni normative e regolamentari al fine di agevolarne l'applicazione;
4. gli atti amministrativi e lo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;
5. le modalità ed i termini per la presentazione di reclami e/o segnalazioni.

Le attività di informazione e comunicazione si esplicano, oltre che per mezzo di strumenti previsti per la comunicazione istituzionale e integrata (sito internet, posta ordinaria e posta certificata, opuscoli informativi e manifesti, modulistica per la presentazione delle istanze, ecc.), anche attraverso l'organizzazione e/o la partecipazione a convegni, manifestazioni, rassegne specialistiche, ecc..

L'URP è tenuto ad utilizzare, in tutte le forme di comunicazione, un linguaggio semplice e chiaro al fine di assicurare la trasparenza, l'accessibilità e l'efficacia nei rapporti tra i cittadini e l'ASP.

ART. 5

I referenti della comunicazione

I Referenti della comunicazione, come innanzi individuati, collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti delle comunicazioni ai cittadini/utenti, il tempestivo aggiornamento delle informazioni relative alle proprie attività, oltreché per la diffusione della cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi.

Il Responsabile dell'URP, per il perseguimento delle finalità di cui innanzi, può convocare riunioni periodiche con i referenti della comunicazione nell'ambito delle quali possono essere valutate e proposte misure organizzative e strumenti comunicativi idonei a favorire l'accesso ai servizi dell'Azienda ed a migliorare l'efficacia dell'informazione.

I Referenti della comunicazione, eventualmente anche tramite i propri colleghi, trasmettono all'URP, almeno una volta l'anno, notizie, informazioni e documenti in ordine ai procedimenti di competenza, rispettando tempi e modalità all'uopo assegnati.

ART. 6

Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

L'URP, in quanto "superficie di contatto" dell'ASP con la collettività, attua, mediante l'attività di ascolto e di comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi.

A tal fine analizza anche i risultati di studi, ricerche e questionari di customer satisfaction e utilizza, quale supporto informativo, banche dati informatizzate ed internet.

I risultati dell'attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami sono trasmessi dal Responsabile dell'URP:

- a. al Direttore Generale
- b. al Direttore Amministrativo;
- c. al Responsabile del Servizio e/o dell'Unità Operativa;
- d. al Nucleo di valutazione ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione.

ART. 7

Sviluppo organizzativo

Sulla base dell'attività di ricerca e monitoraggio di cui innanzi, l'URP promuove iniziative di comunicazione, formula proposte di formazione del personale oltreché di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

In particolare:

- a. promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte al Direttore Generale e/o al Direttore amministrativo sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
- b. favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'attività amministrativa e contribuisce, in collaborazione con gli altri Settori dell'Azienda ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi;
- c. formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- d. progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini/utenti.

ART.8

La partecipazione al procedimento amministrativo ed il diritto di accesso

L'URP promuove la partecipazione all'attività svolta dall'Azienda attraverso la raccolta di segnalazioni, reclami, ricorsi e proposte di collaborazione a processi e percorsi partecipativi avviati dall'Amministrazione.

L'URP garantisce l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii., compatibilmente con le disposizioni di cui al D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 in materia di tutela della privacy.

E' fatto salvo tutto quanto stabilito dalle disposizioni normative applicabili e da quelle regolamentari dell'Azienda, con particolare riferimento all'art. 13 ("Reclami e ricorsi") della vigente Carta dei servizi dell'ISPE.

ART.9

Rapporti con altri Enti e amministrazioni

L'URP rappresenta l'interfaccia dell'Azienda nei rapporti con i servizi socio sanitari dell'AA.SS.LL, con i servizi sociali dei Comuni, oltreché con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione e/o presso l'Azienda stessa.

L'URP, inoltre, favorisce la collaborazione nel campo della comunicazione pubblica con Scuole e Università per iniziative formative e stages degli studenti presso le strutture gestite dall'Azienda da attuarsi anche mediante la stipula di protocolli d'intesa e convenzioni.

ART. 10

Collocazione operativa e funzionale

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno e all'esterno dell'Amministrazione e l'importanza dell'attività di ascolto dei cittadini/utenti per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, **l'URP è collocato presso la sede legale e amministrativa dell'Azienda di via San Lazzaro, 15 - Lecce.**

L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni di carattere tecnico e informatico, adeguati a consentire:

- a. le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office);
- b. il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, alla gestione giuridica amministrativa dei rapporti interni ed esterni all'ASP;
- c. la realizzazione dell'attività di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa, nonché il coordinamento della rete dei referenti della comunicazione come innanzi individuati (back office).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, coincidente con quello degli Uffici che hanno sede presso via San Lazzaro.

ART. 11
Disposizioni finali

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale dell'ASP ISPE (www.ispelecce.com).

Le disposizioni del presente Regolamento si integrano con le altre disposizioni regolamentari già esistenti.

Tutti i richiami a norme di legge e regolamentari vigenti contenute nel presente Regolamento sono da intendersi estesi alle successive modifiche ed integrazioni delle stesse.