

REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale - Seduta del 14 febbraio 2003 - Deliberazione N. 612 - Area Generale di Coordinamento Gabinetto Presidente Giunta Regionale AA.GG. del Personale - Legge 7 giugno 2000 n. 150 - Disciplina del servizio Ufficio Relazioni con il pubblico della Giunta Regionale concernente la ridefinizione e la riorganizzazione delle attività dell'ufficio.

omissis

PREMESSO

- che la legge 7 giugno 2000 n. 150 definisce la "disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e il D.P.R. 6 febbraio 2001 n. 422 detta il "regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività di informazione e di comunicazione e per la individuazione e la disciplina degli interventi formativi, ai sensi dell'articolo 5" della citata legge n. 150/2000;
- che dette indicazioni normative e regolamentari sono a fondamento delle attività tese a organizzare la comunicazione degli enti della pubblica amministrazione;
- che presso questa Giunta Regionale è già in fase di realizzazione un progetto di attivazione dell'URP, denominato "Una Campania di Relazioni", condotto nell'ambito delle competenze in materia di "Gestione rapporti con l'utenza esterna ed interna - Relazioni con il pubblico: sportelli informativi e sistemi globali di informazione", competenza attualmente esercitata presso l'Area 01, il Settore 01, Servizio "informazioni ed adempimenti ex L.241/90 e informazioni e rapporto con l'utenza - relazioni con il pubblico" istituito con deliberazione n. 2919 del 14/6/2002 e che, dunque, si configura come attività condotta da personale in servizio di cui all'art. 6 c. 1, D.P.R., 422/2001;
- che detto Servizio, in coerenza con l'art. 8 della L.150/2000 e, quindi, nell'ambito della ridefinizione dei compiti e alla riorganizzazione degli uffici impegnati sulle attività di relazioni pubbliche, va ridenominato quale Servizio "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico" (URP);
- che, al fine di definire articolazioni territoriali, competenze e attività di detto URP, è opportuno e necessario adottare un disciplinare e ciò secondo quanto indicato dal c. 2 dell'art. 6 della L. n.150/2000;
- che, stante il preminente interesse della Giunta Regionale a favorire l'esercizio del diritto del cittadino all'informazione sugli indirizzi, sulle attività e sugli atti dell'Amministrazione Regionale, l'attività dell'URP va esercitata in stretto collegamento con le funzioni connesse agli aspetti organizzativi e che, pertanto, è opportuno affidare la sovrintendenza operativa sul predetto servizio, incardinato presso l'Area 01 Settore 01, ai sensi dell'art. 26 della L.R. 11/1991, all'Assessore alla Riforma dell'Amministrazione Regionale e ciò sino a diverso nuovo assetto dell'organizzazione degli uffici della Giunta Regionale o sino alla definizione di forme coordinate delle attività di comunicazione e informazione;
- che l'attivazione dell'URP comporta preliminarmente:
  - l'individuazione del personale da impegnare presso il Servizio "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico", il relativo dimensionamento quantitativo e le procedure per consentire la provvista di detto personale fra quello disponibile presso la Giunta Regionale, ai sensi dell'art. 5 del Documento di concertazione - Contratto decentrato integrativo vigente,
  - la definizione dei criteri e delle modalità per l'avvio di un sistema di formazione e aggiornamento professionale del personale dedicato alle funzioni previste e disciplinate dalla L. 150/2000,
  - la definizione dei tempi e delle modalità per il materiale avvio delle attività, con la connessa individuazione delle relative risorse e strutture;

RICHIAMATO

- il Decreto Dirigenziale n. 256 del 31/1/2003 di incarico sostitutivo di Coordinamento dell'A.G.C. 07 "AA.GG. del Personale"

DATO ATTO che è stata data la preventiva informativa alle OO.SS.

PROPONGONO e la Giunta, in conformità, a voto unanime

DELIBERA

per le motivazioni e considerazioni svolte in narrativa che si intendono di seguito integralmente riportate

1. di prendere atto del lavoro di progettazione e primo avvio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico attualmente in corso presso l'Area 01, il Settore 01, Servizio "informazioni ed adempimenti ex L.241/90 e informazioni e rapporto con l'utenza - relazioni con pubblico" di questa Giunta Regionale con risorse di personale interno di cui all'art. 6 c. 1, D.P.R. 422/2001;
2. di ridenominare il Servizio "Informazioni ed adempimenti ex L.241/90 e informazioni e rapporto con l'utenza - relazioni con pubblico" in Servizio "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico" (URP), Servizio incardinato presso l'Area 0 1 Settore 01;
3. di adottare, ai sensi della legge 7 giugno 2000 n. 150 e delle relative indicazioni attuative contenute nel D.P.R. 6 febbraio 2001 n. 422, la disciplina per la ridefinizione dei compiti e per la riorganizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che forma parte integrante del seguente atto;
4. di dare mandato, ai sensi dell'art. 26 della L.R. 11/1991, all'Assessore alla Riforma dell'Amministrazione Regionale ad esercitare la sovrintendenza operativa sul Servizio Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) e ciò sino a diverso nuovo assetto dell'organizzazione degli uffici della Giunta Regionale o sino alla definizione di forme coordinate delle attività di comunicazione e informazione;
5. di dare mandato agli uffici competenti di provvedere ai seguenti adempimenti propedeutici all'avvio delle attività dell'URP:
  - a) individuazione del personale da impegnare presso il Servizio "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico", relativo dimensionamento quantitativo e procedure per consentire la provvista di detto personale fra quello disponibile presso la Giunta Regionale, ai sensi dell'art. 5 del Documento di concertazione - Contratto decentrato integrativo vigente,
  - b) definizione dei criteri e delle modalità per l'avvio di un sistema di formazione e aggiornamento professionale del personale dedicato alle funzioni previste e disciplinate dalla L. 150/2000,
  - c) definizione dei tempi e delle modalità per il materiale avvio delle attività, con la connessa individuazione delle relative risorse e strutture;
6. di trasmettere il presente provvedimento all'A.G.C. Gabinetto, All'A.G.C. Gestione e Formazione del Personale, Organizzazione e Metodo, alle AA.GG.CC. della Giunta Regionale e al B.U.R.C..

Il Segretario  
Brancati

Il Presidente  
Bassolino

VISTI:

la legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "norme in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

il Decreto Legislativo 3 febbraio 1993 n. 29 inerente "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego a norma dell'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n.241" (artt. 11, 12), così come sostituito dal D.Lgs 31.03.01 n.165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

la Circolare del Ministro per la Funzione Pubblica 27 aprile 1993, n.17 "istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione pubblica" la Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

la Dir. P.C.M. 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"

la Legge 31 dicembre 1996 n.675 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali";

la Legge 15 maggio 1997 n. 127 e successive modificazioni "Misure urgenti per lo snellimento delle attività amministrative e dei procedimenti di decisione e di controllo"

il D.P.R. 20 ottobre 1998 n.428 "Regolamento recante norme per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche"

il Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"

il D.M. 28 novembre 2000 "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni"

il Decreto Legislativo 11 maggio 1999 n. 135 "Disposizioni integrative della legge 31 dicembre 1996 n. 675 sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici";

La Legge 7 giugno 2000 n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

il D.P.R. 6 febbraio 2001 n. 422 "Regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività di informazione e di comunicazione e per la individuazione e la disciplina degli interventi formativi, ai sensi dell'art. 5 della L. 7 giugno 2000, n. 150, recante la disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

il D.P.R. 29 dicembre 2000 n. 445 "Testo Unico delle disposizioni amministrative in materia di documentazione amministrativa"

La Giunta Regionale

Adotta la seguente disciplina dell'ufficio per le relazioni con il pubblico della giunta regionale della Campania.

## **DISCIPLINA DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELLA GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA**

### **ART.1**

#### **Pubblicità, trasparenza, diritto d'accesso, diritto all'informazione**

La Regione Campania ritiene di preminente interesse il diritto del cittadino all'informazione sugli indirizzi, sulle attività e sugli atti dell'Amministrazione regionale;

considera altresì la comunicazione istituzionale come precipua funzione regionale, volta a realizzare, nel quadro dei principi costituzionali e con particolare riferimento agli articoli 21 e 97 della Costituzione, il diritto all'informazione;

informa la propria attività amministrativa a criteri di economicità, efficacia e pubblicità, così come indicato dal c. 1 dell'art.1 della legge 7 agosto 1990 n.241;

intende garantire e tutelare, attraverso l'azione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, la pubblicità, la trasparenza, il diritto d'accesso e all'informazione. Ciascuna struttura amministrativa regionale è tenuta a collaborare per il pieno raggiungimento di tali fini.

## ART. 2

### L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Il Servizio, "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico" (URP) assicura, attraverso attività di coordinamento e di impulso il diritto di accesso degli utenti ai documenti amministrativi della Regione, cura l'informazione sui procedimenti e gli atti regionali di interesse degli utenti.

All'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico Regionale (URP) sono demandati i compiti di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993 n. 29, così come sostituito dalla D.lgs 165.2001, compiti specificamente disciplinati dalla Legge 15 giugno 2000 n.150.

In particolare l'URP è impegnato a:

- informare gli utenti sulle modalità di accesso agli atti e sullo stato dei procedimenti e dei servizi;
- valutare, periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi offerti, anche al fine di conoscerne le esigenze;
- incentivare la formazione e l'aggiornamento del personale sui temi inerenti i diritti dei cittadini e sulle tecniche di comunicazione, al fine di migliorare le capacità relazionali e tendere alla personalizzazione del servizio;
- mettere in atto un'attività di comunicazione, rivolta all'esterno e all'interno della Regione, al fine di assicurare la conoscenza di normative, strutture e servizi secondo quanto indicato nella Dir.P.C.M. 10 ottobre 1994, e ciò in collaborazione con gli altri uffici preposti alle attività di informazione e comunicazione della Giunta;
- utilizzare, in collaborazione con l'Ufficio Legislativo del Presidente, il Segretariato della Giunta Regionale e l'AGC Affari generali, gestione del personale, organizzazione e metodo, strumenti formativi, gestionali, organizzativi, e procedurali per la semplificazione del linguaggio amministrativo;
- curare la semplificazione e l'informazione sulle modalità d'accesso ai procedimenti e l'aggiornamento delle modalità con cui la Giunta Regionale si propone all'utenza;
- attivare iniziative tese a favorire la comunicazione tra il Presidente, la Giunta Regionale e i cittadini, in collaborazione con gli altri uffici preposti alle attività di informazione e comunicazione della Giunta;
- stabilire collaborazioni e sinergie con tutte le forme di contatto con l'utenza che la Giunta Regionale ha promosso e ha già attivato;
- contribuire a semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e istituzioni pubbliche campane, favorendo la creazione di una rete integrata degli URP di tutti gli enti territoriali della Campania, per l'obiettivo precipuo della redazione della carta dei servizi regionali.

Le Aree di coordinamento dell'Amministrazione regionale e gli enti strumentali collaborano alla realizzazione delle finalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico anche attraverso l'individuazione di uno o più referenti di relazioni pubbliche.

## ART. 3

### Articolazioni dell'URP

Sono istituiti presso ciascun capoluogo di Provincia gli URP quali articolazioni decentrate del Servizio "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico" del settore 01 dell'Area Generale di Coordinamento Gabinetto Presidente.

Su proposta del Responsabile del Servizio URP e con determinazione del Dirigente Coordinatore di Area, possono essere istituiti ulteriori punti di informazione e di contatto con i cittadini in realtà particolari della regione, quali luoghi di rilevanza culturale e turistica oppure di rilevanza economica ed industriale.

Altre realtà locali, i piccoli centri, le zone interne e montane saranno periodicamente raggiunti dal sistema di relazioni pubbliche regionali attraverso gli "URP in movimento", strutture mobili con le quali promuovere l'accesso e l'uso dei servizi della regione Campania.

Il Servizio "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico" coordina e sovrintende alle attività delle articolazioni decentrate e delle strutture mobili sopracitate realizzandone l'integrazione operativa e funzionale.

#### ART.4

##### Modalità e strumenti operativi dell'URP

Le finalità dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico Regionale descritte nell'art. 2 sono perseguite mediante:

- le articolazioni dell'URP, i punti di informazione e contatto con il cittadino, e gli "URP in movimento";
- la diffusione di materiale informativo utile a descrivere e rendere accessibili le prestazioni, i servizi, le attività e le strutture della Giunta;
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza, e l'utilizzazione di sistemi di raccolta ed elaborazione dati, con strumenti quali ad esempio l'indagine quantitativa, sondaggi motivazionali, colloqui, interviste;
- l'elaborazione di un sistema di indicatori per la verifica della qualità "percepita", "prestata" e "prevista", al fine di un'attività permanente di valutazione della qualità;
- a definizione di contenuti per corsi periodici rivolti al personale a contatto con il pubblico e di attività di formazione finalizzate al coinvolgimento e alla motivazione del personale di ogni ordine e grado sugli obiettivi della Giunta, attivando percorsi di studio, di riflessione e scambio di esperienze, che si estendano a tutti coloro che, a diversi livelli di responsabilità e in ambiti operativi diversi, intervengono nelle attività della Regione;
- l'analisi della comunicazione interna per la formulazione di criteri di semplificazione dei linguaggi attraverso la definizione di codici di stile delle comunicazioni mediante periodici illustrativi, opuscoli, depliant, prodotti comunicativi on-line finalizzati all'informazione sulle modalità di accesso ai servizi, in collaborazione con gli altri Uffici preposti alle attività di informazione e comunicazione della Giunta;
- semplificazione dell'accesso e aggiornamento delle modalità con cui la Regione si propone all'utenza attraverso la ricerca e l'analisi sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza stessa;
- servizi all'utenza destinatari cittadini per i diritti di partecipazione di cui al capo III della L. 7 agosto 1990 n. 241, per la tutela degli utenti, per la loro accoglienza presso le strutture; gestione dei reclami, segnalazione dei disservizi e suggerimenti.

#### ART.5

##### Personale dell'URP

Nell'ambito dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per l'esercizio delle attività di comunicazione, fatto salvo quanto previsto dall'ordinamento regionale in materia d'accesso alle qualifiche è richiesto il possesso, da parte del personale appartenente a qualifica dirigenziale e da parte del personale appartenente alla categoria D del contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto E.E.L.L. , del diploma di laurea in Scienze della Comunicazione, del diploma di laurea in Relazioni pubbliche ed altre lauree con indirizzi assimilabili, ovvero, per i laureati in discipline diverse, del titolo di specializzazione o di perfezionamento post laurea o di altri titoli post universitari rilasciati in comunicazione e relazioni pubbliche e materie assimilate da università, istituti universitari pubblici e privati, ovvero del master in comunicazione conseguito presso la Scuola superiore della pubblica amministrazione e, se di durata equivalente, presso il Foromez, la Scuola superiore della pubblica amministrazione locale e altre scuole pubbliche così come disciplinato dall'art.2 del D.P.R. 422.2001.

Nessun requisito specifico è richiesto per il personale diverso da quello ora sopra richiamato.

L'individuazione e la regolamentazione dei profili professionali del personale dell'URP è disciplinata in sede di contrattazione collettiva come previsto dall'art.8 della L.150.2000.

In fase di prima applicazione del presente disciplinare l'individuazione del personale appartenente alle varie qualifiche sarà, effettuata secondo quanto indicato e stabilito dal citato D.P.R. 422.2001.

#### ART. 6

##### Formazione del personale

La Regione promuove apposita formazione per il personale addetto secondo le modalità e le indicazioni di cui al D.P.R. 422.2001, nonché corsi di aggiornamento per il personale già formato o per il personale di categoria contrattuale C del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto E.E.L.L.

Tali corsi di aggiornamento avranno per obiettivo l'apprendimento dell'uso delle tecniche e degli strumenti di relazioni pubbliche, apprendimento preliminare e propedeutico allo svolgimento delle attività dell'URP.

Questa formazione, che va intesa come aggiornamento attivo, dovrà essere condotta con interventi di sostegno e di supporto sul campo.

**ART. 7**

**Sistema Informativo per l'accesso (S.I.A.)**

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico organizza il Sistema Informativo per l'Accesso (S.I.A.), utilizzando i necessari supporti tecnologici e i sistemi automatizzati di raccolta delle immagini e dei documenti, di classificazione e ricerca degli stessi (rete telematica della Giunta Regionale, portale, intranet, ecc.).