D.D. N° 312055

REPUBBLICA ITALIANA

Regione Siciliana

ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E
DELLA FUNZIONE PUBBLICA
DIPARTIMENTO REGIONALE DELLA FUNZIONE PUBBLICA E DEL PERSONALE
Servizio 5 Trasparenza e Semplificazione

VISTA la Costituzione della Repubblica Italiana;

VISTO lo Statuto della Regione Siciliana;

VISTA la legge regionale 15 maggio 2000, n. 10 ;

VISTA la direttiva dell'On.le Presidente del 6/3/2009 relativa agli indirizzi per la programmazione e la formulazione delle direttive generali per l'attività amministrativa e la gestione per il periodo 2009-2013, nella quale, tra l'altro, viene evidenziata la rilevanza dell'adozione di iniziative e strumenti di trasparenza, relazione, comunicazione ed informazione per costituire un rapporto aperto e proficuo con i cittadini ed utenti (rendicontazione sociale , *customer satisfaction*, bilancio sociale, ecc) e, pertanto, si afferma che "" *agli URP spetta il ruolo centrale di soggetto garante del cittadino*"";

VISTO l'art.11 del D lgs 165 del 2001 e successive modifiche che, tra l'altro, evidenzia che gli uffici relazioni con il pubblico provvedono, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche " *alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza*";

VISTO il decreto legislativo n. 150 del 2009 e, in particolare, l'art.11, comma1, con il quale viene data la nuova nozione di trasparenza nell'ordinamento ai sensi dell'art.117 della Costituzione comma 2 lett.m) ;

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

VISTO l'art.127 della legge regionale n.2 del 26/03/2002 che al comma 1 prevede: "*Nell'ambito della Regione siciliana si applicano gli articoli 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 e 9, limitatamente ai commi 1 2, 3 e 4, della legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione delle pubbliche amministrazioni".*

VISTO l'Art.8 della Legge 150 del 2000 il quale dispone che:

""1. L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati.

2. Le pubbliche amministrazioni, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, provvedono, nell'esercizio della propria potestà regolamentare, alla ridefinizione dei compiti e alla riorganizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico secondo i seguenti criteri:

a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;

b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;

c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;

d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
3. Negli uffici per le relazioni con il pubblico l'individuazione e la regolamentazione dei profili professionali sono affidate alla contrattazione collettiva"";

VISTO la nota 24/11/2010 prot.176001 relativa alla trasparenza dell'azione amministrativa regionale;

VISTI gli indirizzi con il quale l'Assessore alle autonomie Locali e Funzione Pubblica ha disposto che "In tema di Servizi al cittadino attuare una evoluzione delle funzioni dell'U.R.P. da ufficio di informazioni ad organo di tutela ed assistenza dell'utente operando costanti rilevazioni della "*Customer Satisfaction*" e introducendo funzioni di garanzia per il cittadino quali l'individuazione dei referenti per il Dipartimento, l'attività di assistenza e di richiesta agli uffici, con verifica della realizzazione e dei tempi di risposta ";

VISTO l'elenco dei dirigenti responsabili e degli addetti agli uffici Relazione con il Pubblico dei Dipartimenti della Regione Siciliana che, per i compiti in atto svolti, sono individuati come referenti per l'assistenza al cittadino ed i cui recapiti saranno pubblicati anche in ragione delle responsabilità dirigenziali derivanti dall'assetto organizzativo in applicazione della legge regionale n.10 del 2000;

VISTA la nota n.137404 del 29 settembre 2010 con la quale si chiede ai responsabili degli URP c/o tutti i Dipartimenti regionali di trasmettere l'analisi dei dati della *Customer satisfaction* effettuata nell'anno 2009;

VISTA la nota n.146763 del 12 ottobre 2010, modificata il 14 ottobre 2010 con nota n. 148821, con la quale sono stati convocati tutti i dirigenti responsabili degli URP ed il verbale dei lavori dal quale si evince la condivisione dell'attivazione del "Progetto conoscenza della Regione Siciliana" di cui alla direttiva sopra citata del Presidente della Regione Siciliana del 6/3 2009;

VISTO l'archivio informatico costituito presso l'URP del Dipartimento funzione pubblica e del personale a cura del Servizio 5 trasparenza e semplificazione, che sarà implementato nell'anno 2011 giusto Piano di lavoro e costituito presso tutti gli URP dell'Amministrazione regionale ;

VISTA la nota nr. 171363 del 17 novembre 2010 con la quale sono state dettate le prime linee di intervento per la funzionalità degli URP dell'Amministrazione e richiesto la compilazione della scheda di rilevazione per una complessiva analisi organizzativa e l'avvio di un laboratorio formativo del quale è stato richiesto al Servizio 7 Formazione la immediata attivazione;

VISTA la nota n. 192197 del 16 dicembre 2010 con la quale si comunica a tutti gli URP la pubblicazione sull'*home page* del sito istituzionale del questionario sul livello di soddisfazione dei servizi erogati dall'Amministrazione regionale;

VISTO il progetto " Pianificazione e strumenti di semplificazione e misurazione e riduzione degli oneri e dei tempi delle procedure autorizzatorie per le imprese" organizzato nell'ambito delle risorse PON *Governance e* Azioni di sistema dall'UANAS del Dipartimento nazionale della Funzione pubblica del Ministero per la PA e l'Innovazione;

VISTO l'ar.25 della legge regionale 12 maggio 2010, n. 11.e la nota nr. 144693 dell'8 ottobre 2010 in relazione alle attività di semplificazione per la riduzione di oneri alle imprese e per la mappatura dei procedimenti in applicazione del comma 3 dell'art.11 del decreto legislativo 150 del 2009, immediatamente applicabile in ragione dell'art.74 , comma 1, dello stesso decreto;

RITENUTO che nell'ambito delle competenze degli URP è, tra l'altro, previsto che il responsabile dell'ufficio promuova iniziative volte anche con il supporto delle procedure informatiche alla semplificazione ed all'accelerazione delle procedure per il miglioramento dei servizi;

VISTO il comma 7 dell'art.11 del d.lgs.165 del 2001 il quale elenca le attività da svolgersi a cura degli uffici relazioni con il pubblico;

VISTI i quaderni della Formazione a cura del dirigente Rosaria Cicala e, in particolare, il quaderno n.2 del 2008 nel quale sono indicati tutti gli interventi formativi organizzati dal 2002 al 20010 in materia di Comunicazione ed informazione nella PA per il personale degli uffici regionali per le relazioni con il pubblico;

RITENUTO di dover apportare le dovute modifiche alle attuali competenze degli URP in ragione della normativa immediatamente applicabile nella Regione Siciliana introdotta con l'art.11 comma 1 del d lgs 150 del 2009, con gli artt. 1,2,3,4,6,7e 8 dela L. 150 del 2000- recepita con l'art.127 della legge regionale n.2 del 26 marzo 2002- , e dei contenuti della direttiva del Presidente della Regione per l'azione amministrativa 6 marzo 2009 per il periodo 2009-2013;

VISTA la nota 194664 del 21 dicembre 2010 con la quale sono stati individuati e nominati referenti per l'assistenza al cittadino i dirigenti responsabili degli URP, i cui recapiti già pubblicati nel sito istituzionale saranno integrati opportunamente;

VISTA la nota n.144722 dell'8 ottobre 2010 con la quale si chiede al Servizio 7 Formazione la organizzazione del LABORATORIO" Pianificare la trasparenza e la Qualità", per la formazione del personale degli URP ai quali è stata richiesta la compilazione di apposita scheda per organizzare in modo omogeneo i gruppi delle attività laboratoriali ;

D E C R E T A

Art. 1 Per i motivi sopra esposti, le attuali competenze degli Uffici relazioni con il pubblico sono implementate e ridefinite così come nell'elenco allegato, elaborato in applicazione dei provvedimenti normativi e degli atti di indirizzo nelle premesse del presente atto citati, saranno riferimento per l'attività degli stessi e oggetto di apposito tavolo tecnico con tutti i dirigenti responsabili degli URP, per approfondimenti organizzativi e per la messa a punto del regolamento da emanarsi nelle forme previste dall'ordinamento regionale ed ai sensi del comma 2 dell'art.8 della legge n.150 del 2000, tra l'altro recepito in Sicilia con l'art.127 della legge regionale n.2 del 26 marzo 2002;

Art. 2 I responsabili degli URP, nell'ambito della nomina a referenti per l'assistenza al cittadino, svolgeranno le funzioni di ascolto attivo che sarà effettuato anche attraverso *format* da compilare a cura dei cittadini con l'assistenza degli addetti agli URP, anche per i reclami.

Il presente decreto sarà trasmesso alla Ragioneria.

Palermo lì,_21 dicembre 2010

Servizio V Trasparenza e Semplificazione
Il Dirigente
Rosaria Cicala