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

ATTRIBUZIONI URP
RIFERIMENTI NORMATIVI

la Costituzione della Repubblica Italiana;
lo Statuto della Regione Siciliana;
la legge regionale 15 maggio 2000, n. 10 ;
la legge regionale dicembre 2008 n.19;
il D.P.Reg 5 dicembre 2009 n.12;
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, individuate alcune nuove funzioni per addetti e responsabili degli Uffici relazione con il pubblico;
l'art.11 del D.L.165 del 2001 e successive modifiche che detta la disciplina degli uffici relazioni con il pubblico;
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) ;
La legge 7 giugno 2000 n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
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;
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"*.
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"";
la nota 24/11/2010 prot.176001 relativa alla trasparenza dell'azione amministrativa regionale;
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 ";

I REFERENTI PER L'ASSISTENZA AL CITTADINO

l'elenco dei responsabili degli 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;

ARCHIVIO INFORMATICO

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

LA FORMAZIONE

Con la a 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;
Dal quaderno della Formazione n.2 del 2008 a cura del dirigente Rosaria Cicala e, in particolare, i corsi dell'Area comunicazione ed Informazione, sono stati rilevati tutti gli interventi formativi organizzati dal 2002 al 2010 in tale area di contenuto nella PA per il personale degli uffici regionali per le relazioni con il pubblico. Tali interventi hanno interessato n. risorse umane che se effettivamente assegnati agli URP potrebbero svolgere un ruolo importante anche con la partecipazione al laboratorio per l'implementazione delle competenze possedute.
Con nota n 144722 dell'8 ottobre 2010 è stato chiesto al Servizio 7 Formazione la organizzazione di LABORATORI 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.

LA CUSTOMER SATISFACTION

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;

la nota 194664 del 21 dicembre 2010con la quale vengono individuati e nominati quali referenti per l'assistenza al cittadino i dirigenti responsabili degli URP i cui riferimenti saranno indicati nel sito istituzionale;

LA SEMPLIFICAZIONE

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* - Azioni di sistema dall'UANAS del Dipartimento nazionale della Funzione pubblica del Ministero per la PA e l'Innovazione;

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;

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;

LE NUOVE COMPETENZE/ATTRIBUZIONI DEGLI URP DELLA REGIONE SICILIANA

Le 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- , con la direttiva del Presidente della Regione per l'azione amministrativa 6 marzo 2009 per il periodo 2009-2013 sono così implementate e ridefinite:

A. COMPITI DI ASSISTENZA AL CITTADINO

- compiti di assistenza al cittadino,attraverso 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;
- -compiti di informazione sull'attività amministrativa, sull'organizzazione, sui servizi erogati dall'Amministrazione e l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative strutture e sui compiti;
- compiti di assistenza al cittadino sui singoli procedimenti o informazioni relative alle procedure, ai tempi, ai responsabili
- compiti di assistenza al cittadino o utente per richiesta certificazioni,
- compiti di assistenza al cittadino per l'esercizio dei diritti di accessibilità totale giusto art.11, comma 1, del d.lgs 150 del 2009
- compiti di assistenza al cittadino utente per l'accessibilità *on line* al sito istituzionale
- compiti di assistenza al cittadino garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione

B. COMPITI DI TUTELA AL CITTADINO

Al cittadino che ne fa richiesta è assicurata l'assistenza dagli uffici URP ai quali, anche sotto forma di reclamo, sono fornite indicazioni ed elementi idonei sui fatti per l'attivazione di ogni

tutela immediata volta alla soddisfazione dell'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione garantiti dalla legge.

C.SEMPLIFICAZIONE

-Semplificazione delle procedure Attraverso l'ascolto del cittadino saranno individuate le procedure per le quali i tempi, i passaggi e comunque la definizione comportino tempi lunghi e effettuate le proposte di modifica della normativa o del procedimento

- Semplificazione del linguaggio Attraverso l'ascolto dei cittadini ed utenti saranno raccolte le informazioni relative a parole, frasi, e comunque attività che non risultano comprese al fine di elaborare periodicamente una rivisitazione dei termini usati per renderli comprensibili a tutti i cittadini.

Modulistica la modulistica deve sempre contenere i riferimenti normativi(legge, legge regionale, ecc) in modo esteso e ove occorra esserne data spiegazione all'utente. In tale contesto saranno presentate proposte per la riformulazione della modulistica esistente ove la stessa sia dai cittadini ritenuta poco chiara

D. COSTITUZIONE ARCHIVIO INFORMATICO ATTIVITA' CON L'INDICAZIONE DEI TEMPI DI ACQUISIZIONE RICHIESTE ANCHE VERBALI E RISCONTRO

Con l'archivio informatico sarà possibile avere un quadro complessivo di ascolto per le analisi riorganizzative da parte dei Dirigenti con funzione di Referente per l'assistenza al cittadino, anche per l'implementazione delle risorse umane nei diversi uffici.

E. VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 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;

D. 1 LA CUSTOMER SATISFACTION

Con riferimento alla *customer satisfaction* gli URP dovranno promuoverne la diffusione e partecipare all'analisi da inoltrare agli organismi di valutazione per le considerazioni di competenza in sede di programmazione strategica degli rgani di governo dell'Amministrazione

D.2 IL BILANCIO SOCIALE

Gli URP dovranno promuoverne la diffusione e partecipare all'analisi da inoltrare agli organismi di valutazione per le considerazioni di competenza in sede di programmazione strategica degli organi di governo dell'Amministrazione

F. SCAMBIO DI INFORMAZIONI TRA URP

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

G. SERVIZI ON LINE

promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti di utenti anche associati per agevolare ogni richiesta degli utenti e cittadini, promuovere l'e-democracy (ad esempio vedasi il sito ARS SICILIA)

G.1 La Mappatura procedimenti è una tappa fondamentale per l'avvio di servizi on line e definizione ciclo della performance da portare a conoscenza dei cittadini, per cui gli URP sono soggetti di stimolo e sostegno alla realizzazione di tale attività.