

REGOLAMENTO SULL'ORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Approvato con deliberazione n. 15 del 07.03.2006

ARTICOLO 1 *Principi generali*

Scopo del presente regolamento è definire l'organizzazione e i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione Banco di Napoli per l'Assistenza all'Infanzia, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150.

TITOLO I COMPITI DELL'URP

ARTICOLO 2 *Destinatari e Compiti dell'URP*

1. L'attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, è indirizzata ai cittadini singoli e associati, agli Enti Pubblici e Privati, nazionali e Stranieri.
2. L'URP, ha i seguenti compiti:
 - a) Promuovere l'immagine dell'Ente;
 - b) Favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative della Fondazione Banco di Napoli per l'Assistenza all'Infanzia, in applicazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
 - c) Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi
 1. da parte degli utenti;
 - d) Garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
 - e) Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
 - f) Promuove forme di semplificazione dei processi amministrativi.

ARTICOLO 3 *Attività di comunicazione*

All'URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione.

Tale attività si sostanzia:

1. nel garantire agli utenti le informazioni attinenti l'attività dell'Amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici;
2. nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze e suggerimenti all'Amministrazione;
3. nel produrre e mettere a disposizione degli utenti il materiale illustrativo, la documentazione relativa ai servizi, alle strutture ed ai compiti dell'Amministrazione nel suo complesso.
4. nel comunicare con l'utenza attraverso l'uso di mezzi quali: l'attivazione di un numero verde, le e-mail (attivazione di outlook 2003), il servizio di posta ordinaria.

ARTICOLO 4

Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative

All'URP è attribuito il compito di illustrare e rendere disponibile al pubblico il contenuto delle disposizioni normative ed amministrative che attengono all'attività dell'Amministrazione, di interesse generale.

Le disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti, dovrà essere valutata e confermata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono, e autorizzata dal Dirigente.

ARTICOLO 5

Partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla Legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette ad assicurare un'adeguata informazione al pubblico. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all'URP è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso, quando siano ad esso direttamente presentate, e di gestire anche quelle inviate genericamente all'Amministrazione.

In questo caso l'URP provvede a trasmettere, tempestivamente, la richiesta all'ufficio competente.

Il personale addetto all'URP può proporre iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure ed all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'Amministrazione e ai documenti amministrativi.

E' fatto salvo tutto quanto stabilito, dalle disposizioni di legge in materia di procedimenti amministrativi, sul diritto di accesso ai documenti e dal codice in materia di protezione dei dati personali.

ARTICOLO 6

Attività di verifica della qualità dei servizi

All'URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti attraverso una modulistica che verrà pubblicata sul sito dell'Ente.

ARTICOLO 7

Attività di gestione dei reclami

L'utenza può rivolgersi all'URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami. Ricevuto un reclamo o una segnalazione, l'URP contatta l'ufficio competente affinché fornisca le informazioni utili per rispondere adeguatamente all'utente insoddisfatto.

TITOLO II

Struttura logistica e gli strumenti dell'URP

ARTICOLO 8

Costituzione ed organizzazione dell'URP

All'URP è assegnato personale dell'attuale dotazione organica dell'Amministrazione in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, secondo quanto disposto dall'ART. 11 comma 3, D.Lgs. 30 marzo 2001 n. 165 e dal D.P.R. 21 settembre 2001 n. 422.

L'URP consta di:

Front – Office

Back – Office.

Il Front Office svolge funzioni di informazione sull'organizzazione dell'Ente, sulle specifiche modalità di accesso ai servizi erogati, di orientamento del cittadino nonché di ascolto dei suggerimenti di questi ultimi e relative gestione del disservizio.

Tale attività è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico che ha sede in Via Don Bosco n. 7 - 80141 Napoli presso la stanza U.R.P. al 1° piano ed è aperto nei giorni dispari dalle ore 10:00 alle ore 13:30, nonché attraverso l'utilizzo del sito web: www.fbnaei.org/infanziaefelix.org.

L'Ufficio di Front Office è dotato di n. 2 addetti inquadrati nella categoria C.

Il Back Office svolge funzioni di coordinamento dei rapporti con i referenti delle Aree presenti nell'Ente al fine di garantire il tempestivo aggiornamento della banca dati dell'URP.

Predisporre la modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente.

Provvede alla formazione delle schede da inserire nel portale dell'URP.

Analizza ed elabora i risultati di strumenti utilizzati per la verifica del grado di soddisfazione del cittadino;

Promuove l'adozione di sistemi più efficaci di semplificazione e snellimento dei procedimenti amministrativi.

Il Back office è costituito da:

- a) Responsabile dell'URP
- b) 1 referente per ciascuna area organizzativa dell'Ente;
- c) addetti del front office.

ARTICOLO 9

Comunicazione interna

Al fine di garantire un'informazione corretta e tempestiva attraverso l'aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'URP si attiveranno incontri mensili tra i componenti di Back Office per discutere le strategie da utilizzare.

ARTICOLO 10

Il sistema informativo

L'URP svolge la propria attività avvalendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'Amministrazione, tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio. L'aggiornamento del sistema informativo, affidato agli addetti dell'URP, di cui all'ART. 8, è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

ARTICOLO 11

Gestione dell'Ufficio Stampa

L'URP ha il compito di comunicare agli Organi di informazione le attività, le iniziative, i servizi, gli eventi e le manifestazioni promosse ed organizzate dall'Amministrazione. Tale comunicazione avviene attraverso:

- comunicati stampa
- fax
- e mail.

Inoltre, l'URP ha il compito di curare la Rassegna Stampa relativa alle attività inerenti quelle della Fondazione Banco di Napoli per l'Assistenza all'Infanzia. Il materiale cartaceo è raccolto in un archivio ad esso dedicato di pubblica consultazione.

TITOLO III

Norme di garanzia

Articolo 13

Formazione del personale

L'URP predispone, in collaborazione con il settore Amministrativo, programmi di formazione e di aggiornamento specifici per il proprio personale.

ARTICOLO 14
Tutela dei dati personali

Ai sensi del decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 l'URP può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento ed ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Può, infine, trattare dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità indicate dal Decreto 135/99. Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti da tale decreto ne è consentita anche la comunicazione a terzi.

ARTICOLO 15
Norme di rinvio

Per tutto quanto non contemplato nel presente regolamento circa le funzioni e competenze dell'URP si rinvio alla normativa statale in vigore.