

**Regolamento regionale 26 luglio 2002, n. 2 (BUR n. 73/2002)**

**DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO E INDIVIDUAZIONE DEI TITOLI PER L'ACCESSO E DEGLI INTERVENTI FORMATIVI E DI AGGIORNAMENTO PER IL PERSONALE DA ASSEGNARE A DETTI UFFICI (<sup>1</sup>)**

**Art. 1 - Finalità**

1. La Regione con il presente Regolamento disciplina le attività di comunicazione ai cittadini in attuazione dei principi di cui alla legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e, in particolare, dei principi della trasparenza e dell'efficacia dell'azione amministrativa.

2. In particolare con il presente Regolamento si disciplina:

- a) l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) e i compiti ad essi attribuiti;
- b) le attività di comunicazione interna ed esterna della Regione;
- c) la individuazione dei titoli per l'accesso del personale per le attività di comunicazione negli URP;
- d) la previsione di interventi formativi e di aggiornamento per il personale che già svolge l'attività di comunicazione negli URP.

**Art. 2 - Istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP)**

1. Sono istituiti, nell'ambito della Struttura regionale competente in materia di Comunicazione e Informazione della Giunta Regionale, gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP), già Uffici Regionali per le Informazioni (URI), ai sensi dell'articolo 17 della legge regionale 10 giugno 1991, n. 12, coordinati dal Servizio Comunicazioni con i cittadini.

2. Gli URP sono istituiti in ogni capoluogo di provincia della Regione e si configurano come nodi di una rete informativa regionale, svolgendo un ruolo strategico nell'avvicinare l'Amministrazione alle singole realtà territoriali mediante la comunicazione.

**Art. 3 - Compiti degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP)**

1. L'URP è la struttura preposta all'attività di comunicazione sia esterna, in quanto rivolta ai cittadini, che interna, in quanto realizzata nell'ambito dell'Amministrazione regionale.

2. L'URP ha il compito di agevolare il rapporto tra l'Amministrazione e i cittadini, garantendo il diritto all'accesso e alla partecipazione nonché l'informazione sull'attività amministrativa della Regione, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge 7

agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e al DPR 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa".

3. Spettano all'URP, in particolare, i seguenti compiti:

- a) informare l'utente sulle attività istituzionali della Regione e sulle disposizioni normative che le disciplina, orientandolo verso le persone che nell'ambito dell'organizzazione regionale possono fornire informazioni corrette su questioni o pratiche di competenza regionale, e fornendo assistenza nella scelta delle procedure da utilizzare nei procedimenti assegnati alle diverse Strutture della Regione;
- b) favorire il pieno esercizio del diritto all'accesso e alla partecipazione ai procedimenti amministrativi di competenza regionale, e all'informazione sullo stato delle pratiche pendenti;
- c) acquisire conoscenze relativamente alla domanda di servizi pubblici da parte degli utenti, anche al fine di orientare la relativa offerta, mediante una verifica sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione per i servizi erogati;
- d) promuovere forme di partecipazione dei cittadini, singoli o associati, anche attraverso sistemi d'interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- e) promuovere e fornire assistenza negli incontri, seminari, convegni degli organi istituzionali della Regione, o organizzati dalle Strutture regionali, e che si svolgono presso le sedi degli URP.

#### **Art. 4 - Comunicazione interna ed esterna**

1. La comunicazione interna è costituita da tutti i processi che si determinano all'interno dell'organizzazione Regionale.

2. Il coordinamento e l'organizzazione delle informazioni provenienti dalle diverse Strutture regionali sono il presupposto essenziale per l'attività di comunicazione e per l'efficacia degli interventi degli URP.

3. Per il fine di cui ai commi 1 e 2 è istituito, con apposito provvedimento, il collegamento informatico degli URP con tutte le Strutture regionali nonché con i corrispondenti uffici degli enti locali.

4. L'URP promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su:

- a) sistemi informatici di posta elettronica;
- b) collegamenti via Internet anche con altri enti e banche-dati;
- c) utilizzo di strumenti grafici, audiovisivi, televisivi, e multimediali.

5. Le Strutture regionali devono trasmettere all'URP della provincia di appartenenza le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per lo svolgimento dei compiti ad esso attribuiti.

6. Ai fini di cui al comma 5 le Strutture regionali individuano un

proprio Referente che deve tenere direttamente i rapporti con gli URP.

#### **Art. 5 - Servizi pubblici di competenza regionale**

1. In relazione ai servizi erogati dalla Regione, gli URP promuovono, in particolare, le seguenti iniziative:

- a) attivazione sistematica di processi di rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) per i servizi erogati, anche attraverso questionari ed interviste;
- b) promozione dell'utilizzo dei servizi attraverso l'informazione sulle modalità di erogazione degli stessi;
- c) proposizione e realizzazione di iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e accelerazione delle procedure in materia di comunicazione, l'incremento dell'utilizzo dell'accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.

2. Per i fini di cui al comma 1 gli URP possono:

- a) accogliere proposte, suggerimenti, istanze e segnalazioni dei cittadini, garantendo un'adeguata e tempestiva risposta alle richieste pervenute;
- b) fornire informazioni sulla erogazione dei servizi, sulla normativa che li disciplina, sull'organizzazione delle Strutture regionali competenti e su modalità, termini e procedure per la presentazione di reclami all'Amministrazione;
- c) garantire una risposta tempestiva agli interessati in ordine ai reclami o alle segnalazioni presentati all'Amministrazione.

#### **Art. 6 - Professionalità del personale degli URP**

1. Agli URP è assegnato personale con competenze di tipo tecnico e altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale, numericamente adeguato per consentire una gestione ottimale delle attività e per garantire un servizio che soddisfi le esigenze del pubblico. Il personale deve avere una cultura di base adeguata ai compiti da svolgere e particolari attitudini alla comunicazione.

2. Per cultura di base adeguata si intende il possesso da parte del soggetto di conoscenze relative all'attività istituzionale della Regione e della sua organizzazione, ai principi fondamentali del diritto, all'utilizzo di strumenti informatici e telematici, nonché la conoscenza di una lingua straniera.

3. I criteri di selezione del personale da assegnare agli URP, sia nel caso di concorso pubblico che di avviso interno, nonché nel caso di mobilità interna, devono essere elaborati tenendo conto degli elementi di cui ai commi 1 e 2.

4. Al personale degli URP è assicurato l'aggiornamento costante nonché lo sviluppo della professionalità richiesta per l'esercizio degli specifici compiti assegnatigli, attraverso la realizzazione di

programmi formativi e di aggiornamento.

#### **Art. 7 - Individuazione dei titoli per l'accesso del personale**

1. L'attività di comunicazione degli URP è svolta dal personale appartenente alla categoria D del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali in possesso di:

- a) diploma di laurea in scienze della comunicazione e altre lauree con indirizzi assimilabili oppure
- b) diploma di laurea in relazioni pubbliche e altre lauree con indirizzi assimilabili oppure
- c) diploma di laurea in discipline diverse da quelle indicate alle lettere a) e b), previa acquisizione del titolo di specializzazione o di perfezionamento post-laurea o di altri titoli post-universitari in comunicazione, relazioni pubbliche, o materie assimilate rilasciati da università ed istituti universitari pubblici e privati legalmente riconosciuti ovvero dalla Scuola superiore della pubblica amministrazione.

2. Per il personale appartenente alle categorie C e B del C.C.N.L. Regione-Autonomie Locali, al fine dell'assegnazione agli URP, non è richiesto alcun requisito specifico.

3. Agli URP non può essere assegnato personale appartenente ad aree di inquadramento inferiore alla categoria B del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali.

#### **Art. 8 - Personale regionale che già svolge attività di comunicazione negli URP**

1. In sede di prima applicazione del presente Regolamento, coloro che già svolgono l'attività di comunicazione quali Responsabili degli URP - appartenenti alla categoria D del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali - non in possesso dei requisiti previsti per l'accesso dall'articolo 7, comma 1, sono confermati nell'incarico con l'obbligo di frequentare corsi per la formazione mirata allo specifico profilo ricoperto, definiti dalla competente Struttura della Giunta Regionale in materia di Risorse Umane, e che si concludono con una prova finale di profitto.

2. Per il personale già assegnato agli URP - appartenenti alle categorie C e B del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali - è prevista la frequenza obbligatoria di corsi di formazione e di aggiornamento, definiti dalla competente Struttura della Giunta Regionale in materia di Risorse Umane e che si concludono con una prova finale di profitto.

3. Il personale appartenente alla categoria D che già svolge l'attività di comunicazione presso gli URP, se in possesso dei requisiti previsti per l'accesso dall'articolo 7, comma 1, non è obbligato a frequentare i corsi di formazione.

### **Art. 9 - Accesso alla qualifica di Responsabile dell'URP e di Addetto dell'URP**

1. Entro 60 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, la Giunta Regionale determina le procedure per la selezione dei soggetti in possesso del titolo di studio e delle capacità professionali richiesti per l'accesso del personale al posto di Responsabile dell'URP (appartenente alla categoria D del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali) e di Addetto dell'URP (appartenente alle categorie C e B del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali).

### **Art. 10 - Attività formativa e di aggiornamento**

1. La Direzione competente in materia di Risorse Umane individua gli enti preposti a svolgere l'attività di formazione e di aggiornamento per il personale regionale appartenente alle categorie D, C e B del C.C.N.L. Regioni-Autonomie Locali che, alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, già svolge l'attività di comunicazione presso gli URP.

2. L'attività formativa deve avere una durata minima di novanta ore per i Responsabili degli URP che, alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, svolgono l'attività di comunicazione da almeno due anni e di centoventi ore negli altri casi. Per gli addetti degli URP l'attività di formazione deve avere una durata minima di sessanta ore nel caso in cui vi sia un'anzianità di almeno due anni, alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, e di novanta ore negli altri casi.

3. Le Strutture della Giunta Regionale competenti in materia di Risorse Umane e di Comunicazione e Informazione, definiscono le modalità di svolgimento ed i programmi delle attività formative e di aggiornamento, utilizzando anche pacchetti in autoistruzione predisposti e messi a disposizione dalla Scuola superiore della pubblica amministrazione. I corsi si concludono con una valutazione finale sulla preparazione conseguita.

4. Il modello didattico da privilegiare deve essere metodologicamente basato su:

- a) lezioni sui fondamentali modelli scientifici che sottendono le pratiche comunicative;
- b) laboratori per la sperimentazione di tecnologie e processi innovativi in tema di comunicazione;
- c) incontri spot con testimonianze di eccellenza relativi agli URP.

### **Art. 11 - Profili professionali**

1. L'individuazione e la disciplina dei profili professionali che operano negli URP sono affidate alla contrattazione collettiva con le organizzazioni sindacali.

1() Il presente regolamento è stato approvato dalla Giunta regionale ai sensi dell'articolo 121 della Costituzione come modificato dall'articolo 1 della legge costituzionale 22 novembre 1999, n. 1. A seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 313/2003 che ha riservato allo Statuto regionale la disciplina del potere regolamentare in vigore dell'articolo 37 dello Statuto vigente che attribuisce il potere regolamentare al Consiglio regionale e in capo al Consiglio regionale. L'articolo 10 della legge regionale 26 novembre 2004, n. 23 ha provveduto alla convalida del presente regolamento.