



Agenzia Nazionale
per l'amministrazione
e la destinazione
dei beni sequestrati
e confiscati
alla criminalità
organizzata

**REGOLAMENTO PER
L'ORGANIZZAZIONE ED IL
FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

ART. 1

Finalità del regolamento

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150, dall'art. 11 del D.lgs 165/01 e dalla Direttiva del Ministero della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata, di seguito denominato URP, istituito con la medesima determina di approvazione del presente Regolamento.

ART. 2

Principi Generali

L'URP svolge la propria azione conformemente ai seguenti principi:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione all'attività dell'Agenzia, promuovendone la conoscenza all'esterno;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- c) utilizzare i sistemi di interconnessione telematica e nuove tecnologie disponibili presso l'Agenzia;
- 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 interni ed esterni all'Agenzia;
- e) attivare sistemi di customer satisfaction per la rilevazione ed il monitoraggio della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- f) favorire la comunicazione interna e la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
- g) promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni.



Agenzia Nazionale
per l'amministrazione
e la destinazione
dei beni sequestrati
e confiscati
alla criminalità
organizzata

ART. 3

Finalità, compiti e destinatari dell'attività dell' URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in coerenza con gli obiettivi dell'Agenzia, ha la finalità di migliorare rapporti con gli utenti e perseguire gli obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Esso persegue i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività dell'Ente, alla sua ubicazione, agli orari, ai servizi da esso svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza;
- curare l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative vigenti;
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.;
- verificare la qualità dei servizi, il gradimento degli stessi e il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale, e concorrono ad orientare i servizi dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
- attivare ricerche ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Direzione per la pianificazione strategica e le risorse umane sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza, nonché sulla semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi in collaborazione con gli altri uffici;
- garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli uffici interni dell'Ente, nonché fra gli URP delle varie Amministrazioni.

ART. 4

Organizzazione e collocazione organizzativa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Agenzia è istituito, nell'ambito della Direzione per la pianificazione strategica e le risorse umane ed è ubicato presso la sede principale di Reggio Calabria ed ha attiva la seguente pec: urp@pec.anbsc.it.

L'URP ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office ed il front office, tra loro funzionalmente integrati.

Il front office costituisce l'area di contatto con l'utenza e di mediazione dell'immagine dell'Amministrazione, nonché l'ambito principale di raccolta ed interpretazione delle esigenze dei cittadini. Le attività di front office, realizzate attraverso l'impiego di personale addetto alla segreteria dell'Ente, saranno coordinate dal Responsabile dell'URP che fornirà i necessari indirizzi resi necessari dalla rilevanza delle informazioni di volta in volta trattate. Il personale impegnato in tale area fornisce informazioni e servizi ai cittadini per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per monitorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione dell'utente.

L'attività di back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti; pertanto le attività riguarderanno prevalentemente la valutazione e l'aggiornamento delle informazioni, contenute anche in banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione nonché la gestione delle relazioni di carattere informativo con i referenti degli Uffici individuati al successivo art. 6.

ART. 5

Attività di comunicazione esterna (tra Ente ed utenza)

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

Tale attività si sostanzia:

- nella collaborazione alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente e a promuoverne l'immagine;
- nel promuovere forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- nell'accogliere suggerimenti, proposte, segnalazioni, reclami e disservizi provenienti dagli utenti provvedendo ad inoltrarle agli uffici di riferimento dell'Agenzia;
- nel garantire agli utenti le informazioni attinenti ai vari uffici dell'Agenzia;
- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'Agenzia e informazioni sulla compilazione;



Agenzia Nazionale
per l'amministrazione
e la destinazione
dei beni sequestrati
e confiscati
alla criminalità
organizzata

- nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale informativo relativo agli uffici e ai compiti dell'ANBSC nel suo complesso.

ART. 6

Attività di comunicazione interna (tra Uffici dell'Ente ed URP)

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi prodotti all'interno dell'organizzazione dell'Ente; è una delle attività prioritarie dell'URP e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli uffici dell'Agenzia.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono tenuti a collaborare con l'URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

I dirigenti delle diverse direzioni, personalmente e/o tramite il/i Referente/i da essi all'uopo nominato/i entro i termini e secondo le modalità indicati nella determina di approvazione del presente Regolamento, collaborano con l'URP per la definizione dei contenuti necessari alla strutturazione delle risposte da veicolare all'esterno e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni che potranno essere raccolte dall'URP anche mediante l'attivazione di archivi informatici di documentazione specializzata.

In assenza delle predette nomine, i referenti saranno identificati nei responsabili di area/ufficio così come individuati nei vigenti ordini di servizio.

Pertanto tutti gli uffici, anche tramite i predetti referenti e nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a trasmettere le notizie e le informazioni richieste formalmente dall'URP, entro tempi congrui, tali da consentire al personale del predetto Ufficio di organizzare e predisporre una risposta ai soggetti interessati, e comunque non oltre 10 giorni dal ricevimento della richiesta, salvo quanto diversamente disposto per le informazioni di cui al successivo art.9.

Le citate informazioni (*quali regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica, bandi di concorso e relativa modulistica, modulistica necessaria per le istanze, avvisi pubblici, informazioni su iniziative di vario tipo che ciascun ufficio intende promuovere/organizzare, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte da ciascun settore, comunicazioni inerenti variazioni dei contatti e dei referenti interni, ubicazione degli uffici, competenza settoriale dei procedimenti, ogni altro tipo di documento ritenuto indispensabile per la corretta informazione degli atti prodotti*) utili all'evasione delle pratiche di competenza dell'URP, dovranno essere trasmesse allo stesso

preferibilmente tramite la seguente pec: urp@pec.anbsc.it e ove possibile, anche su supporti informatici.

Ogni ufficio o referente comunica tempestivamente all'URP, anche via email alla predetta pec, ogni variazione inerente ai procedimenti amministrativi e ai servizi finalizzati all'aggiornamento delle eventuali banche dati.

Il responsabile dell'URP (di cui all'art. 12) per le finalità proprie del Servizio, può convocare riunioni periodiche dei dirigenti e/o dei referenti/ responsabili degli Uffici, nell'ambito delle quali potrà essere verificato lo stato di comunicazione interna ed esterna con approfondimento di questioni o criticità di interesse comune a più Uffici, valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi nonché l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Agenzia e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

ART. 7

Valutazione della qualità dei servizi erogati e gradimento degli stessi da parte dell'utenza

L'URP attua processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi analizzandone i risultati.

L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale ed operativo dell'Ente.

L'attività di valutazione della qualità dei servizi, il gradimento degli stessi ed il livello di soddisfazione degli utenti, vengono realizzati dall'URP mediante le seguenti azioni:

- a) attiva forme di ascolto dei cittadini, raccogliendo suggerimenti, proposte, disservizi, segnalazioni e reclami eventualmente pervenuti, relazionandosi con gli uffici interessati, monitorando costantemente il procedimento avviato a seguito della segnalazione o del reclamo e rilevando statisticamente i dati;
- b) organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione delle esigenze degli utenti;
- c) collabora con tutti gli uffici dell'Agenzia attivando forme e modalità di raccordo per una tempestiva circolazione ed aggiornamento delle informazioni e per la definizione dei contenuti della comunicazione agli utenti.



Agenzia Nazionale
per l'amministrazione
e la destinazione
dei beni sequestrati
e confiscati
alla criminalità
organizzata

Il Responsabile dell'URP provvederà a redigere annualmente una relazione contenente i risultati della predetta attività al fine di consentire l'aggiornamento della Carta dei Servizi dell'Ente entro il 31 gennaio.

ART. 8

Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative

All'URP è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'Agenzia e di renderne disponibili i testi al pubblico. Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: l'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

L'URP per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, tratta i dati oggetto di attività nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n.196/ 2003 e s.m.i. e per gli usi da questo consentiti.

ART. 9

Accesso agli atti e procedura

L'URP ha il dovere di fornire, nell'ambito delle competenze specificate nel presente Regolamento, informazioni sugli atti dell'Agenzia, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata. L'URP ha il compito di ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste motivate di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi dell'Agenzia che dovranno essere, ai sensi di legge, evase nel termine di 30 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte dell'URP o comunque da parte dell'Ente. La procedura di accesso agli atti è disciplinata dalla Legge 7 Agosto 1990, n.241 e s.m.i e dal DPR 12 Aprile 2006 n. 184.

L'URP che riceve le richieste di accesso agli atti, procede alla protocollazione e alla trasmissione al Responsabile della Direzione interessata. La comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del responsabile al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e customer satisfaction.

ART. 10

L'attività di gestione dei reclami

Ferme restando le disposizioni contenute nella Carta dei Servizi dell'Ente circa le modalità di invio dei reclami afferenti il mancato rispetto degli standard di qualità dell'erogazione dei servizi, l'utenza può rivolgersi all'URP per segnalare qualunque tipo di disfunzione e/o reclamo. Ricevuto un reclamo o una segnalazione, l'URP avvia tempestivamente una fase di pre-istruttoria, in cui viene valutata l'adeguatezza degli elementi attraverso contatti con il reclamante.

Accertata la non pretestuosità del reclamo e/o della segnalazione, l'URP procede, nel rispetto delle tempistiche previste all'art.6, all'avvio dell'istruttoria richiedendo ulteriori elementi al Dirigente e/o responsabile dell'Area/Ufficio competente utili alla formulazione della risposta.

ART. 11

L'attività di protocollazione

Gli utenti possono rivolgersi all'URP per consegnare istanze, segnalazioni, richieste e genericamente documenti rivolti all'ANBSC. L'URP, per l'assolvimento di tale attività rientrante nei compiti di front-office, si avvarrà del personale addetto al protocollo provvedendo a registrare immediatamente i documenti in questione con attribuzione di un numero di protocollo informatico e a rilasciare agli utenti un riscontro di ricevuta all'atto della consegna. I documenti protocollati verranno poi inviati agli Uffici destinatari secondo le disposizioni, contenute nel precedente art. 6, che regolano la comunicazione interna.

Art. 12

Personale assegnato all'URP

Il responsabile dell'URP, individuato nel dirigente della Direzione per la pianificazione strategica e le risorse umane o nella persona da lui nominata, può promuovere iniziative volte, anche con il supporto delle procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi, previo coinvolgimento dei dirigenti e/o dei referenti degli uffici/aree interessate.



Agenzia Nazionale
per l'amministrazione
e la destinazione
dei beni sequestrati
e confiscati
alla criminalità
organizzata

Per l'assolvimento delle finalità sopra specificate, il responsabile dell'URP potrà convocare riunioni periodiche così come previsto al richiamato art.6.

I dipendenti assegnati all'URP, impegnati in attività di comunicazione, dovranno effettuare specifica attività di formazione ed aggiornamento al fine di soddisfare i requisiti professionali e le competenze stabiliti dalla L. 150/2000, dal relativo Regolamento di attuazione D.P.R. 422/2001 e successive modificazioni e dalla Direttiva del Dipartimento Funzione Pubblica del 07.2.2002.

ART. 13

Compiti e responsabilità dei "Referenti URP"

I referenti, nominati ai sensi del citato art. 6, hanno principalmente il compito di:

- informare tempestivamente l'URP sulle attività dei propri Uffici ed in particolare sull'avvio, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare alle attività volte a garantire la comunicazione interna (es. contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio del reclamo) partecipando anche ad eventuali riunioni periodiche convocate dal Responsabile URP;
- collaborare per l'eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità.

Qualora l'inadempimento degli obblighi previsti in capo ai referenti comporti il mancato rispetto dei tempi procedurali di comunicazione, così come previsti nei precedenti articoli 6 e 9, gli stessi potranno incorrere nelle responsabilità previste dalle normative vigenti e dal codice di comportamento dell'Agenzia.

ART. 14

Entrata in vigore, aggiornamento e revisione

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia.

Il presente regolamento, approvato dal Direttore, entra in vigore immediatamente dopo la pubblicazione sulla sezione "Albo pretorio on line" del sito internet dell'Ente .

