



# **PROVINCIA DI FOGGIA**

## **REGOLAMENTO SULL'ORDINAMENTO E L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DEL PRESIDENTE N. 74 DEL 8/5/2025

## **FINALITA' DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento disciplina i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Provincia di Foggia, in conformità alla Legge n. 150/2000 e successive modifiche ed integrazioni.

---

### **TITOLO I – COMPITI DELL'URP**

#### **Articolo 1 – Compiti e destinatari dell'attività dell'URP**

L'URP riveste un ruolo centrale nella comunicazione pubblica e istituzionale, garantendo trasparenza, accessibilità e coerenza informativa.

L'URP favorisce il rapporto con i cittadini, coordina i flussi tra i Settori dell'Ente e assicura una comunicazione chiara ed efficace.

L'URP armonizza e facilita la comunicazione ed il flusso di informazioni tra i cittadini e tutti i Settori dell'Ente, inoltre, concorre ad affermare il diritto degli utenti ad un'efficace comunicazione, fornisce informazioni sui servizi dell'Amministrazione Provinciale e sulla struttura organizzativa.

L'URP si avvale l'ausilio di strumenti digitali per la gestione delle comunicazioni e l'aggiornamento del sito web istituzionale.

L'URP in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolge in particolare un ruolo:

- 1) informativo, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli cittadini/utenti;
- 2) di integrazione, tra le attività di comunicazione sia interna che esterna;
- 3) propositivo, riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- 4) di servizio, attraverso la presa in carico e la soluzione di problemi contingenti che possono ostacolare la fruizione dei servizi;
- 5) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e attese da parte degli utenti: rilevazione della qualità percepita (customer satisfaction);
- 6) promozionale, dell'immagine dell'Ente e dei servizi erogati;
- 7) di mediazione, tra i cittadini, singoli o associati, e l'amministrazione, allo scopo di migliorarne il rapporto e di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nella gestione delle eventuali segnalazioni di disservizio e delle istanze avanzate dagli utenti;
- 8) di tutela dei diritti, garantendo la corretta applicazione della procedura reclami e il diritto di accesso e partecipazione ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.;
- 9) formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, tirocinanti, volontari e cittadini in generale.
- 10) di orientamento per informazioni richieste e/o indirizzate a cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri anche in lingua inglese.

L'URP della Provincia di Foggia ha sede presso la sede centrale dell'ente provinciale e opera attraverso canali telematici e digitali, osservando i seguenti orari di reperibilità in modalità

informatica e digitale:

- Mattina: lunedì – venerdì: 8:00 – 14:00;
- Pomeriggio: martedì e giovedì 15:00 – 18:00.

Attività di Customer Satisfaction specifiche dell'URP:

- Informazione: assistenza, orientamento e consulenza agli utenti;
- Progettazione: contributo alla creazione di nuovi servizi e iniziative formative;
- Gestione segnalazioni: raccolta e risoluzione di problematiche per migliorare l'accesso ai servizi;
- Questionari di analisi e customer satisfaction: rilevazione delle esigenze dell'utenza;
- Promozione: valorizzazione dell'immagine dell'Ente e dei servizi offerti;
- Mediazione: facilitazione del dialogo tra cittadini e amministrazione;
- Tutela dei diritti: gestione dei reclami e garanzia di accesso agli atti;
- Orientamento: supporto informativo a cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, enti pubblici e privati in lingua italiana e lingua inglese.

## **Articolo 2 – Attività di comunicazione**

L'URP fornisce informazioni dettagliate su:

- Servizi offerti;
- Strutture e competenze;
- Procedimenti amministrativi;
- Funzionamento dell'Ente.

Tale attività si sostanzia:

- nel garantire agli utenti le informazioni attinenti ai vari uffici;
- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
- nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria relativa ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'Ente nel suo complesso.

Per garantire un'efficace comunicazione, l'URP:

- Rende disponibili sul sito web [www.provincia.foggia.it](http://www.provincia.foggia.it) moduli e documentazione ufficiale;
- Diffonde materiale informativo;
- Assicura aggiornamenti continui sulle attività dell'Ente.

## **Articolo 3 – Disposizioni normative e amministrative**

L'URP diffonde e illustra le norme e disposizioni amministrative che regolano le attività dell'Ente, rendendo disponibili i relativi testi previa verifica con gli uffici competenti.

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.

## **Articolo 4 – Accesso civico e trasparenza**

L'URP agevola l'accesso ai documenti amministrativi e promuove la trasparenza, utilizzando strumenti informatici e intelligenza artificiale per migliorare la qualità del servizio e monitorare le

richieste di accesso agli atti.

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico. Ha, altresì, il compito di favorire l'esercizio del diritto di accesso civico.

L'URP, con il supporto di procedure informatiche, provvede al monitoraggio dell'accesso agli atti, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'ente e ai documenti amministrativi. È fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi della Provincia di Foggia.

### **Articolo 5 – 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.

L'URP effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, redigendo report per il Settore di riferimento e per il Settore Programmazione, Controllo e Trasparenza della Provincia di Foggia.

L'URP, inoltre, monitora eventuali segnalazioni e reclami ricevuti dai vari settori, includendo chiarimenti specifici, per adempiere alle previsioni del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) della Provincia di Foggia.

L'URP ha attivato sui propri canali di comunicazione con l'utenza sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione, attraverso apposita modulistica disponibile presso l'ufficio URP nonché sul Sito Web dell'Ente, sezione URP.

### **Articolo 6 – Gestione dei reclami**

L'URP gestisce segnalazioni e reclami, interfacciandosi con gli uffici competenti per garantire risposte tempestive e adeguate.

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 – STRUMENTI DELL'URP

### **Articolo 7 – Modalità operativa e contatti**

L'URP della Provincia di Foggia è operativo tramite i seguenti canali comunicativi:

- Telefono;
- E-mail;
- Servizio di videochiamata: Microsoft Teams (su prenotazione via e-mail);
- Sito web istituzionale, al link: [www.provincia.foggia.it](http://www.provincia.foggia.it).

### **Articolo 8 – Digitalizzazione dell'URP**

L'URP adotta tecnologie digitali, comprese soluzioni di intelligenza artificiale, per migliorare l'accessibilità, l'efficienza e l'interazione con l'utenza.

Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, nel rispetto della economicità.

L'URP promuove l'adozione delle nuove tecnologie, proponendo modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e collaborando con gli uffici competenti alla definizione delle modalità del loro recepimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

## TITOLO III – ORGANIZZAZIONE DELL'URP

### **Articolo 9 – Personale**

L'URP è composto da personale qualificato, iscritto all'albo dei Giornalisti, con competenze specifiche in comunicazione e gestione digitale per quanto riguarda il lavoro di Back Office.

L'URP si può avvalere della collaborazione di ulteriori unità lavorative qualificate per l'eventuale lavoro di Front Office.

L'URP può attivare attività di stage e usufruire di volontari del Servizio Civile per aiutare i cittadini nella fase di alfabetizzazione digitale e accompagnamento all'uso del Web.

### **Articolo 10 – Formazione del personale**

L'URP assicura formazione continua sulle nuove tecnologie, semplificazione amministrativa e comunicazione istituzionale.

L'URP svolge la propria attività sui canali ufficiali della Provincia di Foggia, anche in modalità on line, 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'URP della Provincia di Foggia può essere coinvolto in attività di formazione di comunicazione istituzionale e rapporti con i cittadini anche su richiesta dei comuni e di enti pubblici o privati.

Al personale dell'URP è consentita l'attività di formazione e aggiornamento al fine di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio dell'attività che è chiamato a svolgere.

In particolare, la formazione del personale assegnato all'URP deve assicurare conoscenze relative:

- all'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione anche in forma digitale;
- agli strumenti ed alle tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
- ai processi di semplificazione e alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione;
- alla progettazione ed alla gestione di progetti di comunicazione integrata.

### **Articolo 11 – Orari URP Digitale per la reperibilità telematica**

- lunedì - venerdì, orario 8:00 - 14:00;
- martedì e giovedì, orario 9:00 - 12:00 e 15:00 - 18:00.

### **Articolo 12 – Formazione interna**

L'URP, può organizzare corsi di aggiornamento per il personale interno dell'Ente, in adeguamento alla normativa vigente.

### **Articolo 13 – Semplificazione amministrativa**

L'URP propone iniziative volte alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure amministrative ed al miglioramento dei servizi al pubblico anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni.

### **Articolo 14 – Tutela della privacy**

L'URP, nell'esercizio delle proprie funzioni, garantisce la protezione e il trattamento dei dati personali secondo la normativa in materia di privacy nel rispetto degli obblighi o vincoli di non diffusione.

Normativa di riferimento:

- Legge n. 241/1990 – Procedimento amministrativo e diritto di accesso agli atti;
- Legge n. 150/2000 – Informazione e comunicazione delle PA;
- Decreto Legislativo n. 165/2001 – Ordinamento del lavoro nelle PA;
- Decreto Legislativo n. 196/2003 – Protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo n. 33/2013 – Trasparenza e pubblicità amministrativa;
- Decreto Legislativo n. 179/2016 – Codice dell'amministrazione digitale.