



## PROVINCIA DI BRINDISI

### REGISTRO ORIGINALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA

- Atto non soggetto a controllo preventivo di legittimità.
- Atto soggetto a eventuale controllo preventivo di legittimità: art. 127, commi 1 e 3 D.Lgs.267/2000
- Atto soggetto in via necessaria al controllo preventivo di legittimità: art. 126, D.Lgs.267/2000
- Atto con dichiarazione di immediata eseguibilità: art. 134, comma 4, D.Lgs.267/2000

N. 458

del Reg. Data 29-12-2006

**OGGETTO:** Approvazione Regolamento URP della Provincia di Brindisi ai sensi della legge 150/2000 e Protocollo d'Intesa per l'avvio ed il funzionamento della "Rete degli URP".

L'anno Duemilasei, addì Ventinove del mese di Dicembre alle ore 10:15 nella sala delle adunanze della Provincia, convocata con apposito avviso, si è riunita la Giunta Provinciale con la presenza dei Sigg.ri:

				Presenti	Assenti
1) ERRICO	Dr.	Michele	Presidente		SI
2) FRANCO	Prof.	Damiano	Vice Presidente	SI	
3) CIRASINO	Prof.	Lorenzo	Assessore	SI	
4) SPINA	Sig.ra	M. Addolorata	Assessore	SI	
5) ROMA	Rag.	Gaetano	Assessore		SI
6) ROLLO	Dott.	Gianpietro	Assessore	SI	
7) DE CAROLIS	Prof.	Donato	Assessore		SI
8) SOMMA	Sig.ra	Concetta	Assessore	SI	
9) COFANO	Avv.	Giorgio	Assessore		SI
10) MANCINI	Avv.	Domenico	Assessore	SI	
11) GENNARO	Ing.	Antonio	Assessore	SI	

Partecipa il Segretario Generale Dr. GABALLO ANTONIO.

Il Dr. FRANCO DAMIANO assunta la presidenza e constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta ed invita a deliberare sull'argomento in oggetto indicato, dando atto che sulla relativa proposta di deliberazione presentata dall'Ass.: FRANCO DAMIANO sono stati espressi i seguenti pareri:

- Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000:
- dal Responsabile del servizio sig. GUARINI VITO: Favorevole in data 27-12-2006.

- dal Responsabile del servizio Finanziario sig. PICOCO A. CARMELA: Favorevole. in data 28-12-2006.

- Ai sensi dell'art. 64, comma 1, dello Statuto Provinciale:
- dal Segretario Generale Dr. GABALLO ANTONIO: Favorevole in data 29-12-2006.

#### ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA E REGISTRAZIONE IMPEGNO DI SPESA

Si attesta che l'impegno di spesa ha la prescritta copertura finanziaria.

Brindisi, li \_\_\_\_\_

Il Dirigente del Servizio Finanziario

## LA GIUNTA PROVINCIALE

Premesso che:

- la legge 241/90 impone agli Enti pubblici di ispirare la propria azione sui principi di economicità, efficacia e pubblicità;
- il D.Lgs n. 29 del 1993 rende obbligatori per tutte le pubbliche amministrazioni istituire Uffici per le Relazioni con il pubblico (U.R.P.), al fine di rendere operativo il principio di trasparenza e i diritti di informazione e partecipazione;
- la legge n. 59 del 15 marzo 1997 stabilisce che la comunicazione, attraverso l'URP, accompagni i grandi processi di semplificazione dell'attività amministrativa;
- la legge n. 127 del 15 maggio 1997 pone la comunicazione al servizio dello snellimento dell'attività amministrativa;
- la legge n. 150 del 7 luglio 2000 determina la ridefinizione dei compiti e la riorganizzazione degli Uffici Relazioni con il Pubblico allo scopo di garantire i diritti di informazione, accesso e partecipazione, agevolare l'utilizzazione dei servizi, semplificare e modernizzare i procedimenti amministrativi, promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche, stimolare ed organizzare la comunicazione interna e la comunicazione verso il cittadino;
- il D.Lgs n. 165 del 2001 ha delineato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico quale soggetto demandato a garantire l'accessibilità alla pubblica amministrazione da parte dei cittadini, con l'obiettivo di favorire la comunicazione e la semplificazione dei processi negli Enti e nelle aziende pubbliche;
- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 7 febbraio 2002 (Direttiva) sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni pone all'attenzione dei Dirigenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico la ricerca dell'efficienza e dell'efficacia dei processi di produzione della comunicazione;
- il decreto Presidente della Repubblica 21 settembre 2001 n. 422 individua i titoli professionali del personale da utilizzare presso le amministrazioni pubbliche per le attività di informazione e comunicazione, definendo altresì le modalità, i tempi e i contenuti dell'attività di riqualificazione del personale;
- Gli interventi formativi, previsti dal D.Lgs n. 165 del 2001 e dal DPR n. 422 del 2001, ai fini del rilascio della certificazione URP, sono stati affidati e realizzati dalla società di consulenza Impresa Insieme s.r.l. con la metodologia della formazione-intervento;

Tutto ciò premesso,

- evidenziata la volontà di questa Provincia di sviluppare sul territorio provinciale gli Uffici Relazioni con il Pubblico (dove non sono presenti ma anche dove funzionano in modo parziale) con la prospettiva di poter disporre di una vera e propria "rete" per consentire un interscambio informativo tra gli Enti e una formidabile opportunità di crescita per il territorio;
- Considerato che ai sensi della normativa vigente e per poter avviare "La Rete degli URP" è necessario approvare il Regolamento dell'URP della Provincia di Brindisi e definire il "Protocollo

d'intesa" per l'avvio ed il funzionamento della rete e delle strutture preposte e precisamente: "Centro Servizio alla rete degli Urp", "URP comunali", "POLI di URP", "URP di Ente";

- Che il Regolamento dell'URP della Provincia di Brindisi servirà per l'elaborazione dei regolamenti URP degli Enti aderenti alla rete;

Ritenuto, pertanto, dover provvedere all'approvazione del Regolamento dell'URP ai sensi dell'art. 8 della legge n. 150/2000 e del "Protocollo d'Intesa" per l'avvio ed il funzionamento della "Rete degli URP" da far sottoscrivere a tutti gli Enti aderenti alla rete;

- Visti i pareri, come a tergo esplicitati, espressi ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 267/2000;

- Per quanto innanzi,

Con voti unanimi favorevoli

## **DELIBERA**

- 1) La premessa è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 2) Approvare, per quanto in narrativa, i seguenti documenti facenti parte integrante e sostanziale del presente provvedimento: a) il Regolamento URP della Provincia di Brindisi, b) Il "Protocollo d'Intesa" per l'avvio ed il funzionamento della "Rete URP", da sottoporre agli Enti aderenti alla rete per la sottoscrizione;
- 3) Riservarsi l'applicazione dei predetti documenti allorchè l'apposita struttura URP di questo Ente sarà formalmente istituita;
- 4) Affidare al Dirigente della struttura cui fa parte l'Ufficio URP il compito di presiedere il Centro Servizio alla Rete degli URP e di coordinare l'attività per il funzionamento della Rete degli URP
- 5) Dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile;
- 6) Trasmettere copia del presente atto alle Organizzazioni Sindacali.



PROVINCIA DI BRINDISI

**Regolamento**  
**sull'ordinamento e l'organizzazione**  
**dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**della Provincia di Brindisi**

(ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000)

### *Articolo 1 - Finalità del regolamento*

1. Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Brindisi, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150, nel rispetto dello statuto dell'Ente e ad integrazione delle disposizioni dell'ordinamento degli Uffici e dei Servizi della Provincia di Brindisi.

## **Titolo I Compiti dell'URP**

### *Articolo 2*

#### *Compiti e destinatari dell'attività dell'URP*

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ha i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività della Provincia, ai servizi da essa svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promovendone la loro conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- diffondere la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- 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 nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/03;
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi;
- attivare iniziative di comunicazione pubblica e promozione dell'immagine dell'Ente attraverso i diversi canali operanti sul territorio (manifesti, depliant, organi di comunicazione di massa, partecipazione a mostre e fiere ed altro ancora). Tale attività è svolta dall'URP, anche d'intesa con gli altri Servizi interessati dell'Ente;
- gestire il portale del marketing territoriale.

2. L'attività dell'URP è indirizzata ai cittadini italiani e stranieri, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico.

### *Articolo 3 - Attività di comunicazione*

1. 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:

- nel garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici e servizi dell'ente;

- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;

- nella produzione e distribuzione agli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria relativa ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso;

2. Il sito internet dell'ente supporta l'attività di comunicazione verso l'esterno e garantisce trasparenza e informazione.

#### **Articolo 4 – Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative.**

1. All'URP è attribuito il compito di illustrare gli atti di produzione normativa (statutaria o regolamentare) e amministrativa (deliberazioni e determinazioni) che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico.

2. 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 si riferiscono.

3. 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 5 - La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi*

1. L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del 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 quelle inviate genericamente all'amministrazione, provvedendo ad individuare l'ufficio competente e a trasmettere tempestivamente la richiesta.

2. Il responsabile dell'URP e il personale da lui incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, 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'amministrazione e ai documenti amministrativi.

2. E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento provinciale sui procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti.

#### *Articolo 6- L'attività di verifica della qualità dei servizi*

1. All'URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento da parte degli utenti.

2. L'URP può svolgere tale attività con le modalità che ritiene più adeguate prestando particolare attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti.

## *Articolo 7 - L'attività di gestione dei reclami*

1. 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 ed assicurare, di concerto con l'ufficio competente, le misure più idonee per ottimizzare il servizio.

2. L'URP elabora periodicamente una relazione relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Presidente, al Segretario Generale e ai Dirigenti.

## **Titolo II** **La struttura logistica e gli strumenti dell'URP**

### *Articolo 8 - La struttura logistica e gli strumenti dell'URP*

1. L'attività di front office dell'URP è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico, ed eventualmente altri decentrati sul territorio, avvalendosi del sito Internet della Provincia ([www.provincia.br.it](http://www.provincia.br.it)).

### *Articolo 9- Gli strumenti dell'URP.*

1. L'URP per lo svolgimento della sua attività, utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono verde, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, call center, manifesti, depliant, pubblicazioni di vario genere, ed altro ancora). Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, purchè ciò non comporti un dispendio eccessivo di mezzi e risorse.

2. L'URP favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'amministrazione.

3. L'URP promuove l'adozione di tecnologie di firma elettronica nella comunicazione con il pubblico, proponendo, quando necessario, modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e, collaborando con gli uffici competenti, alla definizione delle modalità del loro reperimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

### **Articolo 10 – Il sistema informativo**

1. L'URP svolge la propria attività valendosi 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 ai referenti dell'URP di cui all'art. 15 è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

## **Titolo III** **L'organizzazione**

## *Articolo 11 - Organizzazione dell'Ufficio*

1. L'URP svolge la propria attività attraverso due ambiti di competenza: il front-office e il back-office, tra loro funzionalmente collegati. Il primo gestisce l'area di contatto con l'utenza in un luogo facilmente accessibile e individuabile, il secondo svolge l'attività interna funzionale al contatto con l'utenza.

Il front-office, in particolare svolge attività di:

- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazione specialistica riferita ad atti amministrativi e ai relativi iter procedurali;
- gestione del disservizio.

2. Il back office svolge attività di:

- raccolta, trattamento, aggiornamento, implementazione e validazione dei dati e delle informazioni a utilizzo del front-office;
- coordinamento dei rapporti con i referenti interni ed esterni per la raccolta, il trattamento, l'aggiornamento, l'implementazione e la validazione dei dati da inserire nella banca dati;
- predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con altre istituzioni presenti sul territorio;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
- gestione dei reclami

3. Nell'ambito dell'URP opera un gruppo redazionale con il compito di raccogliere d'intesa con i referenti interni e con altre fonti informative, notizie, dati e procedure di pubblico interesse, sia per l'aggiornamento della banca dati dell'URP che del sito internet dell'ente.

4. La composizione e il funzionamento della redazione dell'URP è definita con provvedimento dirigenziale.

## *Art 12 - Il personale URP*

1. All'URP è assegnato personale altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale, dotato di capacità propositive, flessibilità operativa, apertura alle innovazioni, attitudine a lavorare in team, e in possesso di idonea qualificazione secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3°, Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422. I criteri di selezione del personale da assegnare all'URP devono tener conto di tali requisiti, sia che l'assegnazione del personale venga fatta mediante mobilità interna, sia che avvenga per concorso.

### *Articolo 13 – Formazione del personale*

1. L'URP predispone, in collaborazione con il Settore Risorse Umane, programmi di formazione specifici per il proprio personale.

### **Articolo 14 – I referenti dell'URP**

1.I Dirigenti di Servizio e i Responsabili di Unità Complesse nominano ciascuno, almeno un proprio referente, responsabile della comunicazione, deputato a gestire i rapporti con l'URP e ad aggiornare le pagine web del sito internet dell'Ente, in riferimento alle competenze del proprio Servizio.

2. Qualora richiesto dall'URP, possono essere nominati referenti anche delle unità organizzative e di progetti specifici. L'attività dei referenti è coordinata dall'URP anche mediante riunioni periodiche.

3. L'URP predispone programmi di formazione e informazione per i referenti. I dirigenti di servizio e i responsabili di unità complesse di appartenenza ne favoriscono la partecipazione.

### *Articolo 15 – - Compiti dei referenti*

1. Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo di cui all'art. 10;
- segnalare all'URP le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, come nei casi dell'esercizio del diritto di accesso e della gestione e monitoraggio dei reclami.

2. Il referente aggiorna tempestivamente il sistema informativo, fornisce le informazioni richieste nei tempi concordati con l'URP, tenuto conto del regolamento in vigore sull'accesso agli atti.

### **Art. 16 – Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure**

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.

### **Art. 17- Coordinamento con gli URP degli altri enti**

1.L'URP della Provincia di Brindisi, in quanto promotore del progetto "Rete degli URP", svolge funzioni di coordinamento dell'attività di comunicazione sul territorio e promuove iniziative relazionali con gli altri enti aderenti al progetto medesimo.

2. I compiti e l'organizzazione degli Enti aderenti alla "Rete degli URP" sono definiti in appositi protocolli d'intesa.

## **Articolo 18 - Tutela dei dati personali**

1. Ai sensi della normativa vigente (D.Lgs. n. 196/03), l'URP può trattare i dati personali e sensibili di cui viene in possesso nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento.

## ***Protocollo d'Intesa***

### **Per la costituzione di una rete delle strutture di comunicazione delle amministrazioni pubbliche della provincia di Brindisi**

#### ***Considerate le indicazioni di legge ed in particolare:***

- la legge 241/90 istituisce l'URP come struttura di comunicazione tra P.A. e cittadini e prevede in particolare il suo impegno a garantire "l'accesso" ai documenti e ai procedimenti che li riguardano;
- il D.Lgs. n. 165/2001 stabilisce come l'URP debba provvedere, anche mediante tecnologie informatiche:
  1. a fornire un servizio all'utenza per garantire i diritti di partecipazione;
  2. a garantire un'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;

3. a sviluppare ricerche e analisi per proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- la legge 150 del 7 giugno 2000 che indica come l'URP debba:
1. garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
  2. agevolare l'utilizzazione dei servizi;
  3. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
  4. promuovere processi di verifica della qualità dei servizi;
  5. garantire una informazione reciproca con le altre strutture e gli altri URP;
- la direttiva del 7 febbraio del 2002 affida agli URP il compito di :
1. sviluppare le reti civiche;
  2. realizzare i siti internet ;
  3. costituire il terminale di banche dati;
  4. costituire il terminale di atti e di documenti per sollecite ed esaurienti risposte alle richieste in tempi ragionevoli e determinati, prevedendo sanzioni per inadempienze e ritardi;
  5. fornire le informazioni su servizi differenziati;
  6. realizzare studi e ricerche;
  7. garantire il marketing istituzionale;
  8. verificare la soddisfazione dei cittadini sull'erogazione dei servizi;
  9. fornire le informazioni ai cittadini;
  10. garantire l'accesso ai servizi;
  11. effettuare la rilevazione delle esigenze degli utenti;
  12. promuovere progetti di cambiamento ai fini dell'innovazione e della semplificazione.

-la direttiva del 2004 del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla Customer satisfaction richiede una misurazione costante della soddisfazione dei cittadini circa la qualità dei servizi erogati al fine del loro progressivo e costante miglioramento,

-la legge del 2006 sulla P.A. digitale richiede agli strumenti di accesso agli enti della P.A., di informatizzazione dei processi di gestione delle pratiche amministrative, di comunicazione stessi, caratteristiche peculiari che ne garantiscano la qualità, l'accesso e la fruibilità,

**Si conviene quanto segue:**

### **Art. 1: Finalità**

Nella prospettiva di perseguire una crescita endogena del sistema locale della comunicazione pubblica e delle relazioni con i cittadini la Provincia di Brindisi ha ritenuto opportuno porre le basi per la creazione di una "Rete degli URP" che racchiuda l'insieme degli URP presenti sul territorio provinciale al fine di favorire l'istituzionalizzazione di meccanismi di coordinamento e cooperazione tra tutti gli Uffici Relazioni con il Pubblico per favorire il perseguire di più alti livelli di efficienza ed efficacia delle strutture e dei servizi locali di comunicazione e relazione con il cittadino, in ragione di logiche economie di scala;

### **Art. 2: Impegni**

Ogni Ente aderente alla rete si impegna a dotare l'URP di:

-un proprio regolamento di funzionamento;

- personale con competenze di tipo tecnico ed altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale, con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, capacità propositive, flessibilità operativa, apertura alle innovazioni, attitudine a lavorare in team, e in possesso di idonea qualificazione, secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3, D.Lgs. n. 165/2001 e dal DPR n. 422/2001;
- locale identificabile dall'esterno, accessibile e con una sistemazione logistica che non presenti barriere architettoniche per i diversamente abili;
- apertura garantita almeno due volte alla settimana nelle ore antimeridiane e almeno una volta nelle ore pomeridiane anche con orario ridotto;
- risorse strumentali minime quali: una postazione di lavoro informatica, collegamento internet e posta elettronica, telefono diretto e numero verde, fax, bacheca informativa per gli utenti.

### **Art. 3: Struttura Organizzativa della Rete**

La struttura preposta al funzionamento della rete è rappresentata da:

- 1.un Centro servizio alla Rete degli URP, alla dipendenze funzionali dell'ente Provincia di Brindisi
- 2.URP comunali tale da rispondere alle esigenze dei cittadini del territorio comunale e di quelli che vi transitano in modo più o meno stabile,
- 3.POLI di URP quanti servono per coprire aree a sviluppo locale distintivo e per target specifici. Essi vengono costituiti in particolare per occuparsi di marketing territoriale di aree distintive e per facilitare le iniziative comuni con l'obiettivo della riduzione dei costi;
- 4.URP di Ente tale da rispondere ai cittadini che abbiano necessità di utilizzare i servizi di cui esso è erogatore

### **Centro servizio alla Rete degli URP dell'ente Provincia**

Unità con sede presso l'URP della Provincia e composta dal Dirigente dell'Ufficio URP che la presiede, dal responsabile URP della Provincia e dai responsabili URP dei Comuni sedi dei "Poli di Rete", oltre ad un rappresentante degli Enti Pubblici aderenti al progetto;

1. Sovrintende ad ogni iniziativa riguardante lo sviluppo della rete
2. Concorre con gli Enti che aderiscono alla Rete degli URP a condividere quali informazioni e quali servizi possono essere fruibili nei diversi punti della rete, nella misura e nella modalità che verrà comunemente concordata
- 3.Supporta le proposte che gli URP di Polo predispongono al fine di condividere una politica efficace di comunicazione interna ed esterna
4. Promuove studi e ricerche che consentano il miglioramento dei servizi erogati dagli URP della Rete
5. Sviluppa iniziative che consentano, a livello di Rete, economie di scala nella predisposizione di infrastrutture, strumentazioni di base, uso di consulenze e strutture operative necessarie alla realizzazione di iniziative e strumenti di comunicazioni
- 6.Analizza fabbisogni formativi e promuove iniziative di formazione opportune per migliorare la professionalità del personale degli URP della Rete e la sensibilità alla comunicazione del personale interno dei comuni e del territorio provinciale
- 7.Provvede ad effettuare controlli sulla soddisfazione dei cittadini circa la qualità dei servizi di valenza interistituzionale erogati dall'insieme degli enti della P.A. presenti a livello provinciale al fine di ottimizzare la qualità della comunicazione del servizio e suggerire ai diversi enti coinvolti le aree di miglioramento comune da sviluppare

8. Promuove soluzioni organizzative, logistiche e informatiche che ottimizzino il funzionamento della Rete degli URP provinciale e riducano i costi comuni sviluppando parallelamente una "comunicazione del miglioramento" sia rivolta verso gli enti e i cittadini del territorio provinciale che verso soggetti esterni.

**URP di POLO** o **i Poli di URP** hanno la funzione di:

- promuovere iniziative coordinate di comunicazione degli URP comunali a supporto delle politiche di sviluppo locale caratterizzanti le aree a sviluppo distintivo e per target definiti;
- progettare strumenti di rilevazione dei fabbisogni palesi e potenziali dei cittadini che i comuni del POLO intendano attrarre e mantenere sul proprio territorio, anche temporaneamente, perché coerenti con le politiche di sviluppo locale strategicamente definite;
- realizzare, di concerto con gli URP dei comuni del POLO, iniziative congiunte di comunicazione che consentano di ottenere economie di scala e massimizzazione dell'efficacia nei riguardi dei target predefiniti;
- garantire le iniziative e utilizzare gli strumenti, anche telematici, per il marketing territoriale a livello del territorio compreso nella rete di Polo;

*(per URP di POLO si intende una struttura comunale che istituisce un URP che funge da riferimento per tutti gli altri URP dei comuni del POLO. Per POLO di URP si intende un insieme di URP comunali di un POLO che decidono di cooperare senza aver definito un URP di riferimento, ma attribuendosi le responsabilità a seconda delle esigenze e delle opportunità condivise).*

**URP comunali** hanno la funzione di sviluppare le iniziative e gestire le attività che consentano al proprio comune di :

- comunicare al meglio con i cittadini,
- garantire la loro partecipazione,
- stimolare il miglioramento della qualità dei servizi erogati,
- verificare la valutazione che ne fanno i cittadini stessi
- gestire in modo efficace gli strumenti di comunicazione, anche telematici, per la comunicazione interna ed esterna
- migliorare gli accessi ,
- semplificare i processi amministrativi,
- semplificare il linguaggio burocratico,
- gestire il sito web comunale e la parte di marketing territoriale del territorio comunale.

**URP di Ente** hanno la funzione di sviluppare le iniziative e gestire le attività che consentano al proprio Ente di:

- comunicare al meglio con i cittadini/clienti del servizio che esso eroga
- verificare la valutazione che ne fanno i cittadini/clienti stessi (customer satisfaction)
- garantire la loro partecipazione al miglioramento del servizio erogato
- stimolare la struttura interna a realizzare il miglioramento della qualità dei servizi erogati,
- gestire in modo efficace gli strumenti di comunicazione, anche telematici, per la comunicazione interna ed esterna
- migliorare gli accessi ,
- semplificare i processi amministrativi,

- o semplificare il linguaggio burocratico,
- o gestire il sito web dell'Ente e la presenza dell'ente e dei servizi che eroga sul portale di marketing territoriale della provincia di Brindisi.

Il coordinamento strategico e organizzativo della Rete degli URP è affidata ad una struttura di Comitati così articolata:

**Comitato Guida della Rete degli URP**, composto dai vertici degli enti che aderiscono al protocollo d'intesa o dagli amministratori dei comuni e dirigenti degli enti che hanno la delega per la Comunicazione. Esso ha il compito di promuovere, consolidare e sviluppare la Rete degli URP. La Provincia di Brindisi nomina il presidente.

**Comitato Guida URP di POLO o POLO di URP**, composto dagli assessori dei Comuni che si raccolgono intorno all'area a sviluppo distintivo di Polo. Esso ha il compito di definire e presiedere le politiche di comunicazione che consentano di sostenere la strategia di sviluppo locale. Esso è presieduto dall'amministratore del Comune che svolge l'URP di POLO o dall'amministratore scelto dai suoi colleghi a maggioranza se trattasi di POLO di URP. Il suddetto comitato è composto dagli stessi assessori nominati nel Comitato Guida della Rete degli URP;

**Comitato Tecnico della Rete degli URP**, composto dai responsabili degli URP dei comuni e degli enti aderenti. Esso ha il compito di rafforzare le competenze della famiglia professionale e mettere in comune le conoscenze per il miglioramento del funzionamento del servizio. Il responsabile URP della Provincia di Brindisi ne è il coordinatore.

#### **Art. 4: Adesione e recesso**

La Provincia di Brindisi si fa promotrice per incentivare l'adesione al presente protocollo da parte di tutti gli enti del territorio provinciale.

L'eventuale richiesta di adesione da parte delle Amministrazioni pubbliche della Provincia di Brindisi, aventi un Ufficio Relazioni con il pubblico o che manifestino la volontà formale di costituire una struttura URP reale, verrà accolta tacitamente previo recepimento formale del presente protocollo di intesa, con atto deliberativo presso il proprio ente.

Le parti possono recedere dal presente protocollo d'intesa previo avviso scritto (con raccomandata A.R.) indirizzata all'ente promotore. Il recesso diviene operativo dalla data di ricezione della comunicazione.

*Brindisi, .....*

Tutto quanto letto

Viene di seguito sottoscritto

Provincia di Brindisi .....

Comune di..... Firma e timbro.....

Comune di..... Firma e timbro.....

Comune di..... Firma e timbro.....

Comune di..... Firma e timbro.....



**IL VICE PRESIDENTE  
FRANCO DAMIANO**

**IL SEGRETARIO GENERALE  
GABALLO ANTONIO**

**RELATA DI PUBBLICAZIONE**

Il sottoscritto Segretario Generale, su Conforme attestazione del Messo Notificatore Provinciale

**CERTIFICA**

– che la anzidetta deliberazione è in pubblicazione all'Albo Pretorio Provinciale da oggi \_\_\_\_\_  
e che vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

**Brindisi, li** \_\_\_\_\_

**IL MESSO NOTIFICATORE**

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

**ATTESTA**

**Che la presente deliberazione:**

- è stata comunicata, con lettera n° \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ ai signori capigruppo consiliari così come prescritto dall'art. 125 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267;
- è stata inviata, con lettera n. \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ ai signori capigruppo consiliari trattandosi di materia elencata all'art. 127, comma 1, del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267;
- è stata comunicata al Prefetto con nota n° \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ ;

**Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno** \_\_\_\_\_ ;

- perché dichiarata immediatamente eseguibile (Art. 134, comma 4, D. Lgs. 18/8/2000 n. 267);
- perché decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (Art. 134, comma 3, D.Lgs. 18/8/2000 n. 267);

Brindisi, li \_\_\_\_\_

**IL RESPONSABILE  
Segreteria Atti Amministrativi**

**IL SEGRETARIO GENERALE**

---

Ai sensi dell'art. 113, secondo comma, del regolamento sul funzionamento degli Organi di governo, si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio della Provincia, per quindici giorni consecutivi, dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ e che sulla stessa:

non sono stati presentati reclami od opposizioni  
sono stati presentati reclami od opposizioni da \_\_\_\_\_

Brindisi, li \_\_\_\_\_

**IL RESPONSABILE  
Ufficio Segreteria Atti Amministrativi**