



**ORIGINALE**

DIREZIONE GENERALE/DIPARTIMENTO:

SERVIZIO:

UFFICIO:

# GIUNTA REGIONALE

Seduta in data **- 7 AGO. 2018** Deliberazione N. **618**

Negli uffici della Regione Abruzzo, si è riunita la Giunta Regionale presieduta dal Sig. Presidente **Dott. Luciano D'ALFONSO**

con l'intervento dei componenti:

	P	A
1. LOLLI Giovanni	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. BERARDINETTI Lorenzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. D'IGNAZIO Giorgio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. PAOLUCCI Silvio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. PEPE Dino	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. SCLOCCO Marinella	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Svolge le funzioni di Segretario **Stefania Valeri**

## OGGETTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) – APPROVAZIONE DELLA “NUOVA CARTA DEI SERVIZI”

## LA GIUNTA REGIONALE

**VISTO** l'art.12 del D.Lgs n. 82 del 7.3.2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” e ss.mm.ii. (Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni dell'azione amministrativa) il quale dispone che *le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese;*

L'Estensore  
**Dott.ssa Roberta Copersino**  
(firma)

Il Responsabile dell'Ufficio  
**dott.ssa Roberta Copersino**  
(firma)

Il Dirigente del Servizio  
**dott.ssa Francesca Lezzi**  
(firma)

Il Direttore Regionale  
**Dott. Vincenzo Rivera**  
(firma)

Il Componente la Giunta  
**Dott. Luciano D'ALFONSO**  
(firma)

Approvato e sottoscritto:

Il Presidente della Giunta  
**Dott. Luciano D'ALFONSO**  
(firma)

Il Segretario della Giunta  
**Stefania Valeri**  
(firma)

**VISTO**, l'art. 11 del D.Lgs n. 165 del 30.3.2001 per il quale *le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, individuano, nell'ambito della propria struttura Uffici per le relazioni con il pubblico.*

**VISTA** l'art.6 della L. n. 150 del 7.6.2000 (Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni) e ss.mm.ii., per il quale *le attività di informazione si realizzano attraverso il portavoce e l'ufficio stampa e quelle di comunicazione attraverso l'ufficio per le relazioni con il pubblico, ampliando, quindi, il ruolo ed i compiti di tale struttura;*

**VISTA** la DGR n. 81 del 17.2.2014 avente ad oggetto: "Ufficio Relazioni con il pubblico – Approvazione Workflow dell'URP della Regione Abruzzo e approvazione dello schema Nuova Carta dei Servizi dell'URP";

**VISTA** la DGR n. 337 del 5.5.2015 con la quale l'URP viene incardinato nel Servizio Verifica attuazione programma di governo e URP (DRG003) della Direzione Generale;

**VISTA**, da ultima, la nota di prot.n. RA/90226/DRG003 del 27.4.2016 avente ad oggetto: Vademecum delle attività dell'URP – Aggiornamento;

**CONSIDERATO** che:

- a seguito delle modifiche degli assetti organizzativi dei dipartimenti regionali, il Workflow dell'URP ha subito variazioni sostanziali;
- al fine di rispondere alle esigenze pervenute dall'utenza esterna, l'URP ha ampliato i propri canali di comunicazione rispetto a quelli precedentemente individuati, con l'invio della Newsletter settimanale, della Newsletter e l'utilizzo di una pagina Facebook dedicata oltre a quella del sito web;
- il D.Lgs n. 97/2016 di modifica del D.Lgs n. 33/2013 individua espressamente l'URP come ulteriore struttura ricevente l'istanza di "Accesso civico generalizzato" e, pertanto, è stato necessario porre poste in essere le attività informative corrispondenti;
- con DGR n. 239 del 4.5.2017 è stato approvato il progetto "URP in RETE", con il quale l'URP della Regione Abruzzo ha attivato un ulteriore canale di comunicazione e di scambio di informazioni con i comuni abruzzesi dotati di URP;

**DATO ATTO** che le attività di informazioni e di comunicazione messe in atto dall'URP sono conformi al Regolamento UE 2016/679, *Regolamento Generale sulla Protezione dei dati* le cui indicazioni sono pubblicate sulla home page della Regione Abruzzo;

**VISTO** il DLgs n. 33/2013, art.32, recante "Obblighi di pubblicazione dei servizi erogati";

**VISTA** la L.R. n. 77/1999 e ss.mm.ii;

**RITENUTO** di dover aggiornare la Carta dei Servizi dell'URP per informare l'utenza circa i nuovi canali di comunicazione introdotti e codificati nella stessa;

**VISTO** il documento allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

**DATO ATTO** che il presente provvedimento non comporta oneri sul bilancio regionale;

**DOPO** puntuale istruttoria favorevole da parte della struttura proponente

**DATO ATTO** che il Direttore della Direzione Generale ha espresso parere favorevole in merito alla legittimità della presente proposta di deliberazione;

**A voti unanimi espressi nelle forme di legge,**

**DELIBERA**

Per le motivazioni di cui in premessa che qui si intendono integralmente richiamate:

1. **DI APPROVARE** la "Nuova Carta dei servizi dell'URP", documento allegato come parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. **DI STABILIRE** che la presente sostituisce quella di cui alla DGR n. 81 del 17.2.2014;
3. **DI DARE ATTO** che il presente provvedimento non comporta oneri sul bilancio regionale;
4. **DI DARE MANDATO** al Servizio Verifica attuazione programma di governo e URP – DRG003 di pubblicare il presente provvedimento in "Amministrazione trasparente" alla sezione "Servizi erogati".