



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".