



DIREZIONE REGIONALE/STRUTTURA SPECIALE SUPPORTO (Art. 4 L.R. 77/99):

DIREZIONE AFFARI DELLA PRESIDENZA, POLITICHE LEGISLATIVE E COMUNITARIE, PROGRAMMAZIONE, PARCHI, TERRITORIO, AMBIENTE, ENERGIA

SERVIZIO/POSIZIONE DI STAFF:

UFFICIO: COORDINAMENTO E SUPPORTO

L'Estensore  
Dott.ssa Paola Losito  
(firma)

Il Responsabile dell'Ufficio  
Dott.ssa Paola Losito  
(firma)

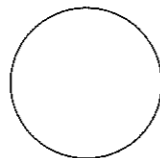
Il Dirigente del Servizio  
  
(firma)

Il Direttore Regionale  
Arch. Antonio SORGI  
(firma)

Il Componente la Giunta  
F.to Dott. Giovanni Chiodi  
(firma)

Approvato e sottoscritto:

Il Segretario della Giunta  
F.to Gariani  
(firma)



Il Presidente della Giunta  
F.to Chiodi  
(firma)

Copia conforme all'originale per uso amministrativo

L'Aquila, li 20 FEB 2014



Il Dirigente del Servizio Affari della Giunta  
IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO  
Verifica Atti Presidenziali della Giunta  
Regionale, Legislativo, B.U.R.A.  
e Delegazione di Roma

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO  
Formalizzazione Atti e Comunicazione,  
Personalità Giuridica  
(Anna Maria Balassone)  
Anna Maria Balassone

# GIUNTA REGIONALE

Seduta del 17 FEB. 2014 Deliberazione N. 81

L'anno il giorno del mese di 17 FEB. 2014

negli uffici della Regione Abruzzo, si è riunita la Giunta Regionale presieduta dal Presidente  
Sig. GIOVANNI CHIODI

con l'intervento dei componenti:

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1. CASTIGLIONE       | 6. FEBBO             |
| 2. CARPINETA ASSENTE | 7. GATTI             |
| 3.                   | 8. GIULIANTE ASSENTE |
| 4. DI DALMAZIO       | 9. MASCI             |
| 5. DI PAOLO          | 10. MORRA            |

Svolge le funzioni di Segretario Walter Gariani

## OGGETTO

Ufficio per Relazioni con il Pubblico. Approvazione "Work Flow dell'URP della Regione Abruzzo" e approvazione "schema Nuova Carta dei Servizi dell'URP".

### LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il D.lgs n. 82 del 7.03.2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" ed in particolare l'art.12 (Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni dell'azione amministrativa) che dispone che le pubbliche amministrazioni, nell'organizzare autonomamente la propria attività, utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste ed i privati, per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione;

VISTO, l'art. 11 del D.lgs d.lgs. n. 165 del 30.03.2001 che istituisce l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini;

VISTA la L. 150 del 07.06.2000 che, nel riaffermare i principi generali espressi con il d. lgs. n. 29/93 e ss.mm.ii, assegna all'URP nuove funzioni, ampliando, quindi, il ruolo ed i compiti di tale struttura;

**VISTO** l'art. 43 della L.R. 77 del 14.09.1999 che dispone l'istituzione di una apposita struttura per le relazioni con il pubblico "presso la Direzione "Affari della Presidenza", con sede a L'Aquila per il coordinamento delle attività di informazione all'utenza attivate presso le direzioni regionali";

**VISTO** il Programma Attuativo Regionale (PAR) delle risorse FAS, per il periodo di programmazione 2007/2013, approvato con Deliberazione n. 458 del 4/7/2011 e recepito dal CIPE con Delibera n. 79 del 30/9/2011;

**PRESO ATTO** che nel PAR FAS Abruzzo sopra citato, così come rimodulato a seguito dei numerosi incontri con il Comitato di Sorveglianza, viene affidata alla scrivente Direzione la competenza sulla Linea di Azione VI.1.4.a "Azione di sistema per rafforzare la capacità amministrativa e modernizzare la Regione" da attuare attraverso lo "Strumento di Attuazione Diretta" (SAD), a titolarità regionale, attraverso due tipologie di interventi:

1. il primo, finalizzato a costruire un insieme di processi e strumenti che, portati a sistema, agevoleranno l'Ente a promuovere una serie di attività per consolidare e sviluppare le competenze chiave connesse al processo di dematerializzazione, in conformità alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale;
2. il secondo, finalizzato alla realizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), allo scopo di trasferire e diffondere le informazioni e le comunicazioni verso l'esterno per garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, in conformità alle previsioni della L. 150/200 e della L.R. 77/99 art. 43;

**PRESO ATTO** altresì che lo stesso PAR-FAS rinvia l'attuazione del SAD ad apposita deliberazione di Giunta regionale per la definizione delle modalità con cui attuare i suddetti interventi, destinando l'importo di € 1.916.000,00 per tutta la Linea di Azione VI.1.4.a;

**VISTA** la DGR n. 803 dell' 11 novembre 2013 recante: "PAR FAS 2007-2013 – Attuazione della linea d' azione VI.1.4.a "Azione di sistema per rafforzare la capacità amministrativa e modernizzare la Regione". Approvazione schema di convenzione con il FORMEZ PA"

**CONSIDERATO** che la Convenzione tra la regione Abruzzo ed il FORMEZ PA nella sua stesura definitiva è stata sottoscritta in data 1° dicembre 2013;

**VISTA** la Determinazione direttoriale n. DA/285 del 5 dicembre 2013 con la quale è stato istituito apposito Gruppo di Lavoro interdirezionale per le attività connesse alla istituzione dell'URP che sono a carico della Regione Abruzzo e sono finalizzate alla collaborazione con il FORMEZ PA;

**VISTA** la DGR n. 993 del 30 dicembre 2013 recante: "PAR FAS 2007-2013 – Attuazione della linea d' azione VI.1.4.a "Azione di sistema per rafforzare la capacità amministrativa e modernizzare la Regione". Approvazione progetto esecutivo per l'istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – URP";

**VISTO** il WORK FLOW dell'URP della regione Abruzzo così come elaborato dal citato Gruppo di Lavoro unitamente al FORMEZ PA, che si allega al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;

**VISTO**, altresì, lo schema della "Nuova Carta dei Servizi" dell'URP della Regione Abruzzo, elaborata dal Gruppo di Lavoro unitamente al FORMEZ PA e che si allega al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;

**VISTA** la L. R. n. 77/1999 "Norme in materia di organizzazione e rapporti di lavoro della Regione Abruzzo";

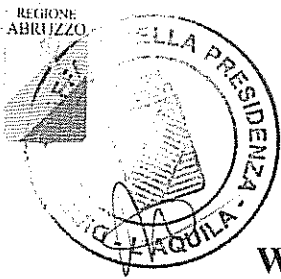
**DATO ATTO** che il Direttore della Direzione Affari della Presidenza, Politiche Legislative e Comunitarie, Programmazione, Parchi, Territorio, Valutazioni Ambientali, Energia ha espresso parere favorevole sulla legittimità e sulla regolarità tecnico-amministrativa del presente provvedimento;

**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 il documento "WORK FLOW dell'URP della Regione Abruzzo" elaborato dal Gruppo di Lavoro interdirezionale di cui alla Determinazione Direttoriale DA/285 del 5 dicembre 2013, unitamente al FORMEZ PA, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. Di approvare, altresì, lo schema della "Nuova Carta dei Servizi" dell'URP della Regione Abruzzo, elaborata dal Gruppo di Lavoro interdirezionale di cui alla Determinazione Direttoriale DA/285 del 5 dicembre 2013, unitamente al FORMEZ PA, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. Di dare mandato alla Direzione Affari della Presidenza, Politiche Legislative e Comunitarie, Programmazione, Parchi, Territorio, Valutazioni Ambientali, Energia ogni attività connessa all'attuazione dell'indirizzo di cui ai punti 1 e 2;
4. Di trasmettere il presente provvedimento alle strutture regionali interessate nonché al FORMEZ PA;
5. Di rinviare a successivo provvedimento della Giunta Regionale l'approvazione della "Nuova Carta dei Servizi" dell'URP della Regione Abruzzo, definitiva.



GIUNTA REGIONALE D'ABRUZZO

Documento conforme all'originale.

Composto da n. 3 fogli

e n. 3 fasciate.

L'Aquila, il 3 FEB. 2014

FormezPA

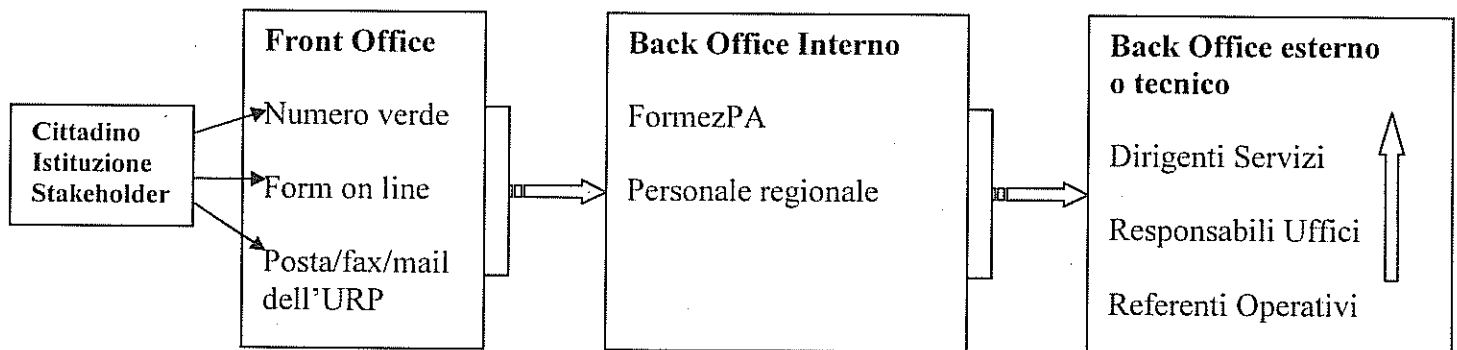
## WORK FLOW DELL'URP DELLA REGIONE ABRUZZO

Per l'avvio del servizio di ascolto e risposta dell'URP regionale, si propone di configurare la piattaforma di gestione delle richieste secondo lo schema autorizzativo descritto nel workflow di seguito riportato. Lo schema di funzionamento del work-flow prevederebbe tre aree di lavoro distinte attraverso le quali circolano le richieste giunte all'URP archiviate come "ticket" sul sistema CRM:

- 1) Il Front Office (FO) costituito da personale FormezPA e Regione Abruzzo
- 2) Il Back Office interno (BO int) costituito da personale FormezPA e Regione Abruzzo
- 3) Il Back Office esterno o "tecnico" (BO.est) costituito dalle strutture regionali.

Queste tre aree sono attraversate da due flussi di ticket: un flusso in entrata ed un flusso in uscita ed i ticket nel sistema presenteranno inizialmente quattro "stati" : chiusi – aperto a BO int – in lavorazione a BO est – risposta pronta.

### Flusso in Entrata



All'avvio del servizio le richieste arriveranno all'URP regionale attraverso diverse modalità:

- 1) telefonate al numero verde regionale
- 2) compilazione del form on line direttamente sul sito [www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)
- 3) posta tradizionale/fax/mail dell'URP e inseriti sul CRM.

La richiesta viene inserita nella piattaforma informatica CRM nel caso:

- a) dall'operatore di Front Office attraverso l'ambiente integrato telefonico CTI/CRM contestualmente alla chiamata
- b) dagli operatori di Back Office interno che filtrano eventuali doppiioni o richieste improprie
- c) dagli operatori di Back Office Interno.

Il Front Office alla ricezione della chiamata apre il "ticket" sulla piattaforma CRM e in caso fornisca risposta sulla base delle informazioni della KB e delle FAQ validate a sua disposizione, chiude il ticket (stato "chiuso"), altrimenti in caso contrario, lo mantiene aperto e lo passa al Back Office interno (stato "aperto al BO interno).

ALLEGATO come parte integrante della deliberazione n. 81 del 17 FEB. 2014

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Dott. Walter Garlini)

*Walter Garlini*

Back Office interno vaglia le richieste che giungono all'URP nei casi b) e c), alle quali si aggiungono quelle appartenenti al caso a), inviate dal Front Office, qualora non riuscisse a dare risposta immediata, e ritenga debbano essere lavorate dagli altri livelli dell'URP.

L'operatore di Back Office Interno vaglia le richieste secondo il documento di Procedure dell'URP redatto concordemente con le Direzioni/Servizi regionali e a seconda dei casi provvede:

- 1) a dare risposta al richiedente dopo approfondimento sulla KB e sulle FAQ chiudendo il ticket (stato "chiuso")
- 2) ad inviare al Back Office esterno la richiesta in caso non detenga le informazioni richieste.

Il Back Office esterno è stato schematizzato sulla struttura attuale di Direzioni, Servizi Uffici della Regione, mentre la gerarchia autorizzativa del CRM nel formulare e validare la risposta sarà concordata e adattata progressivamente con il procedere delle interviste alle strutture regionali.

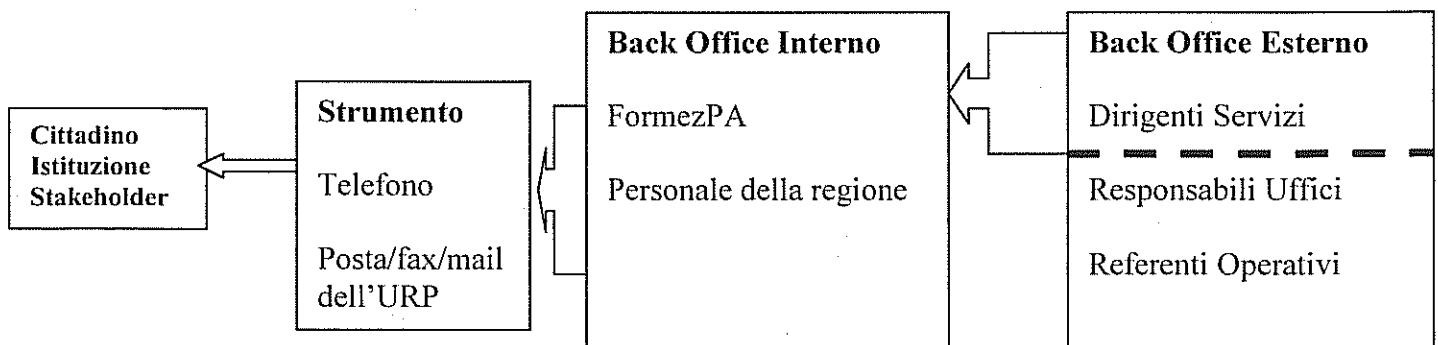
All'avvio del Servizio, le richieste inviate dal BO Interno al BO esterno, vengono "assegnate" informaticamente sulla piattaforma CRM al referente indicato dalle Direzioni.

Le richieste vengono lette sulla piattaforma dai referenti operativi, dotati di propria id e pwd, i quali prendono in esame la richiesta e predispongono la risposta sentiti Uffici/Servizi competenti. Una volta pronta la risposta validata la "inseriscono" nel CRM cambiando lo "stato" del ticket sulla piattaforma (vedi manuale d'uso) da "in lavorazione al BO esterno" a "risposta pronta" ed inviandolo al Front Office che contatta l'utente e gli comunica la risposta.

Dopo un primo periodo di avvio del servizio verificata l'analisi dei flussi delle richieste che giungeranno all'URP per i diversi canali di comunicazione si potranno concordare ulteriori accessi riservati ai responsabili ufficio e dirigenti servizi.

### Flusso in Uscita

Le risposte alle richieste giunte all'URP verranno, una volta validate dal Dirigente Servizio, date al richiedente utilizzando lo stesso mezzo di comunicazione con cui è stato contattata la Regione:



Ogni utente del CRM entrando per la prima volta nel sistema, potrà personalizzare la propria password.

Il profilo autorizzativo delle figure sopradescritte potrà essere modificato, e sarà sufficiente che il direttore/dirigente invii la richiesta in una email con oggetto "URP regione - estensione profili" all'indirizzo mail: [urpabruzzo@formez.it](mailto:urpabruzzo@formez.it)

Gli id e le pwd ed il link di accesso alla piattaforma CRM dai computer delle sedi di L'Aquila e Pescara o altre sedi decentrate, saranno comunicati via mail agli utenti, cui sarà fornita manualistica e affiancamento e formazione sulle semplici modalità di utilizzo del sistema.



GIUNTA REGIONALE D'ABRUZZO  
DOCUMENTO conforme all'originale.

# URP della Regione Abruzzo Nuova Carta dei servizi

Composto da n. 9 fasci.

Aquila, li 3 FEB. 2014

PREMESSA

Pubbliche amministrazioni più capaci di dialogare con cittadini e stakeholder, e cittadini e stakeholder più informati sulle attività e i servizi delle loro amministrazioni, in grado di essere più ascoltati, di manifestare problemi ed esigenze, di presentare reclami.

Parlare degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) significa essenzialmente proporsi questi obiettivi, guardare ad una struttura e ad un'attività particolarmente importanti, nel rapporto tra l'istituzione e la realtà del territorio.

Significa, in primo luogo, rendere effettivo quel diritto all'informazione che è il presupposto di ogni partecipazione democratica; ma significa anche aiutare tutti a cogliere opportunità economiche, sociali, culturali spesso non sufficientemente conosciute; significa aiutare le stesse istituzioni a fare meglio il loro lavoro.

È con questa consapevolezza che il governo regionale punta alla creazione ed al costante sviluppo dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico, realizzando un centro di ascolto e risposta multicanale basato sulla costruzione della rete informativa interna e su un livello di servizio con efficacia crescente nel tempo, legata anche al progresso dei processi di digitalizzazione dell'amministrazione.

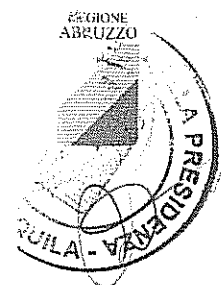
Uno sviluppo che può contare sulle tecnologie più moderne ed economiche diffuse a livello nazionale e sulle opportunità che si realizzeranno con la messa in rete di tutti gli URP della Regione.

## QUADRO NORMATIVO

L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini.

ALLEGATO come parte integrante alla deliberazione n. 87 del 17 FEB. 2014

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Dott. Walter Garani)  
*Garani*



Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), infatti, istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, si individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la 150/2000 prevede altre due strutture l'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione, la legge delinea quindi una prima differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione e quelle adibite all'attività di comunicazione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

(art.12 del decreto legislativo n°29/1993 e direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

### **Eguaglianza e imparzialità**

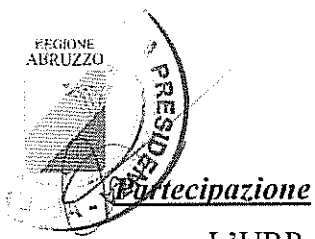
L'URP della Giunta regionale si impegna a rispettare il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, erogando i servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Gli operatori dell'URP ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; garantiscono la parità di trattamento, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### **Continuità**

L'URP si impegna a erogare i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti dalla Regione Abruzzo.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



**Partecipazione**  
L'URP garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, con il fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e instaurare un rapporto di collaborazione con i cittadini.

### **Efficienza ed efficacia**

Gli operatori dell'URP si impegnano ad offrire i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **CUSTOMER SATISFACTION**

L'art.12 del decreto legislativo n°29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione. Più recentemente, la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004

Nella direttiva dell'allora Ministro per le riforme e le innovazioni nella PA, "Per una pubblica amministrazione di qualità", del 2006, la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e degli altri stakeholder viene individuata come un'azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità.

### **NUOVA CARTA DEI SERVIZI**

Per garantire la qualità dei servizi resi, anche nell'ottica della customer satisfaction, o meglio della citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, L'URP della regione Abruzzo si pone come obiettivi il miglioramento dei servizi erogati e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche che ne semplifichino l'erogazione. Il documento tramite il quale l'URP si impegna a garantire i propri principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia) è la presente "Nuova Carta dei Servizi" nella quale vengono indicati gli standard di qualità e gli obiettivi che definiscono gli indicatori che specificano il livello di servizio garantito.

Questa "Nuova Carta dei Servizi" contiene le informazioni sul modo con cui tutti – singoli cittadini, imprese, associazioni – possono valorizzare al massimo il proprio rapporto con l'Amministrazione regionale.





## **DESTINATARI**

L'URP si rivolge a chiunque desideri avere informazioni o fare segnalazioni che riguardano le attività di competenza della Regione Abruzzo, gestendo direttamente le richieste di informazioni dei cittadini singoli o associati, istituzioni, organizzazioni e imprese e favorendo la diffusione delle informazioni e dei servizi dell'amministrazione anche all'interno dell'Ente.

## **OBIETTIVI**

(art.8 della legge 150/2000)

- 1) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di trasparenza e di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, D.Lgs 33/2013);
- 2) garantire lo scambio di informazioni tra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- 3) 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;
- 4) promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- 5) garantire facilità di accesso multicanale e pari accessibilità ai servizi offerti dall'URP ovunque nel territorio della Regione Abruzzo;
- 6) contribuire al supporto informativo (front office e back office, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile uniforme e univoca agli utenti.
- 7) raggiungere risultati significativi in termini di miglioramento della qualità dei servizi (incremento della soddisfazione da parte dei cittadini rispetto ai servizi erogati, miglioramento della percezione della PA, riduzione dei tempi di attesa grazie all'integrazione tra centri di risposta) e capacità di valutazione dell'efficienza delle attività degli uffici;
- 8) promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, utilizzando ad esempio attraverso la rete degli URP costituita da Linea Amica;
- 9) interconnettere gli uffici dell'amministrazione regionale su una unica piattaforma pronta per essere in linea con gli standard SPC;



L'URP, quindi, rappresenta il nuovo canale di comunicazione della Regione Abruzzo per dare informazioni o ricevere segnalazioni dai cittadini e da tutti i soggetti interessati e coinvolti nelle attività amministrative o istituzionali della Regione e va ad integrarsi con gli altri strumenti ufficiali di comunicazione e informazione della Regione:

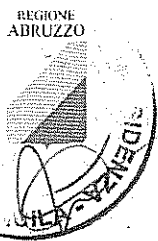
il sito web [www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it), il magazine, la pagina facebook, e le pubblicazioni.

È in funzione dalle 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì, e gestisce su un'unica piattaforma informatica le richieste che arrivano al "centro di ascolto e risposta multicanale", al numero verde URP, o attraverso modulo online, la email URP, il fax e la lettera URP, secondo procedure elaborate e condivise tra gli uffici.

## **SERVIZI**

I servizi erogati sono sostanzialmente:

1. Dare informazioni sulla struttura organizzativa e sulle attività di competenza dell'Amministrazione regionale e delle sue Direzioni e strutture speciali di supporto;
2. Indirizzare gli utenti agli uffici regionali competenti;
3. Raccogliere segnalazioni e proposte che rientrano nella sfera di competenza dell'amministrazione regionale;
4. Accompagnare l'utente nella conoscenza dello stato della sua richiesta all'amministrazione regionale;
5. Dare informazioni sulle modalità di diritto accesso agli atti. I documenti amministrativi regionali sui quali si può esercitare il diritto d'accesso riguardano qualsiasi rappresentazione del contenuto di atti, anche interni o non, relativi a uno specifico procedimento, più o meno complessi, detenuti da Regione Abruzzo e concernenti attività di pubblico interesse;
6. Guidare l'utente sul sito regionale e sulle banche dati da esso accessibili e sulle sezioni tematiche presenti sul sito web.



## STRUMENTI

I principali strumenti di contatto, attraverso i quali l'URP svolge l'attività di informazione e comunicazione, sono:

- il numero verde **xxxxxxx**
- il modulo online su [www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)
- la email [urp@regione.abruzzo.it](mailto:urp@regione.abruzzo.it)
- il fax al numero **xxxxxxx**
- la corrispondenza all'indirizzo: Ufficio Relazioni al Pubblico – c/o Regione Abruzzo – Palazzo Silone – Via Leonardo Da Vinci. N. 6 – 67100 L'Aquila

### Numero verde xxx xxx xxx

Il numero verde è in funzione dalle 9.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

In orario di chiusura del servizio o quando tutti gli operatori sono occupati, l'utente viene guidato verso una **casella vocale** a cui può lasciare un messaggio e i suoi riferimenti per poter essere ricontattato immediatamente o in orario di ufficio.

### Modulo online

Sul sito web [www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it) è disponibile un modulo online in cui gli utenti possono inserire le loro richieste e segnalazioni e fornendo nome, cognome, indirizzo di posta elettronica ed eventualmente un numero di telefono per essere ricontattati.

Dopo l'inserimento, l'utente riceve un messaggio di presa in carico della richiesta, con il riepilogo dei dati inseriti e il codice identificativo della sua pratica che permette di tracciarne lo stato di lavorazione.

Il modulo online consente anche di allegare documenti in formato word o pdf.

### Mail

Coloro che lo desiderano possono contattare l'URP attraverso la mail [urp@regione.abruzzo.it](mailto:urp@regione.abruzzo.it)

**Fax**

L'URP può essere contattato attraverso il fax digitale al numero xx/xxxxxx

**Posta ordinaria**

L'indirizzo per poter scrivere all'URP della Regione Abruzzo, al pari di qualsiasi altro ufficio regionale è Ufficio Relazioni al Pubblico – c/o Regione Abruzzo – Palazzo Silone – Via Leonardo Da Vinci. N. 6 – 67100 L'Aquila

**ORARI****Numero verde**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 - 16,00 – fuori orario casella vocale -

La Regione si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione di orario mediante pubblicazione sul sito internet, gli Organi di Informazione, apposita cartellonistica o altri strumenti ritenuti idonei a favorire una corretta informazione all'utenza.

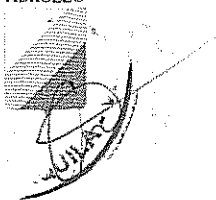
**TEMPI DI RISPOSTA****Numero verde**

- Risposta immediata: quando la soluzione rientra nella base di conoscenza dell'operatore telefonico
- Risposta entro la giornata: quando la risposta può essere fornita attraverso una rapida ricerca di informazioni da parte del Back Office interno
- Risposta entro 30 giorni: quando si tratta di richieste complesse che richiedono particolari approfondimenti anche a cura degli Uffici e Servizi dell'amministrazione regionale

**Modulo online**

- Risposta entro 7 giorni: quando la soluzione rientra nella base di conoscenza dell'operatore o può essere fornita attraverso una semplice ricerca di informazioni
- Risposta entro 30 giorni: quando si tratta di richieste complesse che richiedono particolari approfondimenti anche a cura degli Uffici e Servizi dell'amministrazione regionale

Il termine di 30 giorni vale anche per le richieste dei cittadini indirizzate via lettera, fax, mail all'amministrazione regionale che confluiscono verso l'URP.



Il termine dei 30 giorni è sospeso quando è necessario acquisire:

- la valutazione tecnica o il parere di un'altra amministrazione
- documenti ad integrazione della richiesta o segnalazione del cittadino o stakeholder

Se il cittadino entro 30 giorni non invia i documenti necessari a trattare la sua richiesta, questa viene chiusa.

#### **IMPEGNI DI QUALITA' nell'ottica della customer satisfaction:**

**Chiarezza e adeguatezza delle risposte e delle informazioni:** le risposte vengono redatte in un linguaggio semplice e chiaro.

**Tempestività della risposta:** le risposte vengono date nel rispetto dei tempi previsti con riferimento ai differenti strumenti di contatto.

**Trasparenza:** tutte le richieste sono registrate in un sistema, attraverso cui è possibile fare un monitoraggio costante quantitativo e qualitativo, con la produzione di statistiche ad uso interno ed esterno. I dati sono trattati secondo la normativa vigente sulla *privacy* – decreto legislativo 196 del 2003.

**Efficienza:** il numero verde può gestire fino a 4 chiamate contemporaneamente. Le telefonate e le eventuali chiamate in coda sono monitorate per ottimizzare il traffico e garantire la risposta nel più breve tempo possibile. In caso di prolungata attesa l'utente può scegliere se richiamare o se lasciare un messaggio in casella vocale per essere richiamato sull'utenza che specificherà. La casella vocale è a disposizione durante l'orario di chiusura dell'URP, ed è monitorata durante l'orario di apertura come le richieste via modulo online, fax, lettera, mail.

#### **PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Ogni anno l'URP si impegna:

- a rendere disponibile on line la presente Nuova Carta dei Servizi, in versione integrale e aggiornata, completa dei risultati delle indagini di customer satisfaction;



- a mantenere aggiornata la presente Carta dei Servizi qualora intervengano modifiche sostanziali ai servizi erogati.

La Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile all'indirizzo web: [www.regione.abruzzo.it/urp](http://www.regione.abruzzo.it/urp)