



TRIBUNALE L'AQUILA

P.P.Sez. / V. N. 65/2022

L'Aquila, 5 DIC 2022

Prot. int. N. 708/1.2.1

Oggetto: istituzione Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale di L'Aquila

Riferimenti normativi

Legge n. 241/1990 – Diritto di accesso;

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri, 11 ottobre 1994;

Legge n. 675/1996 – Privacy;

Legge n. 150/2000 – Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;

DPR n. 442/2001 – Regolamento L. 150/2000;

Direttiva della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 – Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;

Circolare Ministero della Giustizia del 13 dicembre 2002;

Direttiva della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 – *Customer Satisfaction*;

Direttiva della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 – Per una Pubblica Amministrazione di qualità;

Risoluzione CSM del 26 luglio 2010, relativa all'istituzione dell'URP negli Uffici Giudiziari.

L'Ufficio delle Relazioni con il Pubblico (URP) del Tribunale di L'Aquila è operativo dal marzo 2022 con gli obiettivi previsti dalla legge del 7 giugno 2000, n. 150 e dal Regolamento di attuazione del 21 settembre 2001, n. 442, che rimettono alle Amministrazioni la definizione dei compiti e l'organizzazione degli Uffici per le relazioni con il Pubblico (URP) in adempimento dell'obbligo di comunicazione istituzionale.

L'URP rappresenta il primo strumento per la realizzazione di una comunicazione interattiva tra Pubblica Amministrazione e utenti, che risponda al diritto di informazione dei cittadini, sancito dall'art. 21 Cost., nei confronti dei quali le Amministrazioni hanno l'obbligo di notiziare circa la propria attività, predisponendo strumenti utili a tale scopo.

L'URP, al fine di garantire un'informazione trasparente ed esauriente dell'operato della Pubblica Amministrazione e di migliorare la qualità del rapporto con i cittadini in termini di standard comunicativo, svolge le seguenti attività:

cura la comunicazione dell'Ente indirizzata ai cittadini singoli e associati (utente interno, esterno, altri enti, ecc.);

fornisce una qualificata attività di front-office, di accoglienza, informazione ed orientamento (normativo, amministrativo, competenze...) all'utenza;

provvede alla ricezione di istanze/segnalazioni di privati ed Enti ed al successivo riscontro; al deposito di atti in materia civile, penale e amministrativa;

fornisce informazioni sullo stato dei procedimenti;

fornisce modulistica relativa anche ad istanze di iniziativa "privata" con aiuto alla compilazione;

svolge attività di back-office finalizzata all'aggiornamento delle banche dati e dei sistemi informatizzati e al miglioramento del servizio al pubblico;

formula proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Ulteriori finalità dell'URP sono quelle di:

- rendere più fluido il lavoro nelle cancellerie;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione verso l'esterno;
- illustrare il lavoro istituzionale, assicurando la conoscenza di normative, strutture e servizi e informando l'utenza circa i propri diritti;
- individuare iniziative e strumenti di valutazione sistematica della coerenza e adeguatezza dei servizi offerti rispetto alle richieste, osservazioni, suggerimenti o reclami dell'utenza, mediante l'utilizzo di adeguati strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente o indicatori di qualità.

Tanto premesso, viene predisposto il seguente regolamento, inteso come documento aperto alle innovazioni e pronto a recepire le indicazioni che verranno dalla progressiva sperimentazione delle attività dell'URP stesso.

REGOLAMENTO

ART.1 – Finalità del regolamento

Scopo del presente regolamento è definire l'organizzazione e i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Tribunale di L'Aquila.

ART. 2 – Ubicazione dell'ufficio

L'URP è collocato al piano zero, nello spazio di fianco all'aula "E".

ART. 3 – Istituzione e organizzazione

Il decreto istitutivo dell'URP, con allegato il presente regolamento, è pubblicato sul sito web del Tribunale di L'Aquila

ART. 4 – Posizione giuridica del personale

Il personale assegnato all'URP è alle dipendenze del Tribunale di L'Aquila.

ART. 5 – Organico del personale e designazione

L'organico, senza carattere di rigidità, è così configurato:

- uno/due Funzionari Giudiziari o Cancellieri esperti;
- tre/quattro unità con qualifica di assistente, operatore ed ausiliario.

Il personale che svolge i suoi compiti presso l'URP è individuato con un calendario da redigersi settimanalmente.

ART. 6 – Orario

L'orario giornaliero di servizio URP è dalle ore 8.00 alle ore 14.00. L'orario di sportello è dalle ore 8:30 alle ore 12:30¹, dal lunedì al venerdì. Il personale addetto, prima dell'apertura al pubblico e dopo la chiusura, svolge gli adempimenti di pertinenza del medesimo ufficio ai fini dell'erogazione del servizio URP.

ART. 7 – Retribuzione accessoria

È prevista dall'art. 40 del contratto integrativo siglato il 29 luglio 2010 una retribuzione giornaliera di 5 euro per il servizio presso l'URP.

ART. 8 – Strumenti

Gli strumenti di lavoro degli addetti all'URP sono costituiti da: postazioni computer collegate ai software in uso, stampante / fotocopiatrice e telefono, accesso a internet.

Sul sito web della Tribunale di L'Aquila (www.tribunale.laquila.giustizia.it) sarà predisposta un'apposita area dedicata all'URP con la modulistica scaricabile per le richieste dell'utenza.

¹ Cfr. legge 1196/60 e s.m.i.

ART. 9 – Attività e compiti

L'URP ha il compito di fornire all'utenza adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'amministrazione giudiziaria locale.

I compiti dell'URP, in termini generali, sono così individuati:

- ascoltare e orientare l'utenza come luogo di prima accoglienza;
- rilasciare le certificazioni fra quelle previste;
- consentire il deposito di atti fra quelli previsti;
- tracciare giornalmente le attività dell'Ufficio.

ART. 10 – Disciplina

Si richiama il dipendente al rispetto dei doveri di cui al Codice di comportamento dei dipendenti del Ministero della Giustizia.

Il presente regolamento è portato a conoscenza delle OO.SS. e della R.S.U. e pubblicato sul sito web del Tribunale di L'Aquila (www.tribunale.laquila.giustizia.it).

La Presidente Vicaria •

Dott.ssa Alessandra Illari

