



## REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

# REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (ai sensi dell'art. 11 D. Lgs. 165/2001 e dell'art. 8 L. 150/2000)

*Emanato con D.R. n. 228 del 14.04.2022*

### Art. 1

#### Principi Generali

1. La Scuola, nell'indirizzare la propria azione di miglioramento dei rapporti con i soggetti esterni ed interni e nel perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati:

- assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti di cui alla legge 07/08/1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni in conformità alle leggi vigenti, attenendosi ai principi della tutela della privacy;
- assicura l'esercizio del diritto di accesso civico a dati e documenti di cui al D. Lgs. 14/03/2013, n. 33 e successive modifiche ed integrazioni;
- favorisce la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione della Scuola volte ad illustrarne le attività ed il funzionamento;
- promuove le attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- realizza la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti esterni ed interni.

### Art. 2

#### Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato U.R.P., ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 165/2001 e dell'art. 8 della L. 150/2000 e ne definisce i compiti.

### Art. 3

#### Funzioni dell'U.R.P.

1. L' U.R.P.:

- a) facilita l'accesso ai servizi della Scuola informando sulle attività, sugli orari, sull'ubicazione degli uffici e delle strutture de Scuola;
- b) garantisce l'esercizio del diritto d'accesso agli atti, del diritto di accesso civico e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, tutelando la riservatezza dei dati personali;
- c) garantisce l'informazione all'utenza relativamente agli atti e allo stato dei procedimenti;



## REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- d) collabora, con le/i Responsabili delle Aree e dei Servizi all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) collabora all'attuazione di processi di verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento da parte delle/degli utenti;
- f) contribuisce a diffondere e facilitare la conoscenza di disposizioni normative, attività e procedimenti amministrativi;
- g) contribuisce ad attività di ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

2. La Scuola garantisce la reciproca informazione fra l'ufficio relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione e con gli uffici relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni.

### **Art. 4**

#### **Logistica e Organizzazione**

1. L' U.R.P è ubicato nella sede centrale della Scuola, in Piazza Martiri della Libertà, 33 presso l'Area Affari generali e si articola in:

- a) una struttura di Front Office che svolge attività di:
  - ascolto delle/degli utenti 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 alle attività della Scuola Superiore Sant'Anna;
  - informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati e ai procedimenti amministrativi;
  - gestione di reclami e disservizi.

L'attività di front office è svolta per almeno 8 ore settimanali con previsione di chiusura nelle due settimane centrali del mese di agosto e durante le festività natalizie.

- b) una struttura di Back Office che svolge attività di:
  - coordinamento con i responsabili delle aree e unità organizzative della Scuola per tutte le attività connesse al servizio;
  - predisposizione, pubblicazione nel portale intranet e monitoraggio della modulistica in uso alla Scuola.

Per contattare l'U.R.P. è possibile utilizzare l'indirizzo di posta elettronica [urp@santannapisa.it](mailto:urp@santannapisa.it) o il numero 050/883370.



## REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Art. 5

#### Esercizio del diritto di accesso.

1. L'U.R.P. ha il compito di agevolare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e gli utenti in relazione all'Accesso civico semplice, Accesso civico generalizzato e Accesso documentale e fornisce la relativa modulistica.
2. L'U.R.P. può ricevere le istanze di accesso di ogni tipologia: civico, civico generalizzato e documentale, provvede alla loro protocollazione per la successiva trasmissione alle strutture responsabili delle fasi istruttorie e procedimentali e coordina le richieste che riguardano più uffici.
3. L'U.R.P. riceve, esamina e, ove sussistano i presupposti di legge, accoglie le richieste di accesso informale agli atti e ai documenti.
4. L'U.R.P. trasmette, su indicazione dell'Ufficio responsabile del procedimento, le notifiche ai soggetti controinteressati individuati. L'U.R.P. trasmette altresì il provvedimento finale, predisposto dall'Ufficio responsabile del procedimento, contenente l'esito della richiesta e le modalità per l'esame, l'estrazione di copia dei documenti amministrativi e la trasmissione dei dati e documenti richiesti.
5. L'U.R.P. provvede, altresì, alla tenuta ed aggiornamento del Registro delle domande di accesso, di cui al successivo art. 6 e alla distribuzione della relativa modulistica.
6. Laddove le istanze di accesso fossero acquisite da altri Uffici dell'Amministrazione, le stesse devono essere tempestivamente inoltrate all'U.R.P. per le attività di competenza.

### Art. 6

#### Registro delle domande di accesso

1. Il Registro delle domande di accesso è istituito per la registrazione delle istanze di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato, pervenute alla Scuola Superiore Sant'Anna.

2. Nel Registro delle domande di accesso viene annotato:

per la DOMANDA DI ACCESSO:

- a) oggetto della richiesta;
- b) tipologia dell'accesso richiesto;
- c) data di presentazione, data e numero di protocollo della richiesta;
- d) ufficio competente in relazione all'oggetto dell'istanza;
- e) presenza di soggetti controinteressati;
- f) esito della richiesta (accoglimento, differimento, limitazione o diniego);
- g) data e protocollo del provvedimento e sintesi della relativa motivazione.

per la DOMANDA DI RIESAME:

- a) data di presentazione, data e numero di protocollo della richiesta;
- b) esito della richiesta (accoglimento, differimento, limitazione o diniego);
- c) data e protocollo provvedimento e sintesi della relativa motivazione.



## REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

per il RICORSO AL GIUDICE AMMINISTRATIVO:

- a) Data di notifica del ricorso all'amministrazione;
- b) Esito.

4. Il registro è tenuto ed aggiornato a cura dell'U.R.P., con la dovuta collaborazione degli uffici interessati, che trasmettono senza ritardo a tale ufficio tutti i dati, le informazioni ed i provvedimenti elencati al punto 2 del presente articolo.

5. Il Registro delle domande di accesso è pubblicato ed aggiornato con cadenza trimestrale omettendo i dati personali e quelli sensibili eventualmente presenti, nella sezione Amministrazione trasparente del sito della Scuola Superiore Sant'Anna.

### **Art. 7**

#### **Comunicazione Interna**

1. Al fine di dare attuazione a quanto previsto dall'art. 3, le/i Responsabili di tutte le Aree e Strutture della Scuola sono tenute/i a informare l'U.R.P. su attività, procedimenti e servizi di propria competenza e a garantire tempestivamente la trasmissione di informazioni su nuove iniziative e sull'aggiornamento di dati e informazioni pubblicati sul portale intranet.

### **Art. 8**

#### **Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento è emanato con decreto rettorale ed entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sull'Albo online della Scuola.

2. Eventuali modifiche e/o integrazioni, anch'esse emanate con decreto rettorale, entreranno in vigore il giorno successivo alla pubblicazione della fonte come modificata e/o integrata sull'Albo online della Scuola.