



CARTA DEI SERVIZI URP

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale

INTRODUZIONE



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Università degli studi di Cassino e del Lazio Meridionale è attivo dal 2011. La finalità dell'URP è il ricevimento degli utenti per accompagnarli nei loro percorsi di ricerca ed approfondimento, facilitando l'accesso a informazioni, atti e procedure. Compito dell'URP è garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolando l'utilizzo dei servizi offerti mediante l'ascolto dell'utenza e la comunicazione interna.

L'URP offre un servizio organizzato per dare risposte quanto più possibile tempestive ed esaurienti alle domande dei cittadini; se la domanda è di natura specialistica, l'utente riceverà indicazioni precise per rivolgersi alla struttura o alla persona che meglio può rispondere alla sua richiesta.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo di comunicazione per far conoscere le funzioni dell'URP, promuovere la conoscenza dei servizi offerti e guidare gli utenti nel loro utilizzo.

L'URP, attraverso la Carta dei Servizi, assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo ai servizi, alle loro modalità di erogazione ed agli standard di qualità, sulla base dei principi che ne ispirano l'operato.

La nostra Carta dei Servizi è improntata a un'ottica di trasparenza e pubblicizzazione dei servizi offerti e vuole rappresentare una guida di facile lettura per aiutare gli utenti a orientarsi tra le attività dell'URP.

L'URP si impegna ad aggiornare regolarmente i contenuti della Carta dei Servizi in caso di variazioni o modifiche significative.

A small, stylized handwritten signature or logo located in the bottom right corner of the page.

SERVIZI OFFERTI



L'URP risponde all'esigenza di attuare i principi della trasparenza amministrativa, migliorare la qualità dei servizi, fornire un'adeguata informazione e comunicazione a cittadini, studenti, personale dell'Ateneo. La comunicazione tra l'Ateneo e i suoi utenti avviene attraverso ricevimento, telefono, posta elettronica.

L'URP è il luogo di incontro, anche virtuale, dell'Ateneo con il cittadino, l'impresa, e chiunque abbia necessità o curiosità di conoscere, informarsi, fare segnalazioni o semplicemente parlare con l'Amministrazione. In sintesi, l'URP provvede a:

Garantire

- l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione di cui alla Legge 241/1990
- l'informazione sull'organizzazione, le competenze e i servizi dell'Ateneo e delle sue strutture periferiche
- l'informazione su regolamenti, circolari e atti amministrativi di carattere generale dell'Ateneo
- l'informazione sullo stato di avanzamento delle pratiche amministrative

Curare

- la tenuta del registro degli accessi, nel rispetto della riservatezza

Ascoltare

- le segnalazioni di disservizi
- le osservazioni, le proposte ed i suggerimenti su criticità e problematiche relative a servizi e attività

Ricevere

- le richieste di controllo delle autocertificazioni

Indirizzare

- alla competenza degli altri Uffici dell'Ateneo, con informazioni a carattere generale

Promuovere

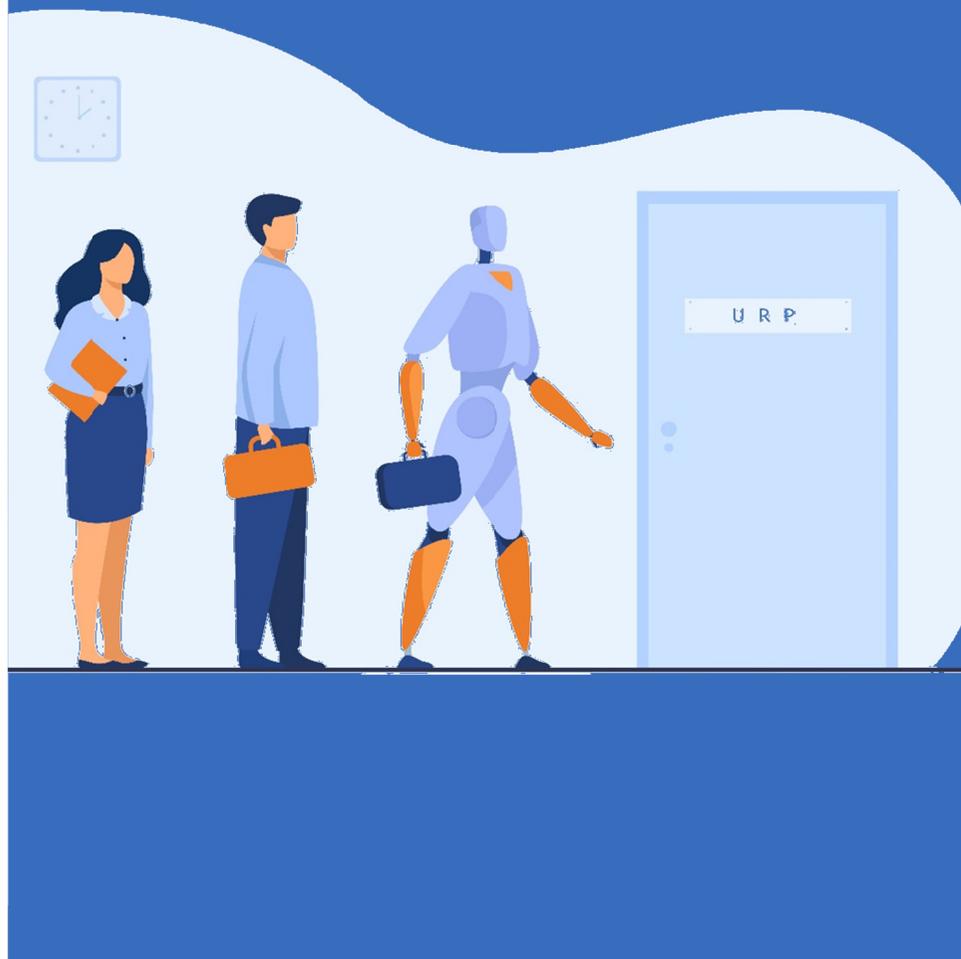
- la comunicazione inter-istituzionale, con lo scambio e la collaborazione con gli URP di altre Amministrazioni

Organizzare

- l'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati



RECAPITI, CONTATTI E RICEVIMENTO



Il servizio dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti di competenza, tra loro funzionalmente integrati:

Front office

Il cosiddetto "sportello telematico" per rispondere a telefonate ed e-mail degli utenti; gestisce l'area di contatto con i cittadini, luogo di primo impatto e di massima visibilità dell'Ateneo. Le attività del front office sono rivolte all'utenza per fornire informazioni e servizi per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti.

Back office

Gestisce la comunicazione interna ed i rapporti con i referenti interni dell'Ateneo. Si occupa di aggiornare i contenuti della pagina dedicata al sito istituzionale, oltre a fornire supporto agli utenti interni su tutte le attività e funzioni.

Indirizzo postale

Università di Cassino e del Lazio Meridionale
Ufficio Relazioni con il Pubblico
V.le dell'Università – Rettorato
03043 Cassino (FR)

Posta elettronica

e-mail urp@unicas.it
pec urp@pec.unicas.it

Ricevimento

dal lunedì al venerdì 9:00–12:00
lunedì e martedì 15:00–17:00
oppure previo appuntamento

Responsabile

Dott.ssa Erminia Ruoppolo
tel. 0776 299 3203

ACCESSO AGLI ATTI



L'URP favorisce l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e provvede a garantire l'esercizio del diritto di accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza.

L'accesso ai documenti amministrativi è principio generale dell'attività amministrativa per favorire la partecipazione ed assicurare l'imparzialità e la trasparenza.

Nella sua più ampia accezione, la trasparenza consiste nell'assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo che tra questo e il mondo esterno.

E' comunque necessario fare riferimento al Regolamento di Ateneo che disciplina procedimento amministrativo, diritto di accesso e autocertificazione, disponibile sul sito web dell'Ateneo.

L'URP gestisce la ricezione e lo smistamento alle strutture competenti di tutte le richieste di accesso (principalmente accesso alla documentazione amministrativa dell'Ateneo e accesso civico generalizzato – Foia) nel rispetto della trasparenza dell'azione amministrativa.

VERIFICHE AUTOCERTIFICAZIONI E CONTROLLI



Le certificazioni rilasciate dalle Pubbliche Amministrazioni non valgono nei rapporti con gli altri organi della PA e con i gestori di pubblici servizi, ma solo nei rapporti tra privati. I certificati vengono pertanto rilasciati con la dicitura: “Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi”. Pertanto, le PPAA e i gestori di pubblici servizi non potranno più richiedere certificati ai cittadini, ma avranno l’obbligo di accettare le autocertificazioni e controllarne a campione i contenuti presso l’Ente depositario dei dati stessi.

Ufficio competente

L’Ufficio competente per le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati è l’URP.

Acquisizione dati

Per le acquisizioni d’ufficio sono possibili tre canali: postale, posta elettronica e posta elettronica certificata.

Le richieste da parte di PPAA e gestori di pubblici servizi devono rispettare alcuni requisiti minimi; in particolare, esse devono:

- essere prodotte su carta intestata dell’Ente, munita di timbro e firma;
- riportare il nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza della persona oggetto di verifica dati;
- riportare il numero di protocollo e la data.

Misure organizzative interne

Per quanto riguarda la disciplina delle richieste inoltrate dal nostro Ateneo ad altre PPAA o a gestori di Pubblici Servizi, verrà utilizzato il sistema dell’attestazione di concordanza (o di mancata concordanza) secondo le modalità/istruzioni dettate dalle rispettive PPAA, tra quanto dichiarato dagli interessati in riferimento ai dati/procedimenti amministrativi e quanto risulta dagli archivi dell’Amministrazione Pubblica che possiede i relativi dati. Le informazioni che intercorrono tra le PPAA/gestori di pubblici servizi sono acquisite senza oneri, con mezzi idonei ad assicurare la certezza della loro fonte di provenienza.

Le richieste pervenute all’Ateneo verranno tempestivamente trasmesse all’Ufficio competente per materia, il quale procederà al relativo riscontro ed inoltrerà la documentazione all’Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale infine provvederà all’invio all’Ente richiedente. Per la risposta è stabilito un termine di trenta giorni.

GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI



Attraverso l'URP il cittadino ha la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni, reclami o proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Il Responsabile dell'URP è disponibile al colloquio con coloro che vogliono presentare segnalazioni o reclami, garantendo la presa in carico del problema fino alla sua risoluzione.

Le osservazioni e le segnalazioni possono essere accolte per telefono: direttamente (allo 0776/2993203) o con successiva comunicazione scritta qualora il problema non venisse risolto direttamente al telefono. Il reclamo va presentato per iscritto: tramite lettera, e-mail o pec, utilizzando il modulo editabile (pubblicato sul sito). Copia della risposta fornita all'utente viene archiviata e tenuta agli atti dell'ufficio.

ATTENZIONE ALL'UTENTE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI

La valutazione della soddisfazione dell'utente permette di monitorare gli standard secondo quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La soddisfazione degli utenti viene rilevata tramite un questionario di gradimento compilabile online e in forma cartacea. Il questionario prevede un livello rapido di risposta, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori. A cadenza trimestrale e a fine anno, l'URP predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini.

FONTI NORMATIVE

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata sulla base della seguente normativa:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 “Razionalizzazione dell’organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego” modificato da Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli URP”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle P.A.”
- Legge 11 febbraio 2005, n. 15 “Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull’azione amministrativa”
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’Amministrazione digitale” e ss.mm.ii.
- D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”
- Legge 6 novembre 2012, n. 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Dlgs 25 maggio 2016, n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.
- Determinazione ANAC n. 1310 del 28/12/2016 Prime linee guida recanti indicazioni sull’attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016
- Delibera ANAC 1309 28.12.2016 Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all’Accesso Civico di cui all’art. 5 c. 2 del Dlgs. 33/2013 (FOIA – Freedom Of Information Act)
- Determinazione ANAC n. 241 del 08/03/2017 Linee guida recanti indicazioni sull’attuazione dell’art. 14 del d.lgs. 33/2013 «Obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici, di amministrazione, di direzione o di governo e i titolari di incarichi dirigenziali» come modificato dall’art. 13 del d.lgs. 97/2016.