

Decreto alla Delib. Colel n° 104 del 27/9/2019

	Regolamento URP	Autori: A. Moschetto A. Cernuto
		Versione: 3
		Data: 27/09/2019

## CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

### ART. 1 Principi Generali

ACOSSET S.p.A. nell'indicizzare la propria azione al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati, impronta tutta la sua attività al rispetto ed alla tutela dei diritti degli utenti:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso gli utenti;
- b) garantisce l'esercizio del diritto d'accesso e la partecipazione, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al DL. 196/2003, integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs 101/2018;
- c) sviluppa e sostiene il processo di semplificazione e di razionalizzazione delle procedure;
- d) favorisce la comunicazione interna, curando la tempestiva e costante circolazione delle informazioni tra i servizi.

### ART. 2 Oggetto del regolamento

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ridefinendone i compiti e l'organizzazione alla luce della L.150/2000

### ART. 3 Funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accoglienza, l'orientamento e l'informazione all'utenza che afferisce presso la sede di ACOSSET S.p.A. ;
- b) promuove il processo di revisione e semplificazione delle procedure amministrative;
- c) assicura il diritto alla trasparenza, favorendo ed orientando gli utenti nell'accesso agli atti secondo quanto previsto dalla legislazione vigente;

- d) favorisce la comunicazione interna anche attraverso una efficace collaborazione con le unità operative
- a. promuove la comunicazione esterna favorendo la diffusione delle attività svolte dall'Azienda, quindi organizzando e sostenendo campagne di pubblica utilità, avvalendosi anche della collaborazione dell'Ufficio Stampa quando previsto;
- e) assicura il diritto alla partecipazione, anche curando i rapporti con le associazioni di Utenti;
- f) realizza la tutela dei diritti del Cliente - Utente attraverso l'adozione di procedure dirette alla gestione del reclamo;
- g) indica alla Direzione Generale, sulla scorta dei reclami del cliente -utente, azioni migliorative che incidono sull'organizzazione dei servizi;
- h) provvede a monitorare e rilevare, sulla scorta delle osservazioni, dei suggerimenti e dei reclami, il grado di soddisfazione del cittadino-utente in ordine alle richieste.
- i) Comunica, limitatamente alle informazioni di propria competenza, la risultanza degli uffici e della gestione dei servizi all'esterno dell'azienda, sottoscrivendo i relativi documenti.

#### ART. 4

##### Logistica e orario di apertura al pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico fa riferimento direttamente alla Direzione Generale ed è collocato dentro gli uffici della sede dell'Azienda, in locali facilmente accessibili e liberi da barriere architettoniche dove sia garantita la riservatezza a tutela degli Utenti.

Gli Uffici sono dotati di strumentazioni adeguate a consentire le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il cittadino-utente.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario d'apertura, coincidente con l'apertura degli altri uffici aziendali accessibili al cliente-utente.

#### ART. 5

##### Coordinamento URP

L'URP rappresenta una funzione di Staff della Direzione Generale ed ha un suo Responsabile, che cura il Coordinamento con i funzionari del settore relativamente alla gestione del rapporto con l'utenza.

Il personale addetto all'URP cura lo svolgimento delle funzioni e dei compiti di supporto alle informazioni, fornendo indicazioni sull'esercizio dei diritti d'accesso e partecipazione. Interviene anche nella progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e circolazione delle informazioni istituzionali.

Il personale dell'URP, fornisce ai cittadini utenti indicazioni in merito ai reclami di pronta ed immediata risoluzione.

	<h2>Regolamento URP</h2>	Autori: A. Moschetto A. Cernuto
		Versione: 3
		Data: 27/09/2019

Il Responsabile dell'URP relaziona costantemente alla Direzione Generale sull'attività svolta e funge da monitoraggio continuo sulla customer care e customer satisfaction aziendale.

### ART. 6

#### Risorse umane

All'URP è assegnato il personale necessario per l'espletamento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

L' Ufficio per le Relazioni con il Pubblico relativamente alle istanze ricevute, collabora con gli uffici competenti per la verifica della problematica esposta.

L' Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha personale specializzato addetto all'attività di ricevimento del cittadino-utente.

Il personale resta nella disponibilità del coordinamento aziendale per eventuali esigenze di carattere generale legate all'ordinario svolgimento del servizio.

### ART. 7

#### Formazione del personale

In considerazione della peculiarità del servizio, il personale dell'URP deve essere costantemente ed adeguatamente formato.

Al personale assegnato all'URP nell'ambito del programma formativo dell'Azienda devono essere assicurati gli aggiornamenti e la formazione adeguata alle competenze richieste, in particolare al regolamento emanato dal Governo il 02/08/2001 attuativo dell'Art. 5 della L. 150/2000.

## CAPO II

### SERVIZI AI CITTADINI

### ART. 8

#### Informazioni

Le informazioni dell'URP riguardano tutte le attività svolte da Acoset S.p.A. Le informazioni sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

- a) conoscenza delle procedure previste;
- b) modalità di fruizione del servizio;
- c) tariffe praticate;

- d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- e) tempi di interventi e soluzioni delle problematiche esposte;
- f) possibilità di tutela del cittadino-utente.
- g) Tutti gli altri problemi che interessano il rapporto tra azienda e utente.

#### ART. 9

##### Progetti di comunicazione

Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione, possono essere predisposti progetti mirati. Qualsiasi progetto finalizzato alla comunicazione esterna dovrà essere sottoposto alla valutazione dell'Ufficio Stampa se esistente, e del Direttore Generale.

#### ART. 10

##### Semplificazione Amministrativa

L'URP dà impulso all'attuazione delle norme in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative specificamente in materie che hanno un forte impatto con l'utenza, ovvero che siano state oggetto di un numero di reclami, da parte del cittadino-utente, su base annua, superiore a 1000.

### CAPO III.

## PROCEDURA PER LA RACCOLTA, GESTIONE E MONITORAGGIO DEL RECLAMO

#### ART. 11

##### Soggetti legittimati alla presentazione del reclamo

Il cliente-utente a tutela dei diritti può presentare osservazioni, o reclami presentati dagli intestatari di utenze o da loro rappresentanti legali avverso atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità ottimale dell'erogazione.

	<h2>Regolamento URP</h2>	Autori: A. Moschetto A. Cernuto
		Versione: 3
		Data: 27/09/2019

### ART. 12

#### Modalità di presentazione dei reclami

I soggetti di cui all'Art. 11 del presente regolamento esercitano il loro diritto mediante:

- a) colloquio con l'operatore;
- b) reclami trasmessi tramite sito aziendale, call center, posta, mail, pec o fax;
- c) compilazione di apposito modello, disponibile in ogni ufficio URP dell'Azienda, datato e sottoscritto.

### ART. 13

#### Tempi di inoltro dei reclami

Le osservazioni ed i reclami scritti per la verifica dell'utenza o per qualsiasi altra ragione inerenti alle fatturazioni dell'acqua, saranno presi in considerazione solo se presentati nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti aziendali. Nessun reclamo dà diritto al titolare dell'utenza di sospendere il pagamento, salvo che l'ufficio competente, accertato l'errore, non ritiri la fattura in contestazione sostituendola con altra corretta.

### ART. 14

#### Procedimento del reclamo

Le osservazioni ed i reclami raccolti dagli operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico sono comunicati al Responsabile del Servizio e, per conoscenza, al Direttore Generale.

Gli addetti dell'URP devono:

- a) Verificare e, se richiesto, collaborare con i Responsabili del Servizio coinvolti dall'osservazione o dal reclamo raccolto, alla predisposizione ed all'invio di una lettera di risposta, entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi di Acoset S.p.A.

	<b>Regolamento URP</b>	Autori: A. Moschetto A. Cernuto
		Versione: 3
		Data: 27/09/2019

## ART. 15

### Riesame

Il Responsabile dell'URP ha l'obbligo di riattivare almeno una procedura di riesame del reclamo ricevuto da URP di Acoset S.p.A. qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

## ART. 16

### Azioni di miglioramento

E' compito del Responsabile dell'URP, anche sulla scorta del monitoraggio dei reclami ricevuti, di suggerire alla Direzione Generale le azioni di miglioramento che incidono sull'organizzazione aziendale.