



Carta dei servizi



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E COSA CONTIENE

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che l'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) prende nei confronti dei propri utenti. Illustra le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e comunica all'utente le modalità di tutela dei suoi diritti.

URP: STORIA, RUOLO E FUNZIONI

L'Ufficio relazioni con il pubblico è attivo dal giugno 1997. La finalità dell'Ufficio è quella di ricevere gli utenti per accompagnarli nei loro percorsi di ricerca e approfondimento, facilitando l'accesso a informazioni, atti e procedure della Pubblica amministrazione. L'Urp è 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.



SEDE E ORARI

L'Urp è in **Viale della Fiera 8 a Bologna** (cap. 40127), all'interno del Fiera district.

Il servizio telefonico è attivo:

Dal lunedì al venerdì: 9.00-13.00;

lunedì e giovedì anche 14.30-16.30

Numero verde Urp: 800.662200

Numero verde Formazione professionale e lavoro:

800.955157

urp@regione.emilia-romagna.it

urp@postacert.regione.emilia-romagna.it

formaz@regione.emilia-romagna.it

www.regione.emilia-romagna.it/urp



INFORMAZIONE

Il personale dell'Ufficio risponde ai quesiti dei cittadini tramite telefono, e-mail, contatto diretto. Le risposte vengono fornite, di norma, nel corso della telefonata o, qualora pervenuta attraverso altri canali, nel corso delle 48 h. Quando gli operatori dell'Urp non sono in grado di rispondere alla richiesta, la reindirizzano a soggetti più competenti, interni ed esterni alla struttura regionale, che prendono in carico il successivo riscontro.

In ogni caso, il personale dell'Urp garantisce la massima tempestività nel fornire tutte le risposte all'utenza. In particolare, nel ricevere la richiesta, gli operatori:

- si presentano e ascoltano il cittadino;
- gestiscono direttamente la richiesta o facilitano il contatto con l'ufficio competente;
- forniscono indicazioni sulle strutture esterne alla Regione che hanno le competenze per rispondere.

In ogni occasione, gli operatori utilizzano un linguaggio chiaro, semplice e diretto, in modo da facilitare la comprensione e rendere più fruibili le informazioni date.

ACCESSO CIVICO, AGLI ATTI, TRASPARENZA E PRIVACY

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

L'Urp gestisce anche il sito Amministrazione trasparente dove vengono pubblicati dati e informazioni previsti dalle norme in tema di Trasparenza.

Nel garantire i diritti del cittadino alla conoscenza dell'operato dell'Amministrazione, particolare attenzione è dedicata alla riservatezza della privacy.

L'attuazione di tali diritti avviene nel rispetto delle vigenti discipline di settore, tra cui principalmente:

L.241/90 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e sue modifiche e integrazioni;

D.Lgs.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);

Art. 53 D.Lgs. 18 aprile 2016, n.50 (Codice dei contratti pubblici);

Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);

L.R. 6 settembre 1993 n. 32 Norme per la Disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso.





COMUNICAZIONE ONLINE

L'Urp garantisce, attraverso il proprio sito web (<https://www.regione.emilia-romagna.it/urp/>), la pubblicazione di informazioni di servizio di interesse per i cittadini (risposte alle domande più frequenti, la banca dati degli sportelli territoriali con indirizzi, orari di apertura, e-mail e telefoni, i concorsi e le mobilità, le notizie e le novità editoriali.).



RACCOLTA DI PUBBLICAZIONI E DI MATERIALE INFORMATIVO

L'Urp rende disponibili ai propri utenti le pubblicazioni realizzate dalla Regione e materiali divulgativi. Possono essere richiesti inviando una e-mail o accedendo alla sezione "Novità editoriali" nella sezione Urp del sito della Regione. La richiesta viene soddisfatta dopo aver verificato la disponibilità delle copie in dotazione.



GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino ha la possibilità di presentare attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico osservazioni, segnalazioni, reclami o proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Gli operatori dell'Urp sono disponibili 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 all'Urp (numero verde) 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 *form*.

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 dei cittadini viene rilevata tramite un *questionario di gradimento* compilabile online e in forma cartacea. Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo, 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.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Premessa

In attuazione del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o "GDPR") ed in conformità rispetto a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di Protezione dei Dati Personali" come modificato dal D. Lgs. 101/2018 (di seguito anche "Codice"), la Giunta della Regione Emilia-Romagna, in qualità di " Titolare " del trattamento, La informa sulle finalità e le modalità di utilizzo dei suoi dati personali nell'ambito delle proprie attività istituzionali e sull'esercizio dei suoi diritti (Artt. 15 – 22 del Regolamento).

Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è la Giunta della Regione Emilia-Romagna, con sede in Bologna, Viale Aldo Moro n. 52, cap. 40127. Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro, si invita a presentare le richieste di cui al paragrafo 11 alla Regione Emilia-Romagna, Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp), per iscritto all'indirizzo Urp Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna (Italia) o utilizzando le caselle e-mail urp@regione.emilia-romagna.it o PEC: urp@postacert.regione.emilia-romagna.it.

3. Il Responsabile della protezione dei dati personali

Con apposite Delibere la Giunta regionale designa periodicamente il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) contattabile agli indirizzi mail: dpo@regione.emilia-romagna.it – PEC: dpo@postacert.regione.emilia-romagna.it o presso la sede della Regione Emilia-Romagna di Viale Aldo Moro n. 30.

4. Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui mantiene la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati. L'Ente formalizza istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Tali soggetti sono sottoposti dal medesimo Ente a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

6. Base giuridica e finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali viene effettuato dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'Ente e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) del Regolamento europeo n. 679/2016, non necessita del Suo consenso. I dati personali sono trattati per migliorare i servizi dell'Ente

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali non sono oggetto di comunicazione o diffusione.

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea

9. Periodo di conservazione

I Suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. Modalità del trattamento

In relazione alle finalità descritte, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

11. I Suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, in conformità all'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

12. Conferimento dei dati

In relazione alle attività istituzionali dell'Urp, contenute nell'ambito della presente Carta dei Servizi, Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità ivi indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di rispondere alle Sue richieste, rendendo impossibile garantire un servizio di qualità.

Per ulteriori informazioni e/o approfondimenti sul trattamento dei dati personali da parte della Regione Emilia-Romagna, si rinvia alla pagina del sito: www.regione.emilia-romagna.it/privacy. Per consultare tutti i diritti in materia di trattamento dei dati personali si rinvia alla lettura degli artt. 15 – 22 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) consultabile sul sito www.garanteprivacy.it.