

## 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.

A seguito della presentazione di un reclamo scritto, l'Urp provvede ad inviarlo al responsabile del procedimento, ponendo in conoscenza l'utente dell'avvenuto avvio del procedimento, assicurandosi che venga data risposta entro 30 giorni. Copia della risposta poi fornita all'utente, viene archiviata e tenuta agli atti dell'ufficio.

### Modulo di reclamo, segnalazione o suggerimento

Ogni segnalazione, reclamo o suggerimento sarà gradito perché consentirà di migliorare i servizi offerti dalla Regione.

Grazie per la collaborazione.

#### RECLAMO/SEGNALAZIONE

Data: giorno \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ ora: \_\_\_\_\_

Luogo: \_\_\_\_\_

Descriva cos'è accaduto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### SUGGERIMENTO

Descriva la Sua proposta per migliorare il servizio offerto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**Dati utente** (compilazione facoltativa)

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Presa in carico il: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

## Social media Policy

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria opinione liberamente, attraverso commenti ai post pubblicati. I commenti sono immediatamente visibili. La redazione verifica gli interventi e si riserva di rimuovere commenti ritenuti non pertinenti o, comunque, diffamatori, volgari o lesivi della persona.

In particolare, non sono accettabili:

- contenuti che violino la Legge sulla privacy;
- contenuti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze, la tutela dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- insulti, turpiloquio, minacce;
- commenti che sostengano o incoraggino attività illecite.

La redazione, in ogni caso, non ritiene accettabili:

- contenuti non pertinenti (off topic);
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente;
- contenuti di natura pubblicitaria / sollecitazioni al commercio.

Il reiterarsi di questi comportamenti può comportare il blocco dell'utente.

## Domande e segnalazioni sui Social

Gli utenti possono inviare domande, richieste di informazioni e segnalazioni via commento pubblico o messaggio privato. Rispondiamo nel più breve tempo possibile, in collaborazione con gli uffici competenti per materia. In nessun caso ricevono risposta i commenti pubblici o i messaggi privati che violano i principi e le regole espresse in questa social media policy.

## Informativa sul trattamento dei dati personali per l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

### 1. 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).

### 2. 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 o recandosi direttamente presso lo sportello Urp.

L'Urp, ubicato in Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna (Italia), è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e il lunedì e il giovedì dalle 14.30 alle ore 16.30; telefono 800-662200, e-mail urp@regione.emilia-romagna.it – PEC: urp@postecert.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.

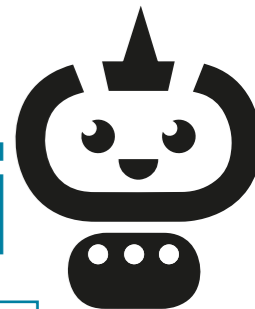
Per ulteriori informazioni e/o approfondimenti sul trattamento dei dati personali da parte della Regione Emilia-Romagna, si rinvia alla pagina del sito: [www.regione.emilia-romagna.it/privacy](http://www.regione.emilia-romagna.it/privacy).

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](http://www.garanteprivacy.it).



# URP

# Carta dei Servizi



La Carta dei Servizi dell'Urp è l'espressione della volontà di questa amministrazione di consolidare il rapporto di fiducia con i cittadini.

Nella Carta sono indicati i servizi offerti, gli orari di apertura, le regole di utilizzo, le principali informazioni sull'accesso e la partecipazione, i tempi che l'Urp è impegnato a rispettare nel fornire le risposte agli utenti. Per l'Amministrazione vuole essere però qualcosa di più.

Un "patto", un modo semplice, chiaro e trasparente di far vedere ai cittadini cosa stiamo facendo, quali servizi mettiamo a disposizione, le modalità di tutela dei propri diritti. Un modo per creare maggiore vicinanza e fiducia nell'istituzione; un impegno a garantire diritti, doveri, opportunità e servizi secondo chiari standard di qualità.

Emma Petitti  
Assessora al Bilancio, riordino istituzionale,  
risorse umane e pari opportunità

## 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 (cittadini, associazioni, imprese, enti locali, ecc.), per accompagnarli nei loro percorsi di ricerca e approfondimento, facilitando l'accesso a informazioni, atti e procedure della Pubblica amministrazione.

L'Urp è un luogo aperto ed accessibile ed è organizzato per dare risposte esaurienti alle domande dei cittadini; se la domanda è di natura molto specialistica, l'utente riceverà indicazioni precise per rivolgersi alla struttura o alla persona che meglio può completare la risposta.

 Regione Emilia-Romagna

Direzione generale Risorse, Europa,  
Innovazione e istituzioni  
Servizio Sviluppo Risorse Umane, Organizzazione,  
Comunicazione di Servizio



## Sede e orari

L'Urp è in Viale Aldo Moro 52 a Bologna (cap. 40127), al piano terra del palazzo sede della Giunta Regionale, all'interno del Fiera District. Si può raggiungere con gli autobus (sito internet [www.tper.it](http://www.tper.it)):

- dalla Stazione Centrale FS: linee 35 e 38
- dal centro città: linea 28

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì: 9.00-13.00

lunedì e giovedì: 14.30-16.30

Numero verde Urp: 800.662200

Numero verde Formazione professionale e lavoro: 800.955157

Numero verde Servizio civile volontario: 800.507705

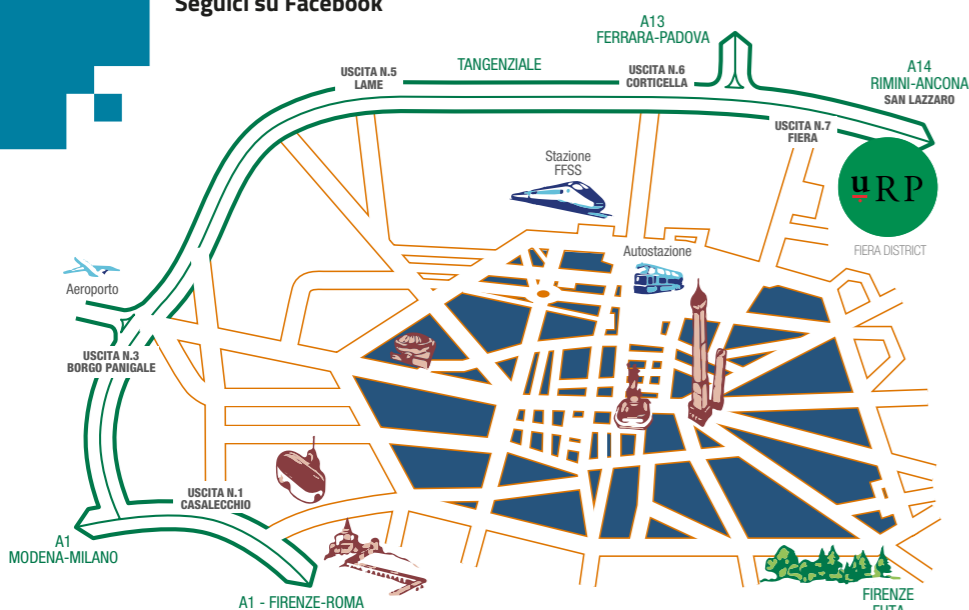
[urp@regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@regione.emilia-romagna.it)

[urp@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@postacert.regione.emilia-romagna.it)

[formaz@regione.emilia-romagna.it](mailto:formaz@regione.emilia-romagna.it)

[www.regione.emilia-romagna.it/urp](http://www.regione.emilia-romagna.it/urp)

## Seguici su Facebook



## Informazione

Il personale dell'Ufficio risponde ai quesiti dei cittadini tramite telefono, e-mail, contatto diretto, Facebook.

Le risposte vengono fornite, di norma, nell'arco delle 24 ore e, nei casi più complessi, entro le 48 ore.

Per le questioni che richiedono il coinvolgimento di altri soggetti, interni ed esterni alla struttura regionale, i termini di risposta dipendono dalle "fonti" informative.

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.

## Accesso civico, agli atti, trasparenza e privacy

L'Urp garantisce l'accesso civico semplice, l'accesso civico generalizzato (c.d. F.O.I.A.) e l'accesso alla documentazione amministrativa dell'Ente, nel rispetto della trasparenza dell'azione amministrativa.

Compito dell'Urp è quello di accogliere le richieste e le segnalazioni di informazione e accesso agli atti, agevolando i cittadini nell'esercizio di questo diritto.

Nel garantire i diritti del cittadino alla conoscenza dell'operato dell'Amministrazione, particolare attenzione sono dedicate alla trasparenza e alla riservatezza della privacy.

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

- L. 24/1/90 (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.

## Prevenzione della corruzione

L'Urp attua i principi contenuti nel Piano triennale di prevenzione della corruzione 2019/2021 approvati con Delibera della Giunta regionale n. 122 del 28 gennaio 2019 per le strutture della Giunta regionale, le Agenzie e gli Istituti regionali, e con Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 5 del 30 gennaio 2019 per l'Assemblea legislativa.

In particolare, la Giunta regionale assegna all'Urp il compito di monitorare i reclami e di trasmetterli al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza al fine di individuare le misure più idonee di prevenzione e trattamento del rischio. Informazioni di dettaglio sulla prevenzione della corruzione sono contenute nel sito Urp alla voce "la Regione contro la corruzione".

## Comunicazione online

L'Urp garantisce, attraverso il sito, l'acquisizione online di informazioni e servizi di interesse per i cittadini (banca dati delle domande e risposte ai quesiti frequenti, con video esplicativi, la rete degli sportelli territoriali con indirizzi, orari di apertura, e-mail e telefoni, i concorsi e le mobilità, il servizio di SMS, le news e le novità editoriali...).

## Attenzione all'utente e miglioramento continuo dei servizi offerti

L'Urp mostra attenzione verso l'utenza e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

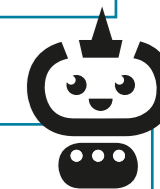
La valutazione della soddisfazione dell'utente permette di monitorare gli standard secondo quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

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 quadrimestrale e a fine anno, l'Urp predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

Periodicamente l'Urp avvia anche un sondaggio interno per rilevare il livello di conoscenza e gradimento del servizio da parte dei colleghi e raccogliere le loro osservazioni e proposte.



Regione Emilia-Romagna

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP

Esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'Urp



Molto positivo



Positivo



Negativo



Molto negativo

Come valuti la competenza e professionalità degli operatori?

Molto positivo

Positivo

Negativo

Molto negativo

Come valuti il nostro sito internet?

Molto positivo

Positivo

Negativo

Molto negativo

Come valuti la nostra pagina Facebook?

Molto positivo

Positivo

Negativo

Molto negativo

Come hai conosciuto l'URP?

Web

Social network

Indicazioni nei bandi

Passa parola

Elenco telefonico

Altro

Professione

studente

Libero professionista

Imprenditore/artigiano/commerciante

pensionato

lavoratore dipendente

Altro, specificare

Età

16-25

26-40

41-65

oltre

Hai qualche suggerimento da darci?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GRAZIE PER AVERCI DATO IL TUO PARERE

Presso la struttura sono presenti operatori qualificati ai quali esporre le proprie richieste per ottenere le risposte appropriate.

## Attività svolte dall'Urp

### Accoglienza, ascolto e orientamento

Al momento dell'accoglienza, il personale dell'Urp si presenta e ascolta l'utenza, garantendo, oltre che cortesia e professionalità, la riconoscibilità del contatto con l'interlocutore sia telefonicamente che mediante esibizione di cartellino identificativo.

Viene prestata la stessa attenzione alle domande di ciascuno, secondo il principio della parità di trattamento, evitando qualsiasi discriminazione, perché lo spirito dell'accoglienza è necessario per identificare e rispondere ai bisogni di tutti gli utenti.

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.

### Raccolta di pubblicazioni e di materiale informativo

L'Urp rende disponibili ai propri utenti due aree dedicate rispettivamente alla consultazione delle pubblicazioni realizzate dalla Regione e alla libera distribuzione di materiali divulgativi. I materiali possono essere richiesti direttamente all'Urp presentandosi allo sportello, 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.

