

D.P.C.M. 11 ottobre 1994
**Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento
degli uffici per le relazioni con il pubblico.**

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;
Visto l'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive, concernente l'istituzione nelle amministrazioni pubbliche, nel contesto della ridefinizione delle unità organiche, degli uffici per le relazioni con il pubblico, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241;
Ritenuta l'opportunità di definire principi e linee di riferimento per l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico, in modo da assicurare una sollecita e compiuta attuazione del citato art. 12 del decreto legislativo n. 29 del 1993;
Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 6 ottobre 1994;

Emana la seguente direttiva:

I. Oggetto, ambito di applicazione e definizioni.

La presente direttiva definisce i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive, di seguito denominati uffici.

Ai principi della direttiva, con gli opportuni adeguamenti in funzione delle risorse disponibili e delle esperienze maturate, dell'attività svolta, delle dimensioni, delle caratteristiche organizzative e degli ordinamenti, si uniformano le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 del decreto legislativo n. 29 del 1993.

II. Le finalità.

L'attività degli uffici è finalizzata a:

- dare attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;
- rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
- proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza.

III. Le attività.

Gli uffici svolgono le seguenti attività:

- servizi all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- informazioni all'utenza sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti, e sulle modalità di erogazione dei servizi;
- ricerca ed analisi finalizzate alla conoscenza dei bisogni e proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza;
- promozione e realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati e l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con le amministrazioni.

IV. I supporti tecnologici.

Lo svolgimento delle attività di documentazione da parte degli uffici è favorito dalla disponibilità di sistemi automatizzati di raccolta delle immagini e dei documenti, di classificazione e di ricerca degli stessi, basati su stazioni di lavoro avanzate o personal computer.

Gli uffici utilizzano, quale ambiente tecnologico per lo svolgimento delle attività di competenza, i servizi di accesso polifunzionale di cui all'art. 11 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, da istituire in conformità alle modalità di interconnessione definite dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione ed alle specifiche organizzative e funzionali indicate dal Dipartimento della funzione pubblica.

A tali fini, il Dipartimento della funzione pubblica promuove e realizza progetti sperimentali, utilizzando i fondi di cui all'art. 26 della legge 11 marzo 1988, n. 67 (4), ed all'art. 2 della legge 24 dicembre 1993, n. 537.

V. I fruitori dell'attività degli uffici.

Si rivolgono agli uffici (di persona, per iscritto, via fax o telefonicamente) le persone giuridiche e fisiche interessate a richiedere informazioni sulle attività, le strutture ed i servizi delle amministrazioni pubbliche. A titolo esemplificativo, gli aventi diritto di accesso agli atti dei procedimenti, ai sensi dell'art. 10 della legge n. 241 del 1990 (3), ed i titolari di interessi personali e concreti di accesso ai documenti amministrativi, ai sensi dell'art. 22 della predetta legge.

VI. Il livello degli uffici.

Gli uffici sono istituiti, di norma, laddove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini-utenti.

Le funzioni di promozione, programmazione, organizzazione e coordinamento dell'attività degli uffici sono svolte, ove ne ricorrano le condizioni, da una unità centrale individuata dalle amministrazioni.

Il livello degli uffici è adeguato alla struttura, all'impianto organizzativo, alle dimensioni ed alla natura dell'attività svolta dalle amministrazioni.

Agli uffici sono preposti responsabili in possesso di qualifica dirigenziale, al fine di assicurare un adeguato livello di rappresentatività ed una concreta capacità di dialogo e di collaborazione con le strutture della amministrazione di appartenenza.

Gli uffici rappresentano il «luogo d'incontro» fra l'utenza e le strutture pubbliche, che emanano provvedimenti amministrativi e/o erogano servizi; la loro istituzione non modifica le

funzioni e l'organizzazione delle amministrazioni, né deve creare sovrapposizione di competenze.

VII. L'organizzazione ed il funzionamento degli uffici.

1. Accoglienza.

È necessario che gli uffici:

siano collocati in locali facilmente individuabili ed accessibili, con ampia ricettività di parcheggio ed agevole raggiungibilità con i mezzi di trasporto.

A tali fini, è opportuno ricorrere ad intese e convenzioni con le amministrazioni comunali, anche mediante accordi globali per tutti gli uffici compresi in uno stesso contesto urbanistico; rendano note le modalità di accesso (toponomastico, postale, telefonico, posta elettronica, fax, ecc.); osservino un orario di ricevimento del pubblico distribuito anche nelle ore pomeridiane; utilizzino personale con approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'amministrazione di appartenenza, professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e delle istanze presentate e per la ricezione delle richieste di informazioni attraverso sistemi telematici, di posta elettronica, videotel, postali, telefonici (numero verde).

Gli uffici assicurano, in ogni caso, una risposta alle istanze presentate, con le seguenti modalità:

2. Risposte immediate.

A tali fini, vengono raccolte informazioni e documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea) ed attivati collegamenti telematici con banche dati, anche di altre amministrazioni, e/o di organismi privati.

3. Risposte differite.

Nel caso la rilevazione dello stato di un procedimento o l'acquisizione di documentazione richiedano una ricerca più complessa, anche per la mancanza di idonei supporti informatici e telematici o per carenza o insufficiente qualificazione del personale, la risposta sarà fornita, anche via telefono o fax, in un termine di tempo brevissimo, di norma non superiore a 48 ore. Dell'avvenuta risposta sarà data comunicazione all'ufficio.

VIII. Analisi e ricerca sull'utenza.

Gli uffici organizzano sistematicamente indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze.

L'attività di ricerca è, inoltre, funzionale alla programmazione di iniziative di comunicazione e di formazione ed alla formulazione di proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure delle amministrazioni.

IX. La comunicazione.

Le amministrazioni, in collaborazione con gli uffici, promuovono e realizzano, in attuazione dell'art. 12, comma 4, del decreto legislativo n. 29 del 1993 (5), e sulla base delle informazioni acquisite attraverso le indagini, iniziative di comunicazione di pubblica utilità, utilizzando strumenti grafici, editoriali, audiovisivi, radiotelevisivi, telematici, multimediali, pubblicitari, ai fini di assicurare la conoscenza di normative, strutture e servizi, nonché di informare sui diritti dell'utenza nei rapporti con le amministrazioni pubbliche.

X. Il piano annuale di comunicazione istituzionale di pubblica utilità delle amministrazioni statali.

Per l'attuazione della normativa recata dall'art. 12, comma 4, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive, le amministrazioni statali promuovono le iniziative di comunicazione di pubblica utilità con il coordinamento del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che si caratterizza, quindi, come struttura tecnica di servizio.

I programmi delle amministrazioni sono trasmessi al Dipartimento entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento, anche con riserva di successivo accertamento e comunicazione della copertura finanziaria, in modo da consentire al Dipartimento di predisporre lo schema di piano annuale di coordinamento, previsto dal citato art. 12, da sottoporre all'approvazione del Presidente del Consiglio dei Ministri.

Per omogeneità di esposizione, i programmi di comunicazione delle amministrazioni si riferiranno ad iniziative riguardanti campagne di informazione su temi specifici, campagne pubblicitarie istituzionali con previsione di gara europea, attività editoriali, audiovisivi, attività di comunicazione diretta al cittadino, attività di comunicazione interna, mostre, fiere, esposizioni, convegni, seminari e congressi.

XI. La formazione.

La scuola superiore della pubblica amministrazione predispone progetti di formazione distintamente per dirigenti ed operatori degli uffici.

La realizzazione dei corsi è curata per le prime edizioni direttamente dalla scuola e successivamente dalle amministrazioni o da qualificate istituzioni pubbliche e/o private, con la supervisione della scuola medesima.

XII. Le sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

La inosservanza alla presente direttiva è valutata ai fini della applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo n. 29 del 1993 (6), come modificati, rispettivamente, dall'articolo 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470 (7), e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

XIII. Commissione per l'attuazione della direttiva.

Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri è istituita, presso il dipartimento della funzione pubblica, una commissione per l'attuazione della normativa recata dagli articoli 11 e 12 del decreto legislativo n. 29 del 1993, della quale fanno parte sette componenti in rappresentanza, rispettivamente, del dipartimento della funzione pubblica, che la presiede, del dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, della Scuola superiore della pubblica amministrazione, della Associazione dei comuni d'Italia (ANCI), delle regioni, designato dalla Conferenza Stato-regioni, nonché due responsabili di uffici.

Alla commissione sono attribuite le seguenti competenze:

- consulenza, assistenza tecnico-organizzativa alle amministrazioni e coordinamento generale delle attività finalizzate alla istituzione ed al funzionamento degli uffici;
- monitoraggio, in collaborazione con la Scuola superiore della pubblica amministrazione, sullo svolgimento delle iniziative di formazione e di aggiornamento del personale

degli uffici;

- promozione di iniziative di comunicazione e di informazione ai cittadini-utenti;
- analisi e ricerche sulla evoluzione dei bisogni dell'utenza e sulla qualità dei servizi erogati;
- parere sul programma annuale di comunicazione di pubblica utilità, di cui all'art. 12, comma 4, del decreto legislativo n. 29 del 1993, predisposto dal Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il Governo s'impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare compiuta effettività ai contenuti della presente direttiva.