



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
*Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto*  
**DIREZIONE GENERALE**

*Ufficio I - Affari Generali, Affari legali, Risorse umane e finanziarie. Dirigenti Scolastici*  
*Competenze dell'ex Ufficio dell'ambito territoriale per la provincia di Venezia*  
 Riva de Biasio - S.Croce 1299 - 30135 VENEZIA

Prot.MIUR.AOODRVE.UFF.I  
 (vedasi timbratura in alto)

Venezia, (vedasi timbratura in alto)

Oggetto: istituzione dell'**Ufficio Unico per le Relazioni con il Pubblico** per i servizi all'utenza degli Uffici I, II, III e alla Segreteria della Direzione generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto.

IL DIRETTORE GENERALE

- VISTO il Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- VISTA la Legge 7 agosto 1990, n.241 e s.m., recante "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- VISTA la Legge 11 febbraio 2005, n. 15 "Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa";
- VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli **Uffici per le Relazioni con il Pubblico**";
- VISTA la Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- VISTO il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 recante "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle P.A.";
- VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- VISTO il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale";
- VISTO il D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi";
- VISTO il D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, concernente l'attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e in particolare le modifiche da esso apportate all'art. 19 del D.lgs. n. 165/2001;
- VISTO il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, concernente il riordino degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, così come modificato, da ultimi, dal D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97 e dal D.lgs. 16 giugno 2017, n. 100;
- VISTO il D.P.C.M. 11 febbraio 2014, n. 98, recante il Regolamento di organizzazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, serie generale n. 161 del 14.07.2014;
- VISTO il Decreto Ministeriale prot. n. 925 del 18 dicembre 2014, registrato alla Corte dei Conti il 27 gennaio 2015, foglio n. 314, con il quale è stata disposta l'articolazione degli Uffici di livello dirigenziale non generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto (di seguito denominato **USR Veneto**), in attuazione dell'art. 8, comma 8, del D.P.C.M. 11 febbraio 2014, n.98;
- CONSIDERATO che è già stato istituito ed è operativo nella sede di Mestre un Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- CONSIDERATA la necessità di estendere agli Uffici I, II, e III e alla Segreteria della Direzione generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto il servizio al pubblico;
- VISTO il proprio Decreto prot. 20858 del 16 novembre 2016 con il quale sono designati quali "Responsabili del trattamento dei dati" nell'ambito dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto

### DIREZIONE GENERALE

Ufficio I - Affari Generali, Affari legali, Risorse umane e finanziarie. Dirigenti Scolastici  
Competenze dell'ex Ufficio dell'ambito territoriale per la provincia di Venezia  
Riva de Biasio - S.Croce 1299 - 30135 VENEZIA

tutti i Dirigenti amministrativi in servizio presso l'USR Veneto, ai sensi dell'art. 29, 1 comma, del D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 30, comma 2, ult. periodo, del D.Lgs. n. 196/2003, ciascun Dirigente Responsabile del trattamento dei dati deve rinnovare con apposito provvedimento, l'individuazione di tutti gli Incaricati del trattamento dei dati trattati dai rispettivi Uffici nell'ambito del Personale in servizio e che gli incaricati si devono attenere, oltre che alle misure minime di sicurezza notificate dai rispettivi Dirigenti, anche all'osservanza delle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico", consultabili sul sito del Garante per la protezione dei dati personali;

### DECRETA

**Art. 1** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con sede in Mestre, Via Muratori n. 5, estenderà i servizi all'utenza degli Uffici I, II, e III e della Segreteria della Direzione generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto previa individuazione come Incaricati del trattamento dei dati, da parte dei rispettivi Dirigenti Responsabili del trattamento, dei Funzionari e gli Operatori assegnati al predetto Ufficio Relazioni con il Pubblico, che sono i seguenti:

-Dott.ssa Marina Capaldo, funzionario amministrativo Area III con incarico di coordinamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

-Signor Ferrara Carlo, operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

-Signora Scaramuzza Elisa, operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

-Signora Bellemo Mariella, operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Art 2** I compiti dell'URP degli Uffici I, II, e III e della Segreteria della Direzione generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto sono i seguenti :

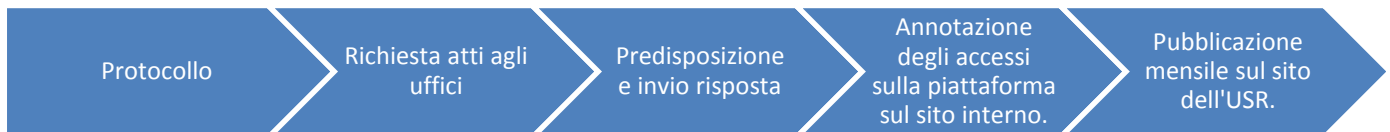
- Promuovere l'immagine dell'amministrazione;
- Porsi al servizio dell'utenza per favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative , in applicazione della Legge 7.08.1990, n. 241 e s.m.;
- Avviare sistematiche procedure per la rilevazione del fabbisogno di informazioni e servizi del cittadino che in questa fase assume la veste di " cliente " dell'amministrazione;
- Dare la possibilità al cittadino di sapere dove sta la sua pratica, a quale stadio si trova, quanto tempo occorre per la sua definizione e quale iter deve percorrere;
- Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, formulare proposte dirette al miglioramento degli aspetti logistici ed organizzativi del rapporto con l'utenza.
- Fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai procedimenti ed al funzionamento dell'amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici: modulistica, documentazione relativa ai servizi, struttura e compiti dell'amministrazione;
- Garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
- Promuovere iniziative di comunicazione di pubblica utilità.
- Predisporre il materiale relativo ai compiti di comunicazione per la pubblicazione nel sito istituzionale dell'USR Veneto.
- Garantire l'accesso agli atti.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto  
**DIREZIONE GENERALE**

Ufficio I – Affari Generali, Affari legali, Risorse umane e finanziarie. Dirigenti Scolastici  
Competenze dell'ex Ufficio dell'ambito territoriale per la provincia di Venezia  
Riva de Biasio – S.Croce 1299 – 30135 VENEZIA

- Art.3** L'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di garantire una corretta, rapida ed esaustiva comunicazione, utilizzerà anche gli strumenti informatici già in uso nella sede di Mestre,
- FAQ
  - Sportello elettronico su sito istituzionale
  - Sportello fisico e utilizzo del sistema di monitoraggio delle richieste.
- Art.4** Al fine di fornire agli utenti le informazioni richieste, gli operatori dell'URP avranno cura di aggiornarsi quotidianamente su tutte le questioni di maggior interesse visitando anche i siti web tematici.
- Art.5** I Dirigenti degli Uffici I, II e III della Direzione regionale individueranno le unità del personale dei rispettivi Uffici incaricate di assicurare il flusso delle comunicazioni tempestive all'URP e di trasmettere tutte le notizie di interesse, secondo il flusso di lavoro predisposto.
- Art.6** Le richieste di accesso documentale agli atti detenuti dagli uffici della Direzione Regionale sono gestite dalla segreteria dell'Ufficio Affari Legali dell'Ufficio I.  
L'accesso agli atti detenuti dall'Ufficio I con sede a Mestre è gestito dall'URP, secondo quando già regolamentato.
- Art. 7** Il flusso di lavoro è così organizzato:  
l'Ufficio protocollo invierà le richieste d'accesso alla Segreteria dell'ufficio affari legali, che curerà l'istruttoria e predisporrà la risposta secondo le indicazioni del dirigente dell'Ufficio I.  
Nella sede di Mestre l'istruttoria sarà curata dall'URP.



- Art. 8** Le regole deontologiche per gli operatori (art 11 D.M. Funzione pubblica 28.11.2000) sono le seguenti:  
Gli operatori assegnati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolgono la propria attività nel rispetto delle regole sancite da Codice di comportamento e in particolare:
- ✓ il dipendente presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio.
  - ✓ nella trattazione delle pratiche rispetta l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione.
  - ✓ rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde sollecitamente ai loro reclami.
  - ✓ il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'amministrazione.
  - ✓ tiene informato il Dirigente dell'Ufficio.

IL DIRETTORE GENERALE  
Daniela Beltrame