



TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE
per il FRIULI VENEZIA GIULIA - TRIESTE

Carta dei Servizi
GUIDA PER
ADDETTI AL PUBBLICO



LINEE GUIDA PER GLI ADDETTI AL PUBBLICO

Il personale nel rapporto con il pubblico:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti del T.A.R.;
- attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantisce la reciproca informazione nell'ambito della Segreteria e a favore del personale di magistratura, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni dello Stato.

Il dipendente usa un linguaggio semplice nei contatti con i cittadini e con gli utenti. La comunicazione deve soddisfare i requisiti della chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire completezza e correttezza dell'informazione.

Nei rapporti con i cittadini, il dipendente dà la massima disponibilità e non ostacola l'esercizio dei diritti. Favorisce l'accesso degli stessi alle informazioni a cui abbiano titolo e, nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e le informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'Amministrazione e i comportamenti dei colleghi.

Il dipendente in diretto rapporto con il pubblico presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste a proposito del comportamento proprio e di altri dipendenti del T.A.R. Nella trattazione delle pratiche egli rispetta l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni cui sia tenuto, motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione.

Esemplificazione normativa vigente:

- D.P.R. 16/4/2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30/3/2001, n. 165".
- Legge 7 giugno 2000, n. 150.
- Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche".
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 7 febbraio 2002.
- Legge 4 marzo 2009, n. 15 - Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e all'efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 - 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.
- Circolare della Funzione pubblica n. 3/2010 "Art. 55 *novies* del decreto legislativo n. 165 del 2001 - identificazione del personale a contatto con il pubblico".1
- Delibera 26 luglio 2010. Linee guida CSM.