

REGOLAMENTO
SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
DELLA PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

Ai sensi della legge 150/2000

Art 1. Principi generali

La Provincia di Forlì - Cesena, attraverso strumenti ed iniziative dirette ed indirette di informazione e comunicazione, con l'intento di migliorare i rapporti con i cittadini, ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

Art. 2 Attività di informazione e di comunicazione pubblica

Con riferimento alla legge 150/2000, per attività di informazione e di comunicazione pubblica si intende:

- a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
- c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente.

Le attività di informazione e di comunicazione pubblica sono finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine della Provincia, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale;
- g) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;
- h) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Art 3 Ambito di applicazione

Il presente regolamento ha lo scopo di normare e ridefinire compiti, obiettivi professionali e l'organizzazione dell'Urp quale ufficio preposto all'insieme dell'attività di comunicazione verso gli

utenti, allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività amministrata, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico, nonché la comunicazione all'interno dell'ente.

Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari già esistenti: "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi della Provincia di Forlì - Cesena", e "Regolamento sul procedimento amministrativo e sull'accesso agli atti e ai documenti amministrativi" di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni.

Art. 4. Ruolo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente nei confronti dei cittadini garantendo il diritto degli stessi ad essere informati

In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso il cittadino, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti
- b) di supporto, nei confronti dell'utenza interna per le attività rivolte alla cittadinanza;
- c) propositivo, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- d) di integrazione tra le attività di comunicazione esterna ai cittadini e interna;
- e) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- f) promozionale dei servizi dell'Ente;
- g) di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- h) formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico nella esplicazione del proprio ruolo, si ispira ai principi enunciati nel Piano di Azione e-government e orienta la propria attività agli obiettivi in esso fissati.

Art.5. Finalità e Funzioni

L'Ufficio Relazione con il Pubblico, nell'ambito delle attività di cui all'art.4, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.

L'Ufficio genera proprie informazioni e collabora con altri soggetti, sia interni che esterni, nella funzione di organizzazione e selezione delle informazioni e servizi per il pubblico.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico:

- a) garantisce l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, secondo quanto disposto dal regolamento provinciale sul procedimento amministrativo e sull'accesso agli atti e allo stato dei procedimenti;
- b) fornisce informazioni in merito ai procedimenti amministrativi dell'Ente - svolgimento, tempi di conclusione e responsabili;
- c) informa sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento provinciale;

- d) promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica nell'ambito del progetto di democrazia elettronica presente del territorio;
- e) 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;
- f) garantisce la reciproca informazione fra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle varie amministrazioni attraverso un gruppo di referenti.

Art. 6 Attività

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso la propria struttura e il proprio personale:

- a) agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti della Provincia di Forlì - Cesena e delle altre pubbliche amministrazioni;
- b) provvede in collaborazione con l'Ufficio Stampa alla elaborazione, proposta del piano di comunicazione in accordo con gli indirizzi strategici dell'ente;
- c) elabora progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti anche attraverso forme di sponsorizzazione secondo la disciplina specifica del Ente;
- d) promuove l'attivazione di banche dati informative sui servizi dell'Ente e delle altre amministrazioni.

Art 7 Forme strumenti e prodotti

Le attività di informazione e di comunicazione si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità, le distribuzioni o vendite promozionali, le affissioni, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, la rete civica, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali.

Per le attività che coinvolgono i massmedia l'Ufficio Relazioni con il Pubblico collaborerà con l'apposito Ufficio Stampa interno all'Ente.

L'Urp promuove sperimentazioni innovative nel campo I.C.T. (information and communication Technology) volte a migliorare i servizi ai cittadini e, a favorire l'interazione tra l'ente e il pubblico, a realizzare l'integrazione tra i servizi delle diverse amministrazioni.

Art 8 Internet, Intranet e Extranet

Nello svolgimento delle attività informative e comunicazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, la Provincia di Forlì - Cesena considera centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (internet-intranet-extranet) e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna e interistituzionale nei confronti dei cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge la funzione di relazione verso l'esterno attraverso la partecipazione alla redazione e al costante aggiornamento delle iniziative di comunicazione tramite gli spazi Web dell'Ente e partecipa al progetto di rete civica.

Art. 9 Comunicazione integrata

Comunicazione pubblica esterna e comunicazione interna rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni e, pertanto, richiedono strumenti e forme di raccordo che valorizzino, con efficacia, le interazioni e le sinergie.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato l'incarico di supportare l'ente nell'attuazione delle norme sulla comunicazione pubblica integrata, allo scopo di realizzare il migliore raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione e di informazione ai cittadini presenti nell'Ente.

Tale organizzazione deve garantire efficacia, trasversalità, programmabilità, razionalità gestionale .

Art. 10 Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per le funzioni a cui è proposto, attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione della qualità dei servizi percepita dai cittadini e dall'utenza interna e sull'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi. A tal fine analizza anche i risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizza, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet.

L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.

La Provincia di Forlì - Cesena, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi anche attraverso la predisposizione di programmi per la gestione dei reclami.

Art. 11 Sviluppo organizzativo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla base dei risultati delle attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi, formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni / esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi; inoltre progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove la diffusione, nell'ambito dell'Ente, di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi.

Art. 12 Comunicazione interna e Referenti di Servizio

Nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, si promuove una stretta collaborazione tra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e tutti gli altri Uffici della Provincia, anche avvalendosi di una rete dei Referenti di Servizio.

La nomina di tali Referenti verrà formalizzata con appositi atti dai Dirigenti dei Servizi dell'Ente

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera una costante e continua collaborazione con i Referenti dei Servizi riferendone annualmente al Direttore Generale .

Art. 13 Organizzazione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è una struttura polifunzionale la cui articolazione è funzionale allo svolgimento di attività in due principali ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati.

Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi di informazioni provenienti dalle diverse fonti, pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il gruppo dei Referenti dei Servizi.

Il front office gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione - banche dati, Internet, Intranet ed Extranet e per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico, che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione e alla realizzazione di iniziative di ricerca, e sviluppo telematico delle informazioni. Le attrezzature verranno adeguate alle esigenze che potranno emergere durante lo svolgimento delle attività dell'Ufficio.

L'Ufficio nell'attività di comunicazione verso il cittadino si avvarrà della collaborazione della rete di Referenti dei Servizi e delle strutture decentrate presso le varie sedi dell'Ente.

Art. 14 Personale

Al personale preposto all'Ufficio Relazione con il Pubblico, come prescritto dall'apposita normativa (L. n. 150/2000 e DPR n. 422/2001), sono assicurati gli interventi formativi necessari al migliore espletamento delle attività di informazione e comunicazione.

Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione (art. 11, D. Lgs. N. 165/2001) .

Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva dell'Ente e della sua organizzazione, una cognizione di base in materia giuridica, la capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche, la conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese/francese/tedesco).

Per attitudini personali si intende:

- a) attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura (assertività, ascolto, gestione dei conflitti)
- b) attitudine a lavorare in team (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e di autocritica)
- c) capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi dell'Ufficio)
- d) capacità di *problem solving*
- e) capacità organizzative
- f) capacità propositive
- g) flessibilità operativa
- h) apertura alle innovazioni.