

Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Emanato ai sensi dell'art. 11 D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e dell'art.8 legge n.150/2000

Art. 1 - Principi generali

L'attività dell'I.A.C.P. di Caserta persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge e dallo statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati. I criteri generali per l'esercizio dell'attività d'informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:

1. la partecipazione democratica dei cittadini, in quanto realizza la più elevata democratizzazione del rapporto con gli organi elettivi. La partecipazione assicura ai cittadini le condizioni per intervenire direttamente nei confronti degli organi di governo, contribuendo con le loro proposte alla fase d'impostazione delle decisioni che essi dovranno prendere in funzione degli interessi della comunità;
2. l'esercizio dei diritti d'informazione e d'accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, conformemente alla tutela della riservatezza di cui al D. Lgs. 196/03 , anche attraverso l'istituzione di apposite strutture per l'informazione dei cittadini;
3. la piena utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell' amministrazione medesima;
4. la verifica della qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
5. l'adozione di sistemi d'interconnessione telematica, che garantiscano la reciproca informazione fra uffici e fra enti.

Art. 2 - Oggetto del regolamento, finalità e principi

Il presente regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

L'U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, alle collettività ed agli altri enti, che interna, diretta nell'ambito dell'ente.

Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

1. diffusione e facilitazione della conoscenza delle disposizioni normative;
2. illustrazione del lavoro istituzionale;
3. facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
4. agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
5. stimolare l'apprendimento su temi d'interesse pubblico e sociale;
6. promuovere l'immagine dell'Amministrazione.

Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi di questo Ente.

Art. 3 - Funzioni

L'U.R.P. nell'ambito dell'ente d'appartenenza:

1. informa sull'attività dell'ente, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli ed associati, anche mediante messaggi, suggerimenti, ecc.;
2. favorisce il pieno esercizio dei diritti d'accesso e la partecipazione procedimentale, informando sullo stato delle pratiche in corso;
3. attua una verifica sistematica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
4. garantisce un flusso informativo costante con gli altri uffici dell'ente e con gli altri U.R.P.

Art. 4 - Diritti d'informazione, accesso e partecipazione

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

Esso cura soprattutto la tutela dei diritti d'accesso ed informazione sull'attività amministrativa dell'ente, secondo le disposizioni vigenti in materia.

Al riguardo, l'U.R.P. provvede a:

1. fornire servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo.

2. fornire informazioni sugli atti, sulle unità operative competenti e sui relativi responsabili, e sulle modalità d'erogazione dei servizi;
3. agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
4. rilasciare copia dei bandi di gara e di concorso;
5. dare informazioni su normative, attività, strutture e prestazioni dell'Ente;
6. ricevere copia d'atti, elenchi, graduatorie, comunicazioni d'avvii di procedimenti a carattere generale con eventuale modulistica, nonché ogni altra notizia utile da parte degli altri uffici.

Art. 5- Servizi offerti

L'U.R.P ha anche i seguenti compiti:

- a. rilascio moduli per autocertificazione, dichiarazioni sostitutive di certificazione, dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà;
- b. rilascio modulistica per richieste varie da inoltrare agli uffici dell'I.A.C.P..

Art. 6 - Comunicazione interna

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.

Nella consapevolezza che il loro coordinamento è alla base di un'efficace attività comunicazionale dell'amministrazione, è attivato il collegamento informatico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con gli altri uffici.

Tutti gli uffici hanno l'obbligo di trasmettere all'U.R.P. le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per l'esplicazione delle sue funzioni, come definite dal presente regolamento.

Art. 7 - Collocazione organizzativa

L'Ufficio "Relazioni con il pubblico" è struttura organica di particolare importanza per l'Ente, deputata alla realizzazione degli interventi di competenza e caratterizzata da un'ampia integrazione con gli altri uffici al fine di razionalizzare i flussi comunicativi.

Tale Ufficio periodicamente ridefinibile in ragione degli obiettivi, dei programmi d'attività e delle risorse disponibili, è punto di riferimento per:

1. La verifica e la valutazione dei risultati degli interventi;

2. L'elaborazione di programmi operativi d'attività e piani di lavoro, correlati alla formulazione di definiti obiettivi strumentali.

Art. 8 - Formazione del personale

L'Amministrazione provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti precipui dell'U.R.P., per assicurare una crescita omogenea delle professionalità del personale.

La gestione delle risorse umane dell'U.R.P. è ispirata ai seguenti principi:

1. valorizzazione dell'esperienza professionale, della formazione e della qualificazione, salvaguardando le figure esistenti all'interno dell'ente, come condizione essenziale d'efficacia della propria azione;

2. autonomia operativa, professionalità e responsabilità dei dipendenti.

La formazione a favore del personale U.R.P. privilegia il campo delle relazioni con l'utenza, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

Art.9 - Entrata in vigore

1. Il presente regolamento, e' pubblicato per 15 giorni all'Albo Pretorio ed entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione.

2. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare, così come disciplina di diritto pubblico a carattere imperativo.