



Provincia di Perugia

PROVINCIA DI PERUGIA

(P.zza Italia 11 –075/3681.1)

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE

- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO -

DELLA PROVINCIA DI PERUGIA

(ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000)

APPROVATO CON ATTO GIUNTA PROVINCIALE N. 586 DEL 12 NOVEMBRE 2001

Art. 1.

Principi generali

1. La Provincia di Perugia, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini e 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.
2. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea.

Art. 2.

Attività di informazione e di comunicazione pubblica

1. 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.
2. 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) 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;
 - f) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
 - h) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

- i) 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.

Art. 3.

Ambito di applicazione

1. In attuazione dei principi di cui all'art. 1 e nel rispetto delle leggi statali e comunitarie, del proprio statuto e dei regolamenti, la Provincia di Perugia, con il presente regolamento, disciplina le proprie attività di informazione e di comunicazione pubblica, di cui all'art. 1, c. 4, lett. b) e c), della legge 150/2000, 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.
2. La Provincia svolge le proprie attività di comunicazione esterna e interna attraverso l'Ufficio Servizi di Comunicazione - nella sua articolazione in Sportello del Cittadino, Info Point Europa e Servizi Decentrati - anche denominato Ufficio o Servizi di comunicazione.
3. Il presente regolamento disciplina le funzioni e l'organizzazione dei Servizi di comunicazione, nonché l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di nuovi Sportelli del Cittadino, Servizi Decentrati e Punti Europa sul territorio.
4. Il presente regolamento disciplina le attività di informazione e di comunicazione, di cui al comma 1, per quanto non già disciplinato dal "Regolamento sul procedimento amministrativo e sull'accesso agli atti e ai documenti amministrativi"¹[1].
5. Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi della Provincia di Perugia".

Art. 4.

Ruolo

1. L'Ufficio Servizi di Comunicazione svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente con il fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione 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.

¹[1] *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*, approvato con deliberazioni del Consiglio provinciale n. 6 del 26 gennaio 1999 e n. 22 del 16 marzo 1999.

2. I Servizi di Comunicazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolgono un ruolo:
- a) *informativo*, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti
 - b) *di servizio*, con diretta produzione di servizi
 - c) *propositivo*, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
 - d) *di integrazione* tra le attività di comunicazione esterna 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.
3. L'Ufficio Servizi di Comunicazione, nella esplicazione del proprio ruolo, si ispira ai principi enunciati nel Piano di Azione e_government²[2] e orienta la propria attività agli obiettivi in esso fissati.

Art.5.

Funzioni

1. L'Ufficio Servizi di Comunicazione, in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il pubblico, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni³[3], nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico⁴[4].
2. L'Ufficio è responsabile del programma di decentramento dei servizi di comunicazione che viene attuato mediante la progettazione, la realizzazione e il coordinamento dei punti informativi territoriali nelle diverse connotazioni di Sportello del Cittadino, Punto Europa e Servizi Decentrati.

²[2] *Piano di Azione e_government*, approvato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica il 23 giugno 2000.

³[3] Decreto 28 novembre 2000 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni* e Circolare n. 2198/M1/1DMZ del 12 luglio 2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Norme sul comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*.

⁴[4] *Codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico*, approvato dalla Commissione europea il 13 settembre 2000, IP/00/999.

3. L'Ufficio Servizi di Comunicazione, 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.
4. L'Ufficio, oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, filtrare, organizzare e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all'amministrazione che esterni, da diffondere mediante la propria articolazione di cui all'art. 3, comma 2, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati. L'attività di collaborazione con le strutture provinciali assume un rapporto privilegiato con l'Ufficio Organizzazione, l'Ufficio Sviluppo Internet, il Servizio Sistema Informativo e l'Ufficio Stampa.
5. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate:
 - a) garantiscono 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 e dal D.P.R. 445/2000⁵;
 - b) danno informazioni in merito ai procedimenti amministrativi dell'Ente - svolgimento, tempi di conclusione e responsabili;
 - c) informano sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento provinciale.

Art. 6.

Attività

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate:
 - a) agevolano 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 Perugia e delle altre pubbliche amministrazioni;
 - b) provvedono alla elaborazione, proposta e attuazione delle politiche e dei piani di comunicazione in accordo con gli indirizzi strategici dell'ente;
 - c) elaborano progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti;
 - d) coordinano i mezzi di comunicazione pubblica;
 - e) promuovono l'attivazione di banche dati informative sui servizi dell'Ente e di altre amministrazioni

⁵[5] d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazine amministrativa*, Sezione seconda - Accesso ai documenti e alle informazioni di sistema.

- f) sviluppano attività di informazione giuridico - amministrativa volte a garantire la tutela dei diritti dei cittadini.

Art. 7.

Tecnologie della comunicazione e dell'informazione

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, contribuiscono, in collaborazione con gli altri Uffici dell'Ente, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso la comunità amministrata, inoltre, promuovono sperimentazioni innovative nel campo della I.C.T. (Information and Communication Technology) volte a migliorare i servizi ai cittadini e alle imprese, a favorire l'interazione tra amministrazioni e pubblico, a realizzare l'integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni^{6[6]}.

Art. 8.

Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, in quanto "superficie di contatto" dell'Amministrazione con la collettività, attuano sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni quali - quantitativi. A tal fine analizzano anche i risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizzano, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet.
2. 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.
3. La Provincia di Perugia, attraverso i Servizi di comunicazione, 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 e provvede alla predisposizione di programmi per la gestione dei reclami.
4. I Servizi di comunicazione, in collaborazione con l'Ufficio Controllo di Gestione e con il Nucleo di Valutazione, concorrono alla verifica della qualità dei servizi e alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni

^{6[6]} *Piano di Azione e_government*, v. nota 2, e *Libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione*, presentato dalla Commissione europea, COM (1998) 585 def., 20 gennaio 1999.

e sui reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'Ufficio Servizi di Comunicazione all'Ufficio Controllo di Gestione e al Nucleo di Valutazione ai fini della valutazione dei servizi.

Art. 9.

Sviluppo organizzativo

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente art. 8, presentano, in collaborazione con l'Ufficio Organizzazione, proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:
 - a) promuovono ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Giunta provinciale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
 - b) favoriscono interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'attività amministrativa e supportano la interfunzionalità attraverso idonei progetti e strutture reticolari (rete dei punti informativi e di servizio territoriali, rete dei referenti di servizio intra e inter ente);
 - c) formulano proposte organizzative volte a migliorare i processi interni / esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
 - d) progettano nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
 - e) promuovono la diffusione, nell'ambito dell'Ente, di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
 - f) partecipano alle attività dell'Ufficio Formazione e Sviluppo relativamente alla elaborazione di programmi formativi per lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di comunicazione.
2. Contribuiscono, in collaborazione con gli altri Uffici del'Ente, ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi.

Art. 10.

Rapporto con altri enti e amministrazioni

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, garantiscono la reciproca informazione fra gli stessi e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra questi e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni. Inoltre:

- a) promuovono la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte e sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni;
- b) favoriscono la collaborazione con Scuole e Università per iniziative formative e stages degli studenti presso le strutture dei Servizi di comunicazione.

Art. 11.

Comunicazione interna

1. La Provincia di Perugia, 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, promuove una stretta collaborazione tra l'Ufficio Servizi di Comunicazione e tutti gli altri Uffici della Provincia, anche avvalendosi della rete dei Referenti di Servizio.
2. I Servizi di comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli Uffici della Provincia assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni Ufficio comunica rapidamente all'Ufficio Servizi di Comunicazione ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.
3. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza da parte degli Uffici, l'Ufficio Servizi di Comunicazione ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza. Annualmente, l'Ufficio Servizi di Comunicazione provvede a relazionare al Direttore generale i risultati di tale attività i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.

Art. 12.

Organizzazione

1. L'Ufficio Servizi di Comunicazione svolge la propria attività attraverso lo Sportello del Cittadino, l'Info Point Europa e i Servizi Decentrati ed è preposto al coordinamento dei punti di informazione e servizio territoriali - Sportelli del Cittadino, Punti Europa, Servizi Decentrati - attivati in convenzione con altri enti, al fine di garantire un indirizzo comune nella gestione e nello sviluppo di dette strutture anche attraverso la produzione di un modello reticolare.

2. I Servizi di comunicazione ottimizzano la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati.
3. Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi 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 coordinamento della rete dei punti informativi territoriali e della rete dei referenti di servizio intra e inter ente.
4. 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, ... - per migliorare la comprensione della normativa comunitaria - nazionale - regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

Art. 13

Personale

1. I Servizi di Comunicazione vengono dotati di personale con competenze e *know how* di tipo tecnico e altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale. Detto personale deve essere numericamente adeguato per consentire una ottimale gestione sia delle attività di front office che di back office, oltre che garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.
2. 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 .
3. 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).
4. 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'*office*)
 - d) capacità di *problem solving*

- e) capacità organizzative
 - f) capacità propositive
 - g) flessibilità operativa
 - h) apertura alle innovazioni.
5. I criteri di selezione del personale da attribuire ai Servizi di Comunicazione, sia che la selezione avvenga per concorso o per progressione interna, devono tenere conto degli aspetti di cui ai precedenti commi 2, 3 e 4. Tali aspetti devono essere considerati anche nella attribuzione di personale mediante mobilità interna.
6. Attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento al personale viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere. Tutti gli addetti ai Servizi di Comunicazione sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione.
7. La Provincia di Perugia, riguardo alle modalità di accesso alle attività di informazione e di comunicazione, nonché alla disciplina degli interventi formativi, provvede tenendo conto di quanto stabilito dalla legge 150/2000 e dal regolamento di cui all'art. 5 della legge 150/2000^[7].
8. La Provincia di Perugia, con riferimento alla individuazione e alla regolamentazione dei profili professionali, provvede attraverso la contrattazione aziendale, come previsto dall'art. 8, c. 3, della l. 150/2000.
-

IL PRESIDENTE

F.TO PALMIRO GIOVAGNOLA

IL SEGRETARIO GENERALE

F.TO ALFONSO GENTILI

Copia conforme all'originale conservato presso la sede della Provincia di Perugia. La copia è rilasciata per uso amministrativo e si compone di n. 16 fogli.

Perugia, 22/11/2001

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

ORGANIZZAZIONE, FORMAZIONE E SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Dott. Stefano Mazzoni

7^[7] Regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività di informazione e di comunicazione e per la individuazione e la disciplina degli interventi formativi, approvato con deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella seduta del 2/8/2001.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

N. 401

Si certifica che la presente deliberazione viene affissa all'Albo Pretorio della Provincia il 22/11/2001 e vi resterà per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, n. 267.

Perugia, 22/11/2001

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO
MOVIMENTO DELIBERATIVO E
ASSISTENZA SEGRETERIA GENERALE