

**REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO e UFFICIO STAMPA**
(ai sensi dell'art. 8 Legge n. 150/2000)

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Principi generali

1. L'ATER, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:

- a) incentiva la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustra le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorisce l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuove conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse sanitario e sociale;
- e) sostiene processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuove l'immagine della ATER, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale.

Art. 2 - Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento delinea i compiti del Servizio "U.R.P. e Ufficio Stampa" che è la struttura che nel modello organizzativo aziendale assolve alle funzioni tipiche dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, alla luce della normativa dettata con legge 7 giugno 2000 n.150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

CAPO II - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 3 - Ruolo del Servizio "URP e Ufficio Stampa"

1. L' "URP e Ufficio Stampa" svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni aziendali volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse per renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile.

2. La direzione aziendale, attraverso l'URP, potenzia e armonizza i flussi di informazione tra gli uffici e concorre ad affermare il diritto agli utenti ad una efficace comunicazione.

3. E' attribuito all'URP e Ufficio Stampa, in quanto struttura strategica, nei processi di comunicazione interna ed esterna, un ruolo:

Informativo mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;

Propositivo riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;

di integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna;

conoscitivo mediante la rilevazione dei nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;

promozionale dei servizi dell'azienda;

di mediazione tra i cittadini e l' ATER;

Art. 4 - Competenze

1. L' "U.R.P. e Ufficio Stampa", nel rispetto della normativa legge n.150 del 2000, svolge attività finalizzata: a *garantire* il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione (legge n. 241 del 1990 e s.m.i.);

ad *agevolare* l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ATER;

ad *promuovere* l'adozione di sistemi di interconnessione telematica anche con le reti civiche;

ad *attuare*, 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.

2. L' "U.R.P. e Ufficio Stampa" formula e propone alla Direzione Aziendale:

la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna , on line, pubblicitaria e interattiva);

la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione (calendarizzazione delle fasi);

la scelta dei mezzi di diffusione e l' eventuale budget assegnato;

la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto sia ex post).

A tale fine, l' "U.R.P. e Ufficio Stampa":

promuove la realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'azienda , a favorire l'accesso ai Servizi aziendali, a pubblicizzare gli eventi organizzati dall' Azienda ed a promuovere l'immagine aziendale su tutto il territorio;

realizza materiale editoriale, pubblicazioni, volantini, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;

promuove la partecipazione a eventi di utilità per il miglioramento dell'attività istituzionale;

fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;

esprime pareri e proposte sulle forme e sulle modalità della comunicazione indirizzata all'esterno (lettere, manifesti, locandine ecc.) per renderla efficace e maggiormente rispondente agli obiettivi prefissati.

Il responsabile della struttura, oltre ai compiti di istituto, svolge attività di coordinamento di tutte le iniziative di Comunicazione e di rapporto con il Pubblico che si realizzano in Azienda, ivi comprese quelle che coinvolgono altre articolazioni aziendali o organismi terzi rispetto all'Amministrazione, utilizzando modelli operativi diretti a favorire la collaborazione con gli interlocutori coinvolti e interessati.

Art. 5 - Altre funzioni. Azioni di miglioramento (best practice)

1. L' "U.R.P. e Ufficio Stampa", sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e monitoraggio, presenta proposte alla Direzione aziendale, d' intesa con le strutture aziendali interessate, di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative e modernizzazione dei servizi. In particolare:

- Promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Direzione aziendale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
- Favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'azione amministrativa e supporta la interfunzionalità attraverso progetti e strutture locali;
- Formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni ed esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- Progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare e la comunicazione e le relazioni con gli utenti;
- Promuove la diffusione, nell'ambito aziendale, di una cultura della comunicazione e della Tutela dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;

Art. 6 - Struttura "URP e Ufficio Stampa"

1. L' "URP e Ufficio Stampa" è struttura in staff alla Direzione Generale e trasversale a tutta l'Azienda alla quale è attribuito e riconosciuto un ruolo strategico nel settore della comunicazione e informazione, sia interna sia esterna. Essa consta di una organizzazione che presenta una équipe composta da un funzionario amministrativo e da un dirigente ufficio stampa;

Nell'ambito della struttura all'URP Ufficio Stampa è assegnato personale con funzioni prevalentemente amministrative che svolge:

- Attività di *front office* attraverso la posta elettronica e il telefono;
- gestisce l'indirizzo di posta elettronica (iacp1@libero.it – info@atervt.it) utilizzato per l'acquisizione delle istanze dei cittadini e provvede a fornire le relative risposte;
- cura l'aggiornamento del sito internet aziendale;
- archivia le segnalazioni e/o i reclami in apposita banca dati;
- realizza le campagne informative per attività dei servizi aziendali (raccolta dei dati, elaborazione con creazione grafica del materiale informativo sia per il portale che per la distribuzione sul territorio con pieghevoli, manifesti, locandine);
- svolge attività di segreteria organizzativa degli eventi/incontri realizzati dalle strutture aziendali;
- cura la predisposizione del giornale aziendale "Il Quartiere";

Art. 7 - Sito Internet aziendale

1. La gestione editoriale (tecnica e contenutistica) del sito internet dell' ATER è di competenza dell' "URP e Ufficio Stampa" in stretta collaborazione e rapporto con la Direzione aziendale;

2. All' "URP e Ufficio Stampa" è affidato l'aggiornamento di tutte le sezioni del sito, inclusi i procedimenti e la modulistica dei singoli uffici;

3. Allo scopo di avere sempre informazioni aggiornate e rispondenti alla realtà, tutti gli uffici sono tenuti a comunicare tempestivamente, preferibilmente via e-mail, ogni iniziativa da pubblicizzare nonché ogni variazione nei procedimenti amministrativi che ne caratterizzano l'attività e nella modulistica;

4. L' "URP e Ufficio Stampa", rispetto alle ipotesi di cui al punto che precede, redige e pubblica sul sito aziendale una newsletter della Azienda contenente tutte le novità, gli eventi e gli appuntamenti aziendali, nonché per dare conto degli eventuali aggiornamenti;

5. All'interno dell'URP e Ufficio Stampa, come stabilito è prevista una unità operativa composta da un funzionario e da un capo ufficio stampa con competenze riguardo a:

- Sito web
- analisi informatica dei dati "URP e Ufficio Stampa" per Customer satisfaction
- ricerca dei percorsi migliorativi
- sistema qualità aziendale.
- rassegna stampa
- della gestione dell'Hosting al dominio www.atervt.it ;
- della progettazione e cura continua dello sviluppo del sito web con particolare riguardo alla "Usabilità e Accessibilità";
- dello sviluppo di sistemi interattivi e interfacciamento delle pagine web con sistemi di database per l'archiviazione di dati;
- della gestione dei contenuti;
- della ottimizzazione del sito web e la relativa registrazione dei motori di ricerca ;
- della cura e produzione delle immagini e dell'aspetto grafico;
- della interpretazione dei progetti per tradurli in una struttura viva, funzionante e funzionale;

dell'adozione di soluzioni che garantiscano il necessario equilibrio tra i contenuti che si vogliono comunicare e le esigenze di natura estetica.

6. L'URP e Ufficio Stampa promuovono sperimentazioni innovative d'intesa con la Direzione aziendale, volte a migliorare i servizi ai cittadini a favorire l'interazione tra l'azienda e gli utenti, realizzare l'integrazione tra i servizi delle diverse amministrazioni.

CAPO III - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Art. 8 - Risorse umane

1. Il personale assegnato all' U.R.P. e Ufficio Stampa" deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione aziendale ;
 - conoscenze di base giuridiche e normative;
 - conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici.
2. La struttura e il personale ad essa assegnato devono impegnarsi ad una continua attività di formazione e aggiornamento in grado di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali adeguate all'esercizio dell'attività di istituto.
3. Il personale è, in particolare, tenuto a partecipare ai Corsi di formazione e di specializzazione nonché alle Riunioni, incontri interni all'ufficio avente ad oggetto gli aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati;

CAPO IV – FUNZIONI ESTERNE

Art. 9 - URP e UFFICIO STAMPA

1. deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente dagli utenti laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva , di maggior contatto con i cittadini.
2. è dotato di spazi e strumentazioni adeguate, per consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office) e il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico (back - office).
3. deve disporre di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi e della strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.
4. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di utenza.
5. Il personale assegnato al servizio, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di ufficio, deve possedere una forte motivazione, una adeguata conoscenza di base nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

Art. 10 - URP e UFFICIO STAMPA - Competenze

Attività di front office

ascolto del cittadino attraverso colloquio diretto, sistema di raccolta di suggerimenti, rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'azienda : distribuzione della modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica necessaria per accedere ai servizi e procedimenti;
informazioni specifiche relative agli atti e procedimenti;
suggerimenti e proposte rivolte al responsabile di struttura, per l'eliminazione dei disservizi;
promozione e attuazioni, di iniziative di comunicazione pubblica locale/territoriale atte a favorire l'accesso ai servizi pubblici promuovendone la conoscenza.

Attività di back office

- apertura giornaliera della posta elettronica e formulazione della risposta con notifica;
gestione del reclamo/ segnalazione di disservizio:
- a) l'istanza di parte contenente le rimostranze rappresentate dall'utente va istruita e definita nei modi e nelle forme previste dalla L. n.241/1990 e s.m.i. In particolare, la comunicazione di avvio del procedimento – redatta su carta contenente logo aziendale e a firma del Direttore Generale deve essere inoltrata anche al responsabile del servizio oggetto di segnalazione.
 - b) al termine dell'istruttoria, ricevuta cioè l'informativa relativa al caso, il Responsabile del procedimento (nominato ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241s.m.i.) entro i successivi 30 giorni trasmette la risposta all'utente a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno
registrazione dei giornalieri contatti telefonici e/o diretti su apposito modulo e relativa trasmissione agli uffici competenti;

Art. 11- Segnalazioni / Reclami e Proposte

1. I cittadini, in modo singolo o associato, possono segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, le procedure, le modalità di erogazione dei servizi dell'azienda presentando le osservazioni attraverso:
 - a) lettera in carta semplice, indirizzata l' "U.R.P. e Ufficio Stampa" ed inviata a mezzo servizio postale o consegnata a mano presso l'ufficio stesso;
 - b) compilazione di apposito modello, scaricato dal sito internet aziendale, datato e sottoscritto dall'utente;
 - c) l'invio di Fax al numero reperibile sul sito internet aziendale;
 - d) l'invio di posta elettronica all'indirizzo e mail assegnato info@atervt.it;
2. L'URP informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura, riceve le segnalazioni ed i reclami attraverso la predisposizione di una apposita modulistica.
3. L'URP provvede all' istruttoria e alla definizione del Procedimento secondo le modalità previste nel presente Regolamento entro il termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.
4. Presso l'Ufficio URP, i cittadini e le associazioni possono avanzare proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'azienda, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell' URP;
5. Possono essere accettate solo segnalazioni/proposte complete dei dati personali dell'utente , indipendentemente dalle eventuali verifiche che comunque si riterranno necessario attivare. Di conseguenza, non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime anche se esse potranno essere eventualmente utilizzate per verifiche interne.
6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente un "REPORT" statistico relativo a segnalazioni e reclami degli utenti e lo trasmette alla Direzione Generale.

Art. 12 - Qualità dei servizi offerti

1. L' "U.R.P. e Ufficio Stampa" 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.
2. L' "U.R.P. e Ufficio Stampa" verifica periodicamente l'attività di relazione con il pubblico svolta, il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi resi dall'azienda e l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
3. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio, vengono programmate iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

Art. 13 - Modulistica

1. Ogni singolo modello messo a disposizione dell'utenza per agevolare e/o soddisfare specifici bisogni e necessità deve corrispondere a quello formalmente approvato dalla Direzione Generale;
In ogni schema – tipo destinato agli utenti deve essere utilizzato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. Per evitare difformità e disomogeneità, è fatto divieto adottare e/o utilizzare modulistica per l'utenza difforme rispetto a quella appositamente predisposta e approvata.

CAPO V – TUTELA DELLA PRIVACY

Art. 14 - Tutela dei dati personali

1. L' "U.R.P. e Ufficio Stampa", per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, tratta i dati oggetto di attività nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e s.m. ed integr. (*Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali*) e per gli usi da questo consentiti.

CAPO VI – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 15 – Pubblicazione sul sito aziendale

1. Il presente regolamento viene pubblicato sul sito aziendale, dove verranno rese particolarmente evidenti le disposizioni regolatrici dell'accesso da parte dell'utenza.