

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CASSINO E DEL LAZIO MERIDIONALE

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1 – Principi generali

L'Università degli studi di Cassino e del Lazio Meridionale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento della qualità dei servizi a cittadini, studenti e personale dell'Ateneo ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione;
- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza;
- promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e la comunicazione inter-istituzionale, con lo scambio e la collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di altre Amministrazioni;
- indirizza alla competenza degli altri Uffici dell'Ateneo, con informazioni a carattere generale;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- offre chiarimenti sull'applicazione della normativa dell'autocertificazione, e gestisce, garantisce e verifica la trasmissione dei dati richiesti.

Art. 2 – Oggetto del Regolamento e ambito di applicazione

Il presente Regolamento ha lo scopo di normare e definire i compiti, gli obiettivi e l'organizzazione dell'URP quale ufficio preposto all'insieme delle attività di comunicazione verso gli utenti esterni e quelle interne all'Ateneo. Sono considerati utenti tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi dell'Ateneo.

Nel rispetto delle leggi e dello Statuto dell'Ateneo, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), secondo quanto disposto dalla Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. 422/2001 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 07/02/2002. Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari in materia di accesso.

Art. 3 – Ruolo

Ai sensi dell'art. 6 della Legge 150/2000, l'URP è la struttura organizzativa preposta alle attività di comunicazione dell'Ateneo rivolte agli utenti e svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'ente con il fine di garantire il diritto di essere informati. A tal fine l'URP ha il compito, di coordinare e di gestire le informazioni, volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'URP, in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna, assolve un ruolo:

- a) informativo, mediante un'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;
- 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'Ateneo;
- h) formativo, attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

Art. 4 – Funzioni e attività

L'URP è istituito con lo scopo di accogliere e orientare gli studenti ed i cittadini, facilitare il loro percorso di accesso agli uffici, ai documenti agli atti e alle procedure amministrative dell'Ateneo. È lo snodo tra le loro esigenze e aspettative ed i servizi forniti dall'Ateneo, ed è caratterizzato da un'ampia integrazione con gli altri uffici dell'Ateneo al fine di razionalizzare i flussi comunicativi ed informativi acquisiti.

L'URP impronta la propria attività al costante miglioramento del rapporto con l'utenza, alla qualità dei propri servizi, alla cortesia, all'oggettività e imparzialità dei rapporti con il pubblico.

L'URP:

- a) coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta ed attua iniziative volte ad assicurare attraverso opportuni strumenti la conoscenza di normative, servizi e strutture;
- b) favorisce l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla Legge 241/1990 e ss.mm.ii., secondo quanto disposto dal Regolamento in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ed autocertificazione;
- c) cura nel rispetto della riservatezza la tenuta del registro degli accessi di cui alle Linee guida ANAC
- d) dà informazioni in merito ai procedimenti amministrativi, svolgimento, tempi di conclusione e responsabili;
- 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 lo scambio di informazioni tra lo stesso URP e le altre strutture dell'amministrazione, nonché con gli URP di altre amministrazioni;
- g) promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- h) riceve e coordina le richieste di controllo delle autocertificazioni DPR 445/2000.

L'URP, 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 amministrazioni.

Art. 5 – Struttura e organizzazione

Sulla base dei principi stabiliti per l'organizzazione degli uffici, l'URP si colloca nell'Area delle Attività Legali, degli Affari Generali e delle Attività Contrattuali.

L'URP è articolato in due ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati; esso è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o indiretta con il pubblico, sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto per l'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione e alla realizzazione di iniziative di ricerca e sviluppo telematico delle informazioni.

L'URP Garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, coordinato con quello degli altri uffici e in sintonia con le necessità dell'utenza.

Art. 6 – Professionalità del personale

In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP è assegnato personale esperto e qualificato secondo quanto stabilito dalla Legge 150/2000 e dal D.P.R. 422/2001.

In particolare, il personale assegnato all'URP possiede forte motivazione, adeguate conoscenze di base nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva dell'Ateneo 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).

Per attitudini personali si intende:

- a) attitudine alla comunicazione sia esterna, che interna;
- b) attitudine a lavorare in team;
- c) capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi);
- d) capacità di problem solving;
- e) capacità organizzative e propositive;
- f) flessibilità operative ed apertura alle innovazioni.

Art. 7 – Comunicazione interna ed esterna

L'Università degli Studi di Cassino e del Lazio meridionale, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare un'informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture ad essa appartenenti, promuove una stretta collaborazione tra l'URP e gli altri uffici dell'Ateneo.

L'URP, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli uffici dell'Ateneo assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni ufficio, tramite il proprio responsabile, comunica rapidamente all'URP atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte sulle richieste, entro un tempo ragionevole e predeterminato.

Art. 8 – Disposizioni finali

Per quanto non previsto nel presente regolamento, si rimanda alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia riguardanti le relazioni con il pubblico.