

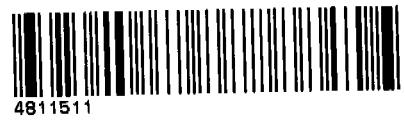
2.6.5.2.1

25 MAG. 2010

MN

Dottoressa *ILARIA ANTONINI*

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DICA 0010682-2.4.5.2.1  
del 26/05/2010



# U.R.P. UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## *REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE*

### **Art. 1 – Principi generali**

La Camera di Commercio di Mantova considera l'informazione e la comunicazione funzioni essenziali al supporto dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione di imprese, associazioni economiche di categoria e cittadini allo sviluppo e al benessere economico sociale e civile del territorio.

Pertanto la Camera di Commercio di Mantova, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso le imprese, le associazioni economiche, i cittadini singoli e associati;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ente;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

### **Art. 2 – Oggetto del Regolamento e disciplina**

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto dell'ente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp), secondo quanto disposto dalla legge 150 del 7/6/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002.

### **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 e quella all'interno dell'ente.

Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari in materia di accesso.

Ai sensi del presente regolamento si considerano *utenti* tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi camerale, compresi quelli offerti dalle aziende speciali dell'ente camerale.

### **Art. 4 – Ruolo e compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Urp, ai sensi dell'art.6 della legge 150/2000 è la struttura organizzativa preposta alle attività di comunicazione dell'Ente rivolte agli utenti. L'Urp è strettamente collegato all'ufficio stampa, che ha il compito di selezionare e veicolare il flusso delle informazioni verso gli organi di informazione (quotidiani, radio, tv, riviste, ecc.).

L'Urp svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'ente camerale, in attuazione dei principi di cui all'art. 1, al fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica, dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni utente il **diritto ad essere informato**.

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

L'ente camerale, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sviluppa le relazioni con le persone e le imprese, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli uffici dell'ente e concorre ad affermare il **diritto ad una comunicazione efficace**.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Camera di Commercio di Mantova, in quanto strategico nei processi di comunicazione, interna ed esterna, svolge un ruolo:

- a) **informativo**, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) **di integrazione** tra le attività di comunicazione esterna e interna;
- c) **conoscitivo**, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) **di mediazione** tra i cittadini e la pubblica amministrazione;

### **Art. 5 - Comunicazione Esterna**

L'attività di comunicazione esterna con l'utenza - affidata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico secondo la legge n.150/2000 è **finalizzata** a:

1. garantire il servizio agli utenti per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni.
2. agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti nelle amministrazioni medesime.

3. 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.
4. garantire la reciproca informazione fra l'Urp e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli Urp delle varie amministrazioni.
5. attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Sono oggetto di comunicazione i servizi e le attività dell'ente, le novità e gli aggiornamenti amministrativi, le deliberazioni degli organi camerali, le iniziative e i progetti di promozione economica.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 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.

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, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati. L'attività di collaborazione assume un rapporto privilegiato con le strutture di cui all'art. 9 (Coordinamento delle strutture di comunicazione).

#### **Art. 6 – Comunicazione interna**

Al fine di garantire un'efficiente comunicazione al cliente/utente e di perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico opera nell'ambito delle istruzioni impartite dal Segretario Generale per garantire l'attivazione di processi di comunicazione interna basati su un rapporto di fiducia e diretti allo scambio di informazioni tra tutte le Aree dell'ente, per lo svolgimento delle diverse attività secondo un approccio di "orientamento al cliente".

Attraverso la rete dei referenti tutti gli Uffici dell'ente garantiscono all'Urp un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti.

Ogni ufficio, tramite il proprio referente, comunica rapidamente all'URP informazioni e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dell'utenza camerale, entro i tempi previsti dal regolamento sui procedimenti amministrativi e divulgati con la Carta dei Servizi dell'ente.

Qualora la richiesta sia di tipo specialistico l'Urp metterà l'utente in contatto diretto con l'ufficio di competenza, avendo cura di facilitare la relazione e l'esito finale secondo il rispetto degli standard di servizio adottati e dichiarati nella Carta dei Servizi.

#### **Art. 7 – Strumenti**

Nello svolgimento delle attività di comunicazione, interna e esterna, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, la Camera di Commercio utilizza in via prioritaria strumenti di comunicazione on line (Internet-intranet) privilegiando in particolare quelli interattivi, cioè capaci di agevolare uno specifico contatto con l'utente nel raggiungimento di obiettivi predeterminati, garantendo il massimo di efficacia, efficienza e soddisfazione relativamente al contesto d'uso individuato.

Il servizio telefonico centralizzato (centralino, call center ecc.) è considerato un strumento essenziale all'Urp verso il quale attivare azioni di potenziamento atte a migliorare l'efficacia del servizio.

La Camera di commercio adotta il sistema di CRM, un approccio manageriale per organizzare e gestire la relazione con gli utenti e gli stakeholder della Camera, per razionalizzare la gestione degli archivi delle imprese e degli altri soggetti di riferimento.

Il sistema CRM è una strategia tecnologica e organizzativa diretta a qualificare la comunicazione con l'utenza secondo principi di selezione mirata dei flussi informativi e diretta alla realizzazione di campagne di comunicazione a tema.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge la funzione di relazione verso l'esterno anche attraverso la partecipazione alla redazione e al costante aggiornamento delle iniziative di comunicazione tramite il sito internet dell'ente e la relativa Newsletter elettronica, partecipa ai progetti di realizzazione di reti civiche.

L'ente orienta le proprie scelte di investimento strumentale in favore della comunicazione verso soluzioni tecnologiche tese a garantire modalità facilitate per la conoscenza, l'accesso e la fruizione dei servizi (nr. verde, sms, ecc...).

Sono infine preziosi strumenti di comunicazione interna all'ente la posta elettronica, il sistema di aggiornamento del sito internet, la newsletter mensile, nonché la rassegna stampa quotidiana diramata agli uffici.

#### **Art. 8 – Forme di coordinamento**

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.

Come previsto dall'art. 3 comma 2 della direttiva del 7 febbraio 2002<sup>1</sup>, azioni di raccordo sono affidate al Comitato di Direzione di cui all'art. 21 del regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi, anche opportunamente integrato da personale non dirigente in relazione agli argomenti trattati.

Ai sensi del punto b) dell'art.21, il Comitato di Direzione viene convocato almeno due volte all'anno per monitorare le attività dell'Urp in corso e quelle da realizzare, alla luce dei report di attività forniti dai responsabili operativi del backoffice e del front office dell'Urp.

#### **Art. 9 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto "superficie di contatto" dell'ente camerale con la collettività attua, 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 qualitativi e 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 attuate dal Servizio Comunicazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.

---

<sup>1</sup> *Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni* della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, art. 3 *Modalità operative: il coordinamento degli strumenti di comunicazione*, comma 2.

La Camera di Commercio attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e nel rispetto della carta dei servizi, attiva un sistema di monitoraggio della customer satisfaction diretto a segnalare il grado di soddisfazione dell'utenza nell'erogazione dei servizi camerale e eventuali criticità e spazi di miglioramento.

#### **Art. 10 – Sviluppo organizzativo**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla base delle attività di monitoraggio e di rilevazione delle segnalazioni dell'utenza di cui al precedente art.8, può presentare proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure. In particolare:

- a) formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- b) favorisce processi di relazione a rete attraverso punti informativi, la rete dei referenti interna, l'ascolto di referenti esterni;
- c) progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
- d) promuove la diffusione di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi e formativi ;
- e) promuove la Formazione permanente relativamente alla elaborazione di programmi formativi per lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di comunicazione.

#### **Art. 11 – Collocazione funzionale e organizzazione**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla base dei principi stabiliti dal Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi dell'ente, trova la propria collocazione funzionale nell'Area Studi e Relazioni Esterne, all'interno del Servizio Comunicazione.

In ragione dei compiti ad esso affidati, di cui all'art. 4 del presente regolamento, la sua funzione è di tipo trasversale alla struttura camerale, pertanto l'organizzazione interna dovrà garantire una corretta rappresentazione delle materie e delle competenze d'ufficio.

A tal fine l'Urp ottimizza 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.

Il **back office** costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diversi fonti, pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, il coordinamento della rete dei referenti degli uffici e il trasferimento dei contenuti al Servizio Comunicazione per la progettazione e la realizzazione degli interventi di comunicazione istituzionale. Viene individuato presso ciascuna area dell'ente camerale un referente per la comunicazione e informazione al back office.

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 all'utenza 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.

Per garantire un idoneo processo informativo si avvarrà inoltre della *rete dei referenti* degli uffici e dei servizi già attivata per l'aggiornamento del sito internet camerale.

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.

#### **Art. 12 – Personale URP**

Il Comunicatore pubblico è il responsabile dell'organizzazione dell'Urp. L'esercizio di tale attività è subordinata ai requisiti previsti dalla normativa vigente<sup>2</sup>.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico viene dotato di personale con competenze e *know how* di tipo tecnico e specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale.

Detto personale<sup>3</sup> deve essere numericamente adeguato per consentire una corretta gestione delle attività di front office e di back office, oltre che garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.

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.

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).

Per attitudini personali si intende attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura (ascolto, gestione dei conflitti); attitudine a lavorare in *team* (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e di autocritica; capacità relazionale nei rapporti con il pubblico e con i colleghi); capacità di *problem solving*; capacità organizzative e propositive; flessibilità operativa.

I criteri di selezione del personale da attribuire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dovranno tenere conto di tali aspetti.

La legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione. Gli addetti all'Urp sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione nonché alle riunioni interne di ogni ufficio aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

<sup>2</sup> Art. 2, comma 2 D.P.R. 21/9/01 N. 422.- *Requisiti per lo svolgimento delle attività di comunicazione* "...possessione del diploma di laurea in scienze della comunicazione, del diploma di laurea in relazioni pubbliche e altre lauree con indirizzi assimilabili, ovvero, per i laureati in discipline diverse, del titolo di specializzazione o di perfezionamento post-laurea o di altri titoli post-universitari pubblici e privati, ovvero di master in comunicazione.

<sup>3</sup> L'esercizio di tale attività è subordinata ai requisiti di cui all'art. 2, comma 2 D.P.R. 21/9/01 N. 422.- *Requisiti per lo svolgimento delle attività di comunicazione* "...agli uffici relazioni con il pubblico non può essere adibito personale appartenente ad aree di inquadramento inferiore alla b del ccnl per il comparto Ministero. L'esercizio di tale attività è subordinata ai requisiti ex art. 2, comma 4 del regolamento di attuazione