



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

REGOLAMENTO DELL'U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO- DELL'ERSU DI PALERMO

Approvato con verbale n.11 del C. di A. del 20/12/10

CAPO I – Principi Generali

Art. 1 – Definizione e principi generali

L'Ente Regionale per il diritto allo studio universitario (E.R.S.U.), in seguito denominato E.R.S.U., considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento 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.

L'E.R.S.U., 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 contestualmente 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



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

mediante l'ascolto degli utenti.

Art. 2 – Oggetto del Regolamento e disciplina

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), 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'U.R.P. quale ufficio preposto all'insieme delle attività di comunicazione verso gli utenti e di quelle all'interno dell'Ente.

Ai sensi del presente regolamento si considerano utenti tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi offerti dall'E.R.S.U..

CAPO II – Comunicazione pubblica e istituzionale

Art. 4 - Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'E.R.S.U., 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



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

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'E.R.S.U., 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 degli utenti ad un'efficace comunicazione**¹.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 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 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.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'esplicazione del proprio ruolo, si ispira

¹ *Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni* della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Funzione Pubblica 7 febbraio 2002.



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

ai principi enunciati nel Piano di Azione e-government² e orienta la propria attività agli obiettivi in esso fissati.

Art. 5 - Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

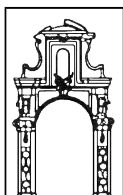
L'attività di comunicazione - affidata agli uffici relazioni con il pubblico - secondo la legge 150/2000³ è **indirizzata** ai cittadini singoli o associati allo scopo di migliorarne costantemente il rapporto, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.

Essa è **finalizzata** a:

1. garantire il servizio all'utenza 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 ai cittadini anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti nelle amministrazioni medesime;
3. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
4. 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;
5. garantire la reciproca informazione fra l'U.R.P. e le altre strutture

² "Piano di Azione e-government, approvato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica il 23 giugno 2000.

³ Art. 8 Legge 150/2000 - *Uffici per le relazioni con il pubblico*, comma 2: *compiti e riorganizzazione - criteri*.



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

operanti nell'amministrazione, nonché fra gli U.R.P. delle varie amministrazioni.

6. attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

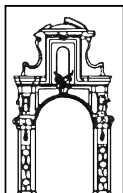
7. promuovere accordi di collaborazione tra l'E.R.S.U. ed enti pubblici e privati, per la sperimentazione di nuove sinergie, al fine di integrare le rispettive attività sviluppate con l'utilizzo di risorse qualificate e strumenti adeguati.

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 amministrazioni⁴. L'Ufficio è responsabile del programma di decentramento dei servizi di comunicazione che viene attuato mediante la progettazione, la realizzazione e il coordinamento di punti informativi territoriali nelle diverse connotazioni di sportelli unici per le imprese, sportello integrato dell'informazione, uffici distaccati, ecc..

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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.

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

⁴ 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*.



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

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 - Forme strumenti e prodotti⁵

Le attività di informazione e di comunicazione si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità, le distribuzioni o vendite promozionali, le affissioni, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

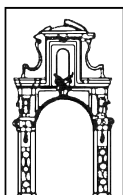
L'attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali.

Art. 7 - Comunicazione interna⁶

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 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'Ente assicurano 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'U.R.P. atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti

⁵ Art. 2 Legge n. 150/2000 - *Forme, strumenti e prodotti*.

⁶ v. nota Errore: sorgente del riferimento non trovata



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

risposte alle richieste dei cittadini, entro un tempo ragionevole predeterminato.

Il servizio di comunicazione interna è basato sulla posta elettronica, sull'intranet denominata **Intranet Ersupalermo** e sul sito internet www.ersupalermo.it nonché, se disponibile, attraverso la rassegna stampa quotidiana.

Art. 8 – Internet e Intranet

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, l'E.R.S.U. considera centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line (Internet-intranet) e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna e interistituzionale nei confronti dei cittadini.

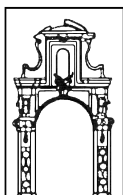
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge la funzione di relazione verso l'esterno anche attraverso il sito internet, proponendo modifiche e aggiornamenti all'ufficio da cui viene gestito.

Art. 9 - Coordinamento delle strutture di comunicazione

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 sinergie⁷.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato l'incarico di supportare l'E.R.S.U. nell'attuazione delle norme sulla comunicazione pubblica integrata, allo scopo di realizzare il migliore raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione e di

⁷ *Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, articolo 2 Tipologia della comunicazione, comma 3.*



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

informazione ai cittadini attivati dalle diverse strutture Ufficio Stampa, Ufficio Orientamento e Comunicazione Istituzionale e di coordinarle, inoltre, con le attività svolte dagli uffici dell'Ente⁸.

Tale coordinamento deve garantire efficacia, trasversalità, programmabilità, razionalità gestionale e soprattutto *influenza nei processi decisionali e nei ritorni organizzativi*.

Come previsto dall'art. 3 comma 2 della direttiva del 7 febbraio 2002⁹, viene istituita una struttura di coordinamento, costituita dal responsabile dell'Ufficio Orientamento e Comunicazione Istituzionale, dal responsabile dell'U.R.P. e dal responsabile dell'Ufficio Stampa o loro delegati. La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.

Resta impegnata la responsabilità del Direttore e dei Dirigenti all'applicazione della legge 150/2000 e del relativo regolamento di esecuzione nonché alla definizione di strutture, risorse e strategie necessarie per:

- progettare e realizzare una comunicazione istituzionale integrata;
- procedere a una rinnovata ingegneria dei processi di comunicazione interna e adeguare i flussi di informazione a supporto dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il pubblico¹⁰.

Art. 10 – Programma annuale di comunicazione

Entro il 30 novembre di ogni anno, la struttura di coordinamento presenta

⁸ *Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni* della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, articolo 3 *Modalità operative: il coordinamento degli strumenti della comunicazione*.

⁹ *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.

¹⁰ *Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni* della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, *Finalità e ambito di applicazione*, comma 3.



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

alla Direzione dell'E.R.S.U. il programma annuale delle iniziative di comunicazione in previsione per l'anno successivo.

Il programma deve contenere:

- la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, pubblicitaria, interattiva, ecc.);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione (calendarizzazione delle fasi);
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto sia ex post).

Art. 11 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto "superficie di contatto" dell'E.R.S.U. con la collettività, attua 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 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'U.R.P. assicura la propria presenza nel sito internet dell'E.R.S.U. Viene altresì coinvolto nelle riunioni di servizi in occasione di innovazioni organizzative nell'erogazione di nuovi servizi.

L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.

L'E.R.S.U., attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa il tempo, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con il Direttore e i Dirigenti, concorre 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 attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente alla Direzione.

Il responsabile dell'U.R.P. collabora altresì con il Nucleo di Valutazione¹¹ al quale verrà trasmessa una relazione annuale che illustri lo stato di applicazione della direttiva del Dipartimento della funzione pubblica, 7 febbraio 2002 e indicante le misure di comunicazione istituzionali adottate e gli obiettivi raggiunti¹².

Art. 12 – Sviluppo organizzativo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente art. 11, presenta proposte di

¹¹ Articolo 9 del Regolamento di Organizzazione.

¹² *Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni* della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, articolo 10 *Osservanza della direttiva*.



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:

- a) promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte al Consiglio di Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
- b) favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'attività amministrativa e supportano la interfunzionalità attraverso idonei progetti e strutture reticolari (punti informativi e di servizio territoriali, rete dei referenti di servizio intra e inter Ente);
- c) formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- d) progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
- e) promuove la diffusione, nell'ambito dell'E.R.S.U., di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
- f) partecipa alle attività dell'Ufficio Personale relativamente alla elaborazione di programmi formativi per lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di comunicazione.

Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici dell'E.R.S.U., ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi.

Art. 13 – Rapporto con altri enti e amministrazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce la reciproca informazione tra i



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nell'E.R.S.U., nonché tra questi e gli uffici per le relazioni con il Pubblico delle varie amministrazioni. Inoltre:

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

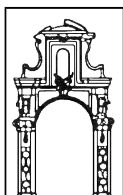
Art. 14 – Collocazione funzionale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura dell'E.R.S.U., con un ruolo strategico nell'ambito della connessione tra comunicazione interna ed esterna, è collocato, nelle more dell'approvazione del regolamento organico, alla Direzione dell'Ente.

Art. 15 – Organizzazione

L'U.R.P. 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 diverse fonti. Le attività del back office riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la



Regione siciliana

ERSU Palermo

Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei referenti di ogni ufficio intra e inter Ente.

Viene individuato presso ciascun ufficio dell'E.R.S.U. un referente per la comunicazione e informazione agli utenti, quale struttura trasversale di back office facente capo all'U.R.P..

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 e per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

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.