



CITTA' DI SANT'AGATA DE'GOTI
PROVINCIA di BENEVENTO

www.comune.sant-agata-de-goti.bn.it
santagatadegoti@tin.it

TEL 0823 718201
FAX 0823 953445

**REGOLAMENTO DI
ORGANIZZAZIONE DELL'U.R.P.
UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL
PUBBLICO**

(Legge 7 giugno 2000, n. 150, articolo 8)

Sommario

CAPO I – Principi Generali	
Art. 1 – Definizione e principi generali.....	
Art. 2 – Oggetto del Regolamento e disciplina.....	
Art. 3 - Ambito di applicazione.....	
CAPO II – Comunicazione pubblica e istituzionale.....	
Art. 4 - Ruolo dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	
Art. 5 - Finalità e funzioni dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	
Art. 6 - Forme strumenti e prodotti.....	
Art. 7 – Comunicazione interna	
Art. 8 – Internet e Intranet.....	
Art. 9 - Coordinamento delle strutture di comunicazione.....	
Art. 10 – Programma annuale di comunicazione	
Art. 11 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi.....	
Art. 12 – Sviluppo organizzativo	
Art. 13 – Rapporto con altri enti e amministrazioni	
Art. 14 – Collocazione funzionale	
Art. 15 – Organizzazione.....	
CAPO III – Risorse umane.....	
Art. 16 – Personale assegnato all’Urp.....	
Art. 17 - Formazione professionale.....	
Art. 18 – Orario di lavoro	
Art. 19 - Norma transitoria e finale	

CAPO I – Principi Generali

Art. 1 – Definizione e principi generali

Il Comune di Sant’agata de’Goti 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.

Il Comune di Sant’Agata de’Goti, 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 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 21/09/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 07/02/2002.

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 già esistenti: “Regolamento sull’ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Sant’Agata de’Goti”, Sistema Qualità e “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.

Ai sensi del presente regolamento si considerano utenti tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi comunali.

CAPO II – Comunicazione pubblica e istituzionale

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

L'Urp svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'ente, 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, 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 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

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

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*.

contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico;

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'Urp e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli Urp 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'ente comune ed enti pubblici e privati, per la sperimentazione di nuove sinergie, nel quale poter 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 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 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.

Le 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.

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/IDMZ del 12 luglio 2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, *Norme sul comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*.

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

L'Urp promuove sperimentazioni innovative nel campo I.C.T. (information and communication Technology) volte a migliorare i servizi ai cittadini e alle imprese, a favorire l'interazione tra l'ente comunale e pubblico, a realizzare l'integrazione tra i servizi delle diverse amministrazioni⁶.

Art. 7 – Comunicazione interna⁷

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'Urp atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini, entro un tempo ragionevole e predeterminato.

Il servizio di comunicazione interna è basato sulla posta elettronica, sull'intranet comunale e sul sito internet nonché attraverso la rassegna stampa.

Art. 8 – Internet e Intranet

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, il Comune di Sant'Agata de'Goti 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 la partecipazione alla redazione e al costante aggiornamento delle iniziative di comunicazione tramite il sito internet dell'ente e partecipa ai progetti di realizzazione di reti civiche.

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 sinergie⁸.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato l'incarico di supportare l'ente nell'attuazione delle norme sulla comunicazione pubblica integrata, allo scopo di realizzare il migliore raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione e di informazione ai cittadini attivati dalle diverse strutture Ufficio Stampa, Urp, sito Web e di coordinarle, inoltre, con le attività svolte dagli uffici dell'ente⁹.

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 2002¹⁰, viene istituita una struttura di coordinamento, costituita dal responsabile del Servizio Affari Generali, dal responsabile

⁶ Piano di Azione e-government e Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica 7 febbraio 2002

⁷ v. nota 1

⁸ 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.

⁹ 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*.

¹⁰ 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.

dell'Urp, dal responsabile Ufficio Stampa. La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.

Resta impegnata la responsabilità del Segretario Generale 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 Pubblico¹¹.

Art. 10 – Programma annuale di comunicazione

Entro il 30 novembre di ogni anno, la struttura di coordinamento presenta alla Direzione dell'ente 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 (ex ante, in itinere, ex post).

Art. 11 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto "superficie di contatto" dell'ente 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'Urp viene altresì coinvolto nelle riunioni di servizi in occasione di innovazioni organizzative nell'erogazione dei servizi comunali.

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.

Il Comune di Sant'agata de'Goti, 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 concorre alla verifica della qualità dei servizi e alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni previsti dal Sistema Qualità. I risultati delle 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 all'amministrazione ed al Segretario Generale dell'ente.

¹¹ *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.

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

- a) promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Giunta 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 supporta la interfunzionalità attraverso idonei programmi 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'ente, di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
- f) partecipa alle attività dell'Ufficio del personale e della Formazione permanente 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'ente, 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 servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nell'ente, 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 e stages degli studenti presso le strutture dell'ente.

Art. 14 – Collocazione funzionale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura dell'ente, con un ruolo strategico nell'ambito della connessione tra comunicazione interna ed esterna, è collocato nell'area dei servizi di staff al Segretario Generale.

Art. 15 – Organizzazione

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 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 referenti di ogni uffici intra e inter ente.

Viene individuato presso ciascun ufficio dell'ente un referente per la comunicazione e informazione agli utenti, quale struttura trasversale di back office facente capo all'Urp.

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, provinciale e comunale 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.

CAPO III – Risorse umane

Negli Uffici Relazioni con il Pubblico l'individuazione e la regolamentazione dei profili professionali sono affidate alla contrattazione collettiva¹², i cui esiti verranno successivamente recepiti dal presente regolamento.

Art. 16 – Personale assegnato all'Urp

Il Comunicatore pubblico è il responsabile dell'organizzazione dell'Urp e dirigerà le strutture di comunicazione. L'esercizio di tale attività è subordinata ai requisiti ex art. 2, comma 2 del regolamento di attuazione¹³.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico viene dotato 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 a garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico. L'esercizio di tale attività è subordinata ai requisiti ex art. 2, comma 4 del regolamento di attuazione¹⁴.

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:

¹² Legge 150/2000, articolo 8 *Ufficio Relazioni con il Pubblico*, comma 3.

¹³ 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...

¹⁴ 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.

- 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

Il personale dovrà, in ogni caso, essere inquadrato a seconda della complessità della struttura individuata nel regolamento di organizzazione dell'ente secondo quanto previsto dall'art. 2 co. 4 del d.p.r. 422/2001.

Art. 17 - Formazione professionale

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.

Al personale confermato nell'esercizio delle funzioni di comunicazione, attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento, viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere.

Tutti 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.

Art. 18 – Orario di lavoro

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.

Art. 19 - Norma transitoria e finale

È abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.

Sant'Agata de'Goti li 29/04/2004

Il Segretario Generale
Dott. Tommaso Paulucci

Il Responsabile URP
Dott. Domenico Ascierio