

## **REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL'URP**

*Ufficio per le Relazioni con il Pubblico*

### **Art. 1**

#### **Principi generali**

1. L'Ente Idrico Campano, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità regionale ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati, considera prioritario e fondamentale il diritto di informazione e comunicazione per lo svolgimento dell'attività d'istituto e per l'effettiva partecipazione democratica della collettività. A tal fine e per la piena e completa realizzazione di quanto esposto l'EIC:
  - sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
  - garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alle vigenti disposizioni;
  - coordina attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
  - realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

### **Art. 2**

#### **Oggetto del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della legge n. 150/2000 e ss. mm. ii. e ne definisce i compiti e l'organizzazione. In tale contesto vengono considerati cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio regionale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti dei servizi rientranti nella competenza dell'Ente.
2. L'URP provvederà, altresì, a collaborare con il Comitato Consultivo, di cui all'art. 20 della legge regionale 2 dicembre 2015, n. 15, dal momento in cui tale organo sarà attivo.

### **Art. 3**

#### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) facilita l'esercizio del diritto alle informazioni ed alla partecipazione ai procedimenti ed ai servizi rientranti nella competenza dell'Ente;
  - b) agevola l'esercizio del diritto all'accesso e l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture ed i compiti degli uffici dell'Ente;
  - c) informa i cittadini istanti sui compiti dell'EIC e sulle attività dello stesso e sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi rientranti nella competenza dell'Ente e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
  - d) collabora alla definizione dei processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti. Partecipa, altresì, all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;

- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati e secondo quanto stabilito nel successivo art. 4, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) può svolgere attività di supporto in relazione ai procedimenti e alle relative fonti normative;
- g) raccoglie eventuali segnalazioni in modo da migliorare i canali informativi al fine di renderli più puntuali ed efficaci;
- h) redige relazioni, generali e specifiche, indirizzate al Dirigente/Responsabile del Settore Affari Generali, agli organi istituzionali ed al Direttore Generale su richiesta degli utenti e delle loro associazioni.

#### **Art. 4**

##### **Struttura e collocazione funzionale dell'Ufficio**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è posto alle dipendenze del Dirigente del Settore "*Affari Generali*" e si avvale del Responsabile della struttura al quale è affidato, previo formale provvedimento di attribuzione del compito, il coordinamento di unità di personale delegate - presenti nelle diverse sedi distrettuali - e delle due fasi che l'attività della struttura contempla:
  - a) una fase di front-office;
  - b) una fase di back-office.
2. In ciascuna sede distrettuale è individuato un dipendente che, nell'ambito delle altre prevalenti funzioni a lui attribuite, svolge la funzione di referente territoriale dell'URP ed è delegato anche alle attività di front-office;
3. l'attività di back-office, inoltre, sarà svolta dal dipendente di cui al precedente punto 2, in coordinamento con il Responsabile dell'URP.
4. Il front-office, più dettagliatamente, assicura le seguenti attività:
  - l'esercizio del diritto alle informazioni ed alla partecipazione ai procedimenti;
  - agevolazione dell'esercizio del diritto all'accesso e dell'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche mediante la possibile illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture ed i compiti degli uffici dell'Ente;
  - orientamento ed informazione ai cittadini sui compiti dell'EIC, sulle attività, sulle modalità di accesso e di utilizzo delle prerogative assegnate all'Ente e sulle forme di tutela riconosciute alla comunità regionale;
  - collaborazione ai processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti. Il Presidente ed il Comitato Esecutivo stabiliscono, sentiti i Consigli di Distretto, nell'ambito dell'adozione dei propri documenti programmatici, su quali servizi e per quale arco di tempo effettuare l'attività di monitoraggio;
  - svolgimento di attività di supporto in relazione ai procedimenti amministrativi e alle relative fonti normative;
  - raccolta di eventuali segnalazioni in modo da assicurare miglioramento dei canali informativi puntuali ed efficaci;
  - redazione di relazioni, generali e specifiche, indirizzate agli organi istituzionali ed al Direttore Generale su richiesta degli stessi;
  - messa a disposizione di modulistica e/o materiale informativo dei soggetti gestori e dell'aziende speciali impegnati nella erogazione dei servizi.
5. Il back-office assicura anche le seguenti attività:
  - supporto, ove previsto e richiesto, al Portavoce nella costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
  - supporto alla predisposizione e gestione delle campagne di pubblica utilità;
  - supporto alla gestione della comunicazione tecnologica ed informatica rivolta ai cittadini;
  - collaborazione nella definizione dei processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti in forma telematica ed informatica.

Il Presidente ed il Comitato Esecutivo stabiliscono, sentiti i Consigli di Distretto, nell'ambito dell'adozione dei propri documenti programmatici, su quali servizi e per quale arco di tempo effettuare l'attività di monitoraggio;

- coordinamento delle attività necessarie all'ascolto delle reti civiche, provinciali e regionali, nonché ai sistemi di connessione telematica a cui l'Ente intende aderire;
  - supporto nella gestione ed organizzazione del sito internet istituzionale, curando la messa a disposizione della necessaria documentazione e modulistica, definita dai referenti dei vari Distretti, anche per assicurare l'esercizio delle funzioni indicate al precedente art. 3;
  - supporto al RPTCT nella implementazione nella sezione del sito internet istituzionale dedicata alla trasparenza, valutazione e merito.
6. Il necessario coordinamento tra le già menzionate articolazioni viene assicurato mediante la stretta collaborazione e l'azione sinergica delle due fasi operative con la sovrintendenza del Direttore Generale e del Dirigente del Settore "Affari Generali".

## **Art. 5 Segnalazioni**

1. Tutti i cittadini, in modo singolo e/o associato, hanno diritto di segnalare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di segnalazioni e può ricevere le medesime secondo le seguenti modalità:
- a) a mano;
  - b) attraverso comunicazione verbale;
  - c) con modulo URP;
  - d) attraverso comunicazione telefonica;
  - e) a mezzo fax;
  - f) via e-mail;
  - g) via PEC;
  - h) dal sito web.
3. Le segnalazioni verranno raccolte dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, classificate in categorie e smistate secondo le caratteristiche e l'ubicazione ai Settori competenti.  
Dal momento della trasmissione della segnalazione da parte dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, decorreranno i 30 (trenta) giorni a disposizione dell'Ente per provvedere e rispondere a chi ha fatto la segnalazione.
4. Nel caso in cui le segnalazioni non riguardino compiti istituzionali dell'Ente si provvederà a darne cognizione al segnalante della trasmissione al soggetto competente, se avvenuta.
5. Nell'ipotesi in cui le segnalazioni attivino un procedimento amministrativo o un'istanza di accesso agli atti e/o alle informazioni amministrative, le stesse saranno esaminate e concluse sulla base dei rispettivi regolamenti.
6. Le segnalazioni potranno essere elaborate al fine di disporre di una statistica da trasmettere annualmente al Presidente, al Comitato Esecutivo ed ai componenti dei Consigli di Distretto.

## **Art. 6 Comunicazione interna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico supporta l'organizzazione ed il coordinamento dei flussi informativi interni che costituiscono uno dei presupposti essenziali per l'attività di comunicazione dell'Ente e per assicurare il miglioramento generale dell'azione amministrativa.
2. I Dirigenti individuano un referente operativo che collabori, per l'attuazione di quanto previsto nel precedente comma, con il Portavoce e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una tempestiva informazione sulle attività dell'Ente, anche ai fini della comunicazione esterna, per l'aggiornamento dei dati da fornire e per assicurare la corretta pianificazione e trasmissione dei precitati flussi informativi privilegiando l'uso di strumenti telematici.
3. Nel caso della mancata individuazione di cui al precedente comma, il Dirigente sarà direttamente referente della comunicazione interna.

**Art. 7**  
**Orario di apertura**

1. I referenti distrettuali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di cui al comma secondo del precedente art. 4, garantiscono, nel rispetto delle esigenze generali e di assolvimento anche della necessaria attività di cd. "back-office", un adeguato orario di apertura al pubblico fissato in almeno un giorno a settimana.
2. La definizione dettagliata dell'orario di apertura al pubblico spetta al Direttore Generale di concerto con il Dirigente del Settore Affari Generali.

**Art. 8**  
**Diritto di accesso e privacy**

Per l'attuazione di quanto previsto dal presente Regolamento, si rinvia a quanto previsto e disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (RGPD) e da ulteriori specifiche disposizioni normative e regolamentari in tema di diritto di accesso e di tutela della riservatezza.

**Art. 9**  
**Modulistica**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'esecuzione ed attuazione di quanto fissato nel presente Regolamento, predispone, anche in modalità on-line, una modulistica improntata alla massima semplificazione.

**Art. 10**  
**Rinvii normativi, abrogazione ed entrata in vigore**

1. Tutti i rinvii normativi contenuti nel presente Regolamento si intendono di natura dinamica e, pertanto, la modifica di norme legislative e disposizioni vigenti, richiamate nel testo, o comunque l'eventuale emanazione di nuove norme implicherà la loro immediata applicazione, con adeguamento automatico del presente Regolamento.