

J.E.g.
20 FEB. 2003

La presente deliberazione viene affissa il

IMMEDIATA ESECUTIVITA
all'Albo Pretorio per rimanervi 15 giorni.



PROVINCIA di BENEVENTO

Deliberazione della Giunta Provinciale di Benevento n. 28 del 19 FEB. 2003

Oggetto: Approvazione Regolamento sull'organizzazione dei Servizi di Comunicazione – Ufficio Relazione con il Pubblico – della Provincia di Benevento.

L'anno duemila^{TRE} il giorno 19 del mese di FEBBRAIO presso la Rocca dei Rettori si é riunita la Giunta Provinciale con l'intervento dei Signori:

1)	On.le	Carmine	NARDONE	- Presidente	_____
2)	Dott.	Rosario	SPATAFORA	- Vice Presidente	_____
3)	Dott.	Michele	RAZZANO	- Assessore	_____
4)	P.A.	Mario	BORRELLI	- Assessore	_____
5)	Dott.	Giuseppe	LAMPARELLI	- Assessore	<u>ASSENTE</u>
6)	Dott.	Raffaele	DI LONARDO	- Assessore	<u>ASSENTE</u>
7)	Sig.	Claudio M.	PRINCIPE	- Assessore	<u>ASSENTE</u>
8)	Dott.	Giorgio C.	NISTA	- Assessore	_____
9)	Rag.	Nunzio S.	ANTONINO	- Assessore	<u>ASSENTE</u>

Con la partecipazione del Segretario Generale Dott. Gianclaudio IANNELLA _____

L'ASSESSORE PROPONENTE _____

Carmine Nardone

LA GIUNTA

Preso visione della proposta del Settore AA.GG. e Personale istruita dal Dr. Nino LOMBARDI qui di seguito trascritta:

Visto l'Art. 2, comma 1, del D. Lgs. 165/2001, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", secondo il quale le amministrazioni debbono, con propri atti organizzativi, individuare gli uffici di maggiore rilevanza e ispirare la loro organizzazione, tra l'altro, ai criteri di collegamento delle attività degli uffici, adeguandosi ai doveri, di comunicazione interna ed esterna, nonché garantire l'imparzialità e la trasparenza dell'azione amministrativa anche attraverso l'istituzione di apposite strutture per l'informazione dei cittadini;

Visto l'Art. 11, del citato D. Lgs. 165/2001, il quale dispone che le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della Legge 241/1990, individuino, nell'ambito della propria struttura, uffici per le relazioni con il pubblico a cui sia assegnato personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico;

Visto l'Art. 10, del D. Lgs. 267/2000, " Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali", che richiama le amministrazioni ad assicurare il diritto di accesso agli atti amministrativi e alle informazioni, nonché a garantire la effettiva partecipazione dei cittadini all'attività dell'amministrazione mediante l'accesso alle strutture e ai servizi dell'Ente;

Considerato che la Giunta Provinciale è competente a disciplinare, con propri regolamenti, l'ordinamento generale degli uffici e dei servizi, nel rispetto dei criteri generali stabiliti dal Consiglio Provinciale, seguendo i principi di autonomia, funzionalità, economicità di gestione, nonché professionalità e responsabilità;

Preso atto della deliberazione del Consiglio Provinciale n. 15 del 12.03.99, con la quale sono stati adottati i predetti " Indirizzi per l'approvazione dell'Ordinamento degli Uffici e dei servizi";

Vista la Legge n. 150 del 07 giugno 2000, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", la quale, in attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa, considera le attività di informazioni e di comunicazione istituzionale poste in essere dalle pubbliche amministrazioni quelle volte a conseguire:

- a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.

Considerata la predetta Legge 150/2000 che dispone:

- a) le attività di informazione si realizzano attraverso il portavoce e l'ufficio stampa e quelle di comunicazione attraverso l'ufficio per le relazioni con il pubblico, nonché attraverso analoghe strutture quali gli sportelli per il cittadino, gli sportelli unici della pubblica amministrazione, gli sportelli polifunzionali e gli sportelli per le imprese;
- b) le pubbliche amministrazioni provvedono, nell'esercizio della propria potestà regolamentare, alla ridefinizione dei compiti e alla riorganizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico secondo i criteri e le modalità di cui all'art. 8;

Valutato che l'Ufficio servizi di comunicazione rappresenta la naturale evoluzione organizzativa delle attività di comunicazione pubblica della Provincia di Benevento in collaborazione con l'Agenzia servizi informagiovani L. R. 14/2000;

Tenuto conto della rilevanza che la pubblica amministrazione Italiana, nonché il governo dell'Unione Europea, assegnano alla comunicazione interna/esterna quale funzione fondamentale nel contesto organizzativo pubblico, nonché della importanza strategica che alla stessa è attribuita da parte della Provincia di Benevento;

Ritenuto necessario, pertanto, sulla base di quanto disposto dall'Art. 8 della citata Legge 150/2000, di pervenire ad una disciplina organica delle attività di comunicazione interna ed esterna della Provincia di Benevento, di competenza dell'Ufficio Servizi di Comunicazione, mediante apposito regolamento intitolato "Regolamento sull'organizzazione dei Servizi di Comunicazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico – della Provincia di Benevento", quale stralcio del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, il cui schema è allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

Verificato che il regolamento in questione è conforme ai principi dello Statuto dell'Ente, in particolare per ciò che attiene gli aspetti relativi alla "Partecipazione dei cittadini, al diritto all'accesso e l'informazione ai cittadini";

Visto il testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali approvato con Decreto Legislativo il 18 Agosto 2000 n. 267;

Visto l'Art. 8 la Legge 150 del 07 Giugno 2000;

Visto lo statuto e i regolamenti dell'Ente;

Esprime parere favorevole circa la regolarità tecnica della proposta.

Li, _____

Il Dirigente del Settore AA.GG. e Personale
(Dott.ssa Alfonsina COLARUSSO)



Esprime parere favorevole circa la regolarità contabile della proposta.

Li, _____

Il Dirigente del Settore FINANZE
E CONTROLLO ECONOMICO
(Dr. Sergio MUOLLO)

LA GIUNTA

Su relazione dell'Assessore PRESIDENTE

A voti unanimi

DELIBERA

- 1) di approvare, per i motivi suindicati in premessa, il “ **Regolamento sull'organizzazione dei servizi di Comunicazione – Ufficio relazioni con il pubblico – della Provincia di Benevento**”, quale stralcio del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, il cui schema viene allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, volto a disciplinare le attività di comunicazione interna ed esterna della Provincia di Benevento.
- 2) Di stabilire altresì, che i profili e i requisiti del personale di cui al presente regolamento, si fa riferimento a quanto stabilito dall'art. 8 della Legge 150/2000 e il D.P.R. n. 422/01.

Verbale letto, confermato e sottoscritto
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Gianclaudio IANNELLA)

IL PRESIDENTE
(On.le Carmine NARDONE)

N. 111 **Registro Pubblicazione**

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi a norma dell'art. 124 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267.

20 FEB. 2003

BENEVENTO

IL MESSO

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

20 FEB. 2003

La suesesa deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio in data _____ e contestualmente comunicata ai Capigruppo ai sensi dell'art. 125 del T.U. - D. Lgs. vo 18.8.2000, n. 267.

SI ATTESTA, che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a norma dell'art. 124 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 e avverso la stessa non sono stati sollevati rilievi nei termini di legge.

11 MAR. 2003

li _____

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Gianclaudio IANNELLA

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000,

n. 267 il giorno **11 MAR. 2003**

- Dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).
- Decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (art. 134, comma 3, D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).
- E' stata revocata con atto n. _____ del _____

11 MAR. 2003

Benevento li, _____

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

Copia per

SETTORE Aree-Pers. Dott. LOMBARDO prot. n. _____

SETTORE _____ il _____ prot. n. _____

SETTORE _____ il _____ prot. n. _____

Revisori dei Conti il _____ prot. n. _____

Nucleo di Valutazione il 24/2/03 prot. n. 1901

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)



PROVINCIA DI BENEVENTO

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE

- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO -

DELLA PROVINCIA DI BENEVENTO

(ai sensi dell'Art. 8 della Legge 150/2000)

INTEGRAZIONE AL REGOLAMENTO DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

Art. 1.

(Principi generali)

1. La Provincia di Benevento, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini e ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.
2. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea.

Art. 2.

(Attività di informazione e di comunicazione pubblica)

1. Con riferimento alla legge 150/2000, per attività di informazione e di comunicazione pubblica si intende:
 - a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
 - b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
 - c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente.

2. Le attività di informazione e di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
 - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b) illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - e) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;
 - f) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
 - h) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
 - i) promuovere l'immagine della Provincia, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale.

l) Collaborare con altri servizi informativi dell'Ente per l'ottimizzazione del servizio e l'integrazione della rete informativa Provinciale (Agenzia servizi informagiovani, sportelli unici, sportelli informativi), ed altre attività connesse.

Art. 3.

(Ambito di applicazione)

1. In attuazione dei principi di cui all'art. 1 e nel rispetto delle leggi statali e comunitarie, del proprio statuto e dei regolamenti, la Provincia di Benevento, con il presente regolamento, disciplina le proprie attività di informazione e di comunicazione pubblica, di cui all'art. 1, c. 4, lett. b) e c), della legge 150/2000, allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività amministrata, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.
2. La Provincia svolge le proprie attività di comunicazione esterna e interna attraverso l'Ufficio Servizi di Comunicazione - nella sua articolazione Ufficio relazione con il pubblico, in collaborazione con altri servizi informativi (Agenzia servizi informagiovani, sportello unico, sportelli informativi).
3. Il presente regolamento disciplina le funzioni e l'organizzazione dei Servizi di comunicazione, nonché l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di nuovi Sportelli informativi, Servizi Decentrati sul territorio.
4. Il presente regolamento disciplina le attività di informazione e di comunicazione, di cui al comma 1, per quanto non già disciplinato dal "Regolamento sul procedimento amministrativo e sull'accesso agli atti e ai documenti amministrativi".
5. **Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi della Provincia di Benevento".**

Art. 4.

(Ruolo)

1. L'Ufficio Servizi di Comunicazione svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente con il fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.
2. I Servizi di Comunicazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolgono un ruolo:
 - a) *informativo*, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti, in collaborazione con altri servizi informativi dell'Ente;
 - 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.
2. L'Ufficio Servizi di Comunicazione, nella esplicazione del proprio ruolo, si ispira ai principi enunciati nel Piano di Azione e_government e orienta la propria attività agli obiettivi in esso fissati.

Art.5.

(Funzioni)

1. L'Ufficio Servizi di Comunicazione, 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, nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico.
2. L'Ufficio è responsabile del programma di decentramento dei servizi di comunicazione che viene attuato mediante la progettazione, la realizzazione e il coordinamento dei punti informativi territoriali nelle diverse connotazioni di Ufficio relazione con il pubblico e Servizi Decentrati.
3. L'Ufficio Servizi di Comunicazione, nell'ambito delle attività di cui all'art.4, 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.
4. 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, da diffondere mediante la propria articolazione di cui all'art. 3, comma 2, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati. L'attività di collaborazione con le strutture provinciali assume un rapporto privilegiato con l'Ufficio Organizzazione, l'Ufficio Sviluppo Internet, il Servizio Sistema Informativo , l'Agenzia servizi informagiovani L.R. 14/2000, Sportello informativo sul territorio provinciale e l'Ufficio Stampa.
5. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate:
 - a) garantiscono l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, secondo quanto disposto dal regolamento provinciale sul procedimento amministrativo e sull'accesso agli atti e allo stato dei procedimenti e dal D.P.R. 445/2000;
 - b) danno informazioni in merito ai procedimenti amministrativi dell'Ente - svolgimento, tempi di conclusione e responsabili;

- c) informano sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento provinciale.

Art. 6.

(Attività)

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate:
 - a) agevolano l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti della Provincia di Benevento e delle altre pubbliche amministrazioni;
 - b) provvedono alla elaborazione, proposta e attuazione delle politiche e dei piani di comunicazione in accordo con gli indirizzi strategici dell'ente;
 - c) elaborano progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti;
 - d) coordinano i mezzi di comunicazione pubblica;
 - e) promuovono l'attivazione di banche dati informative sui servizi dell'Ente e di altre amministrazioni
 - f) sviluppano attività di informazione giuridico - amministrativa volte a garantire la tutela dei diritti dei cittadini.

Art. 7.

(Tecnologie della comunicazione e dell'informazione)

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, contribuiscono, in collaborazione con gli altri Uffici dell'Ente, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso la comunità amministrata, inoltre, promuovono sperimentazioni innovative nel campo della I.C.T. (Information and Communication Technology) volte a migliorare i servizi ai cittadini e alle imprese, a favorire l'interazione tra amministrazioni e pubblico, a realizzare l'integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni.

Art. 8.

(Ascolto e valutazione della qualità dei servizi)

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, in quanto "superficie di contatto" dell'Amministrazione con la collettività, attuano 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 quali - quantitativi. A tal fine analizzano anche i risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizzano, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet.

2. 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.
3. La Provincia di Benevento, attraverso i Servizi di comunicazione, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla predisposizione di programmi per la gestione dei reclami.
3. I Servizi di comunicazione, in collaborazione con l'Ufficio Controllo di Gestione e con il Nucleo di Valutazione, concorrono 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 monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'Ufficio Servizi di Comunicazione all'Ufficio Controllo di Gestione e al Nucleo di Valutazione ai fini della valutazione dei servizi.

Art. 9.

(Sviluppo organizzativo)

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente art. 8, presentano, in collaborazione con l'Ufficio Organizzazione, proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:
 - a) promuovono ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Giunta provinciale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
 - b) favoriscono interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'attività amministrativa e supportano la interfunzionalità attraverso idonei progetti e strutture reticolari (rete dei punti informativi e di servizio territoriali, rete dei referenti di servizio intra e inter ente);
 - c) formulano proposte organizzative volte a migliorare i processi interni / esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
 - d) progettano nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;

- e) promuovono 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) partecipano alle attività dell'Ufficio Formazione e Sviluppo relativamente alla elaborazione di programmi formativi per lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di comunicazione.
3. Contribuiscono, in collaborazione con gli altri Uffici dell'Ente, ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi.

Art. 10.

(Rapporto con altri enti e amministrazioni)

1. I Servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, garantiscono la reciproca informazione fra gli stessi e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra questi e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni. Inoltre:
- a) promuovono la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte e sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni;
 - b) favoriscono la collaborazione con Scuole e Università per iniziative formative e stages degli studenti presso le strutture dei Servizi di comunicazione.

Art. 11.

(Comunicazione interna)

1. La Provincia di Benevento, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, promuove una stretta collaborazione tra l'Ufficio Servizi di Comunicazione e tutti gli altri Uffici della Provincia, anche avvalendosi della rete dei Referenti di Servizio.
2. I Servizi di comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli Uffici della Provincia assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni Ufficio comunica rapidamente all'Ufficio Servizi di Comunicazione ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.
4. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza da parte degli Uffici, l'Ufficio Servizi di Comunicazione ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché

provvedano per quanto di competenza. Annualmente, l'Ufficio Servizi di Comunicazione provvede a relazionare al Comitato di Direzione, al Direttore Generale e al Segretario Generale i risultati di tale attività i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.

Art. 12.

(Organizzazione)

1. L'Ufficio Servizi di Comunicazione svolge la propria attività attraverso l'Ufficio relazione con il pubblico, i Servizi Decentrati sul territorio in collaborazione con l'Agenzia servizi informagiovani ed è preposto al coordinamento dei punti di informazione e servizio territoriali - Servizi Decentrati - attivati in convenzione con altri enti, al fine di garantire un indirizzo comune nella gestione e nello sviluppo di dette strutture anche attraverso la produzione di un modello reticolare.
2. I Servizi di comunicazione ottimizzano 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.
3. 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 punti informativi territoriali e della rete dei referenti di servizio intra e inter ente.
4. 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, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

Art. 13

(Personale)

1. I Servizi di Comunicazione vengono dotati 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 garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.

2. 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 .
 3. 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).
 4. Per attitudini personali si intende:
 - 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.
 5. I criteri di selezione del personale da attribuire ai Servizi di Comunicazione, sia che la selezione avvenga per concorso o per progressione interna, devono tenere conto degli aspetti di cui ai precedenti commi 2, 3 e 4, nonché i requisiti di cui all'Art. 7 della L.R. 14/2000 (Promozione ed incentivazione dei servizi informagiovani e-istituzione della rete territoriale della struttura). Tali aspetti devono essere considerati anche nella attribuzione di personale mediante mobilità interna.
 6. Attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento al personale viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere. Tutti gli addetti ai Servizi di Comunicazione sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione.
 7. La Provincia di Benevento, riguardo alle modalità di accesso alle attività di informazione e di comunicazione, nonché alla disciplina degli interventi formativi, provvede tenendo conto di quanto stabilito dalla legge 150/2000 e dal regolamento di cui all'art. 5 della legge 150/2000.
 8. La Provincia di Benevento, con riferimento alla individuazione e alla regolamentazione dei profili professionali, provvede a definire i profili e i requisiti di cui all'Art. 13 del presente regolamento attraverso la contrattazione aziendale, come previsto dall'art. 8, c. 3, della l. 150/2000, nonché i profili e i requisiti di cui all'Art. 7 della L.R. 14/2000.
-

