

REGOLAMENTO UFFICIO COMUNICAZIONE E

RELAZIONI CON IL

PUBBLICO

ART. 1

Principi generali

1. L'Ersu di Catania nel perseguire come finalità obiettivi quali trasparenza, efficacia e qualità dei servizi offerti e facilitare le procedure, si impegna a garantire la tutela e il rispetto dei diritti degli studenti.

Inoltre, l'Ersu riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti ed il miglioramento degli standards qualitativi delle stesse. A tale fine promuove, sostiene e sviluppa l'attività di comunicazione esterna rivolta verso tutti gli studenti nonché le attività di informazione rivolte verso gli organi di stampa.

2. Le attività di Comunicazione e Informazione devono essere in particolare finalizzate al conseguimento dei seguenti obiettivi:
 - a) Promuovere l'immagine dell'Ersu attraverso stampa, strumenti telematici ed in genere attraverso qualunque altro mezzo a ciò idoneo:
 - b) Illustrare e favorire la conoscenza delle iniziative e delle attività promosse dall'Ente.
 - c) Contemporaneamente l'Ente favorisce la comunicazione interna, garantendo una tempestiva e costante circolazione di informazioni. Sviluppa e sostiene il processo di semplificazione e razionalizzazione delle procedure.

Art. 2

Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico, definendone compiti e organizzazione alla luce delle

Legge n.150 del 07/06/2000 e successive modifiche.

Art. 3

Adempimenti dell' Urp

1. L'ufficio comunicazione e Relazioni con il Pubblico:
 - Cura l'orientamento e l'informazione degli studenti dell'ERSU di Catania ; si occupa di semplificare le procedure amministrative che afferiscono agli studenti.
 - Assicura il diritto alla trasparenza, favorendo ed orientando gli studenti nelle varie procedure;
 - Si occupa di valutare le indagini sul grado di soddisfazione degli studenti relativi ai servizi erogati e adeguare le azioni in relazione dei bisogni e delle esigenze degli stessi;
 - Tutela i diritti dello studente avvalendosi delle procedure dirette alla gestione del reclamo;
 - Indica agli organi dell'Amministrazione , sulla scorta delle segnalazioni e dei reclami, ogni azione migliorativa che incida sull'organizzazione dei servizi;
 - Promuove lo sviluppo innovativo della comunicazione interna tra uffici attraverso la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
 - Collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica al fine di diffondere l'attività istituzionale dell'Ente;
 - Produce materiale editoriale , pubblicazioni illustrative dell'Ente , brochure rivolte agli studenti;
 - Si avvale del sito Internet per quanto riguarda la banca dati informativa;
 - Promuove la partecipazione a rassegne specialistiche , congressi e fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
 - Attiva le procedure e gli interventi per conseguire la realizzazione degli scopi per

cui è il presente regolamento.

Art. 4

Organizzazione e funzionamento dell' U.R.P

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si avvarrà di spazi e strumentazioni adeguati a consentire le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico , dal contemporaneo svolgimento di compiti e funzioni di supporto all'informazione, e anche sviluppo delle informazioni istituzionali.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico avrà un adeguato orario di apertura al pubblico,confacente agli orari degli uffici.

Art. 5

Il Personale dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

1. L'URP si pone quale funzione di staff della Direzione , che si avvarrà di personale munito di adeguata qualificazione , e di un livello di rappresentatività ed una concreta capacità di dialogo e di collaborazione con gli altri uffici dell'Ente.
2. In relazione dei compiti innovativi all'URP sarà assegnato un numero adeguato di personale ed adeguatamente formato e sarà inserito,nell'ambito del programma formativo Aziendale. L'Ente curerà la promozione di iniziative di formazione,privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, la cultura all'ascolto, dalle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

Art. 6

Esercizio del diritto d'accesso

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico :

1. Fornisce informazioni sugli atti dell'Ente, sullo svolgimento, i tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi.

2. Ricevute, in conformità a quanto stabilito dal regolamento sull'accesso agli atti amministrativi dell'ente, le richieste di accesso agli atti amministrativi dell'Ente, le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n°241/1990, l'Urp cura la trasmissione delle dette richieste all'ufficio competente secondo le seguenti modalità:
 - a) Le richieste riguardanti atti, deliberazioni, documenti non sottratti all'accesso, in possesso direttamente dell'Urp o quelli a cui l'ufficio può accedere facilmente o attraverso archivi informatici vengono evase se possibile immediatamente o comunque nel tempo massimo di 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta;
 - b) Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine o di ottenere la documentazione richiesta, comunicando allo studente quando potrà avere visione o copia del documento presso l'Urp, oppure previa intesa con l'ufficio interessato indirizza il richiedente direttamente presso l'ufficio competente indicando:
 - Le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
 - Data e ora in cui rivolgersi all'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - Le modalità dell'accesso;
 - Le eventuali spese a carico del richiedente;
 - c) Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai dirigenti responsabili dei settori e comunicati all'URP;
 - d) Al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici e i rapporti con gli utenti ciascun dirigente individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitarsi il diritto di accesso, in mancanza il diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico

Art. 7

Tutela della privacy

Al fine di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, l'URP valuterà caso per caso la tutela del diritto alla riservatezza, previsto dal decreto n.196/2003 e succ. mod. e integrazioni.

Art.8

Presupposti per la richiesta della tutela

(segnalazioni, proposte e reclami degli studenti)

La tutela è prevista:

- Nei casi di disservizio , inteso come mancanza di efficacia/efficienza, che non abbia consentito , al reclamante, la fruibilità dei servizi erogati dall'Ente;
- Per violazione di leggi e/o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi relativi agli studenti;
- Tutti gli studenti hanno il diritto di segnalare eventuali disservizi erogati dall'Ente , nonché presentare proposte volte a migliorare la qualità dei servizi erogati;
- Ogni esposto o segnalazione pervenuta all'Urp viene data comunicazione al Presidente del Cda ;
- Gli esposti anonimi possono essere utilizzati dall'Urp quando sussistono motivi di interesse generale,per cui in tal caso l'URP interviene nell'ambito della sua competenza istituzionale proponendo adeguamenti e correttivi per favorire la funzionalità delle strutture , la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui la amministrazione si proponga all'utenza;
- L'URP elabora periodicamente una statistica relativa ai reclami e proposte degli studenti e la trasmette al presidente del CdA e al Direttore ;

Art.9

Soggetti che possono richiedere la tutela

-La tutela può essere richiesta dal singolo studente che si avvale dei servizi dell'Ente direttamente o tramite delega ai genitori e/o parenti in subordine

Art. 10

Modalità di presentazione di segnalazioni, quesiti, proposte

- Precedenti da colloquio diretto con gli operatori dell'Urp anche telefonico, con inoltra nota scritta o per fax o per e- mail ;

Art.11

Tempo di inoltra dei reclami

-L'URP trasmette la singola segnalazione ai singoli Responsabili degli uffici cui afferiscono le Competenze , al fine di attivare gli opportuni accertamenti e a dare riscontro all'Urp nel più breve tempo possibile;

Art. 12

Procedimento del reclamo

Adempimenti dell'Urp

1. Il Personale operante nei servizi dell'Ente è tenuto a collaborare con l'Urp. La mancata o scarsa collaborazione da parte del personale viene segnalata al Dirigente per le valutazioni di competenza.

2. L'URP dopo aver ricevuto risposte degli uffici competenti, deve inoltra al richiedente entro tre giorni la risposta all'interessato per via fax o e- mail.

Il presente provvedimento è stato approvato dal C.d.A. seduta del 18/06/2013.

Il Dirigente Coordinatore

Ing. F. Sciuto