

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art.1 Premesse

L'attività dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati, secondo i criteri individuati dall' Art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150: *"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"* (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 136 del 13 giugno 2000).

Art.2

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena:

- a) Cura tutte le attività di comunicazione indirizzate ai cittadini singoli e associati, nonché la comunicazione interna così come previsto dall'art. 8 della L.150/2000, interfacciandosi con i servizi/uffici dell'Ente;
- b) Cura il rilascio delle autorizzazioni ai privati (pesca, diporto, immersioni) e alle attività commerciali (noleggio e locazione, trasporto passeggeri, diving center, scuole di vela);
- c) Cura le convenzioni con le strutture portuali;
- d) Cura i rapporti con i fruitori dei servizi;
- e) Cura la realizzazione di materiale promozionale, commerciale ed editoriale prodotto dall'Ente;
- f) Cura le manifestazioni organizzate dall'Ente, la concessione di patrocinii, ausili economici e contributi;
- g) Cura la gestione delle attività connesse a punti informativi e punti vendita nonché la eventuale tenuta della contabilità e di tutte le correlate attività, inclusa l'applicazione dei regolamenti per la gestione del logo del Parco.
- h) Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- i) Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- j) Promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- k) Dopo la protocollazione, riceve e predispone il procedimento per concedere/negare le istanze di richiesta di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/90, sempre in collaborazione con gli uffici/servizi che hanno avviato il procedimento;
- l) Informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti del Parco;



cy

- m) Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- n) Promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- o) Promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione;
- p) Collabora con l'Ufficio Stampa - o con gli altri collaboratori preposti allo svolgimento di attività correlate o in possesso di adeguate competenze in materia - alla promozione e alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- q) Collabora con l'Ufficio Stampa - o con gli altri collaboratori preposti allo svolgimento di attività correlate o in possesso di adeguate competenze in materia - alla promozione di forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- r) Collabora con l'Ufficio Stampa - o con gli altri collaboratori preposti allo svolgimento di attività correlate o in possesso di adeguate competenze in materia - alla promozione dei rapporti con le altre strutture/enti presenti sul territorio al fine di realizzare progetti congiunti e realizzare reti integrate tra gli Uffici Relazioni con il Pubblico.
- s) Predispone, eventualmente avvalendosi delle competenze dell'Ufficio Stampa e/o di altri collaboratori preposti allo svolgimento di attività correlate o in possesso di adeguate competenze in materia, materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- t) Collabora con l'Ufficio Stampa - o con gli altri collaboratori preposti allo svolgimento di attività correlate o in possesso di adeguate competenze in materia - per il potenziamento del sito Internet del Parco;
- u) Collabora con l'Ufficio Stampa - o con gli altri collaboratori preposti allo svolgimento di attività correlate o in possesso di adeguate competenze in materia - per fornire indicazioni sulla definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale.

Art.3

Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'U.R.P. è costituito da un Front Office e un Back Office.
2. Il Front Office è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti. Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:
 - a. Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
 - b. Informazione al pubblico generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente;
 - c. Informazione al pubblico specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
 - d. Rilascio delle autorizzazioni per l'esercizio del diporto, della pesca;
 - e. Gestione delle convenzioni con le strutture portuali;
 - f. Organizzazione delle attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - g. Informazione al pubblico sulle attività consentite/non consentite all'interno del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;



3. Il Back Office è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione Il Back Office dell'U.R.P. è costituito da personale che svolge attività di:
- a. comunicazione indirizzate ai cittadini singoli e associati, nonché la comunicazione interna così come previsto dall'art. 8 della L.150/2000, interfacciandosi con i servizi/uffici dell'Ente;
 - b. gestione dei rapporti con i fruitori dei servizi;
 - c. realizzazione di materiale promozionale, commerciale ed editoriale prodotto dall'Ente;
 - d. organizzazione di manifestazioni promosse dall'Ente, la concessione di patrocinii, contributi e ausili economici;
 - e. gestione delle attività connesse a punti informativi e punti vendita, inclusa l'applicazione dei regolamenti per la gestione del logo del Parco da parte di strutture turistiche ed aziende artigianali, nonché la eventuale tenuta della contabilità e di tutte le correlate attività; analisi del grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - f. semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - g. gestione dei procedimenti amministrativi per il rilascio delle autorizzazioni alle attività commerciali (noleggio e locazione, trasporto passeggeri, diving center, scuole di vela);

Art.6

Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I referenti dei Servizi/Uffici del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena hanno il compito di:

- a) Informare il personale dell'U.R.P. sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- b) Garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) Collaborare con il personale U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità;

Art.7

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

1. L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e a tale scopo fornisce o restituisce agli uffici e servizi competenti, a richiesta dell'utente, informazioni ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi.
2. Per le modalità di esercizio del diritto di accesso e per le modalità di accoglimento, diniego o differimento delle istanze di accesso agli atti si rimanda al Regolamento su determinazioni ed atti dirigenziali e sull'accesso ai documenti amministrativi" - Regolamento sulla Trasparenza del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, approvato con nota del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare prot. DPN-2008-0014314 del 10/06/2008.



3. Il Responsabile del procedimento di accesso ai documenti e alle informazioni, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento su determinazioni ed atti dirigenziali e sull'accesso ai documenti amministrativi" - Regolamento sulla Trasparenza del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, approvato con nota del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare prot. DPN-2008-0014314 del 10/06/2008, è individuato nel Direttore dell'Ente Parco;
4. L'accesso agli atti può avvenire anche per via telematica utilizzando l'indirizzo di posta elettronica certificata: lamaddalenapark@pec.it.

Art.8

Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- a) Attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) Progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;

Art. 9

Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costruzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Dirigenti o con altro personale - individuato dal Dirigente - e con il servizio di organizzazione.
3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.
4. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art.11

Formazione del personale

L'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

g