

Norme di funzionamento
dell'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO dell'Ente Nazionale Risi
(ex art. 8 della l. 150 del 07/06/2000)

Art. 1

Definizione e principi generali

L'Ente Nazionale Risi reputa l'informazione e la comunicazione prioritarie per lo svolgimento delle sue attività istituzionali, affinché agricoltori, industrie risiere, associazioni di categoria e cittadini possano partecipare attivamente allo sviluppo della filiera risicola.

Pertanto l'Ente, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione destinate agli agricoltori, alle industrie risiere, alle associazioni di categoria e ai cittadini;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione in conformità alle vigenti leggi, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza ai sensi del D.lgs. 196/2003;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche chiarendo al pubblico il contenuto delle disposizioni normative e amministrative e fornendo informazioni su strutture e compiti dell'Ente stesso;
- d) verifica la qualità e il gradimento dei servizi erogati mediante l'ascolto degli utenti.

Art. 2

Oggetto delle norme di funzionamento e disciplina

In attuazione di quanto sopra, nel rispetto delle leggi, dello Statuto e del Regolamento di amministrazione e contabilità dell'Ente Nazionale Risi, le presenti norme disciplinano l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico secondo quanto disposto dalla l. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422/2001 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002.

Art. 3

Ambito di applicazione

Le presenti norme hanno lo scopo di disciplinare compiti, obiettivi professionali e organizzazione dell'Ufficio relazioni con il pubblico, in quanto preposto all'insieme delle

attività di comunicazione verso l'utenza. Esse si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari già esistenti, e considerano utenti tutti coloro che in misura e modalità variabili utilizzano i servizi ENR.

Art. 4

Finalità e funzioni dell'Urp

Allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con gli utenti, di elevare la qualità dei servizi offerti e di offrire cortesia, oggettività e imparzialità, l'attività di comunicazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è tesa a:

- a) agevolare lo sfruttamento dei servizi offerti anche illustrando le norme vigenti in materia e informando sulle strutture e sui compiti demandati all'amministrazione;
- b) garantire la reciproca informazione fra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e gli altri servizi e/o uffici. Oltre a generare proprie informazioni, all'Urp sono demandati compiti di selezione, filtro, organizzazione e finalizzazione delle informazioni provenienti da altri soggetti (interni o esterni all'amministrazione), e pertanto esso è chiamato a collaborare con gli altri uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati.
- c) indirizzare utilmente l'utenza ai Servizi e Uffici che gestiscono le procedure per l'esercizio dei diritti di informazione, partecipazione e accesso agli atti e documenti amministrativi di cui alla l. 241/1990 e succ. modd.

Art. 5

Forme e strumenti

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 promozionali, le affissioni, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

Nello svolgimento delle attività di comunicazione/informazione e nella costruzione dei propri assetti organizzativi, l'Ente Nazionale Risi è consapevole del carattere decisivo degli strumenti interattivi di comunicazione on line (in particolare internet-intranet); esso pertanto favorisce e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna, interistituzionale e rivolta agli utenti.

Art. 6

Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

L'Ufficio relazioni con il Pubblico garantisce agli utenti il diritto di segnalare con ogni mezzo e modalità le eventuali inefficienze riscontrate sui tempi, le procedure e le modalità di erogazione del servizio, e provvede conseguentemente alla gestione dei reclami. In relazione a ciò, inoltre, l'Ufficio formula eventuali proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo interno all'amministrazione stessa.

Art. 7

Collocazione funzionale e personale assegnato all'Urp

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato nell'area dell'Ufficio Segreteria Generale, il cui responsabile, nominato Comunicatore pubblico dell'Ente Nazionale Risi, è incaricato della gestione.

Art. 8

Orario di lavoro e modalità di accesso

L'Ufficio relazioni con il pubblico garantisce un orario di apertura al pubblico esteso al normale orario di lavoro osservato presso la sede centrale di Milano, p.za Pio XI n. 1.

Gli utenti possono contattare l'Ufficio telefonicamente (02/8855111), mediante posta elettronica (urp@enterisi.it), tramite il sito web dell'Ente Nazionale Risi (www.enterisi.it) o scrivendo al recapito postale della Sede centrale.

Art. 9

Norma transitoria e finale

È abrogata ogni precedente disposizione interna in quanto in contrasto con le presenti norme.