

**Ispettorato Nazionale  
per la Sicurezza Nucleare  
e la Radioprotezione**  
IL DIRETTORE

## **REGOLAMENTO INTERNO DI ORGANIZZAZIONE DELL'ESERCIZIO DELLE ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO**

### **Art. 1**

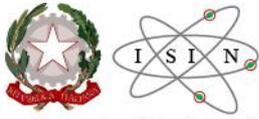
#### **Principi e finalità**

- 1.** Il presente Regolamento disciplina le modalità organizzative ed operative necessarie per dare attuazione all'articolo 11 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e promuovere l'effettiva partecipazione ai cittadini singoli e associati, e il diritto di accesso agli atti nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza stabiliti dalla vigente normativa comunitaria e nazionale di settore, con particolare riferimento ai compiti, agli obiettivi professionali e all'organizzazione delle attività
- 2.** Sono garantiti, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:
  - a.** i diritti di partecipazione di cui al Capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni;
  - b.** l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
  - c.** l'elaborazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza
  - d.** il diritto dei cittadini, singoli o associati, di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi.

### **Art. 2**

#### **Il Responsabile dell'attività di relazioni con il pubblico**

- 1.** L'organizzazione della funzione avente ad oggetto le relazioni con il pubblico tiene conto della esigua dotazione organica dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nucleare e la Radioprotezione.
- 2.** Ai fini di cui al comma 1 è attribuito ad una figura professionale unica, nell'ambito di una medesima posizione organizzativa, l'esercizio delle funzioni di relazioni con il pubblico, di comunicazione e di informazione.
- 3.** Il responsabile delle relazioni con il pubblico svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni con l'obiettivo di assicurarne l'omogeneità e l'uniformità e di renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro ed accessibile a tutti.
- 4.** Il responsabile delle relazioni con il pubblico invia per conoscenza all'OIV le richieste, gli esposti, le sollecitazioni, le segnalazioni di disfunzioni di ogni tipo e natura pervenuti, al fine di favorire l'analisi sul piano organizzativo delle disfunzioni ricorrenti e delle relative cause e suggerire, ove del caso, i possibili rimedi, nonché di rendere disponibili elementi concreti per la corretta valutazione delle capacità e le responsabilità manageriali, garantendo in tal



**Ispettorato Nazionale  
per la Sicurezza Nucleare  
e la Radioprotezione  
IL DIRETTORE**

modo effettività al ruolo attivo dei cittadini anche in relazione alla valutazione della performance organizzativa.

5. Il responsabile delle relazioni con il pubblico predisponde e trasmette al Direttore una relazione semestrale sulle richieste, sugli esposti, sulle sollecitazioni, sulle segnalazioni di disfunzioni di ogni tipo e natura pervenuti, nonché sulle disfunzioni ricorrenti e sulle relative cause; tale relazione è trasmessa con la medesima cadenza temporale dal Direttore alla Consulta dell'ISIN.
6. Il responsabile delle relazioni con il pubblico svolge in particolare le seguenti attività:
  - a. fornisce informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari ed i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti di competenza dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nucleare e la Radioprotezione;
  - b. favorisce l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni;
  - c. garantisce il coordinamento funzionale con i referenti dei servizi;
  - d. effettua l'analisi e verifica la qualità del servizio offerto all'utenza;
  - e. promuove iniziative per sviluppare e migliorare la comunicazione interna;
  - f. propone misure organizzative e procedurali per migliorare il servizio al cittadino e promuovere la semplificazione del linguaggio amministrativo
  - g. attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, anche al fine di programmare iniziative di comunicazione e formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nazionale e la Radioprotezione;
  - h. propone e sottopone al Dirigente del Servizio del Segretariato la programmazione e l'attuazione di iniziative di pubblica utilità al fine di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture

### **Art. 3**

#### **Forme e modalità di comunicazione agli utenti e interna**

1. Le attività di relazione con il pubblico oggetto del presente regolamento si esplicano attraverso i seguenti canali di contatto:
  - a. sportello per il rapporto diretto con l'utenza
  - b. telefono
  - c. e-mail



**Ispettorato Nazionale  
per la Sicurezza Nucleare  
e la Radioprotezione  
IL DIRETTORE**

- d. posta ordinaria e posta certificata
  - e. fax
2. Per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, il Responsabile delle relazioni con il pubblico opera in modo trasversale ad ogni area di competenza dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nazionale e la Radioprotezione, attivando tramite i Referenti degli Uffici e dei Servizi processi di comunicazione interna necessari ad assicurare un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti.
  3. Ai fini di cui al comma 2, il Dirigente del Servizio o, in mancanza, i responsabili di area con coordinamento tecnico delle attività tecniche del Servizio, sono i referenti del Responsabile delle relazioni con il pubblico al quale sono tenuti a trasmettere gli atti e documenti necessari a consentire risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.
  4. Il responsabile delle relazioni con il pubblico di norma fornisce risposta ai cittadini entro 10 giorni lavorativi utilizzando informazioni di primo livello, sia mediante la consultazione del portale che attraverso le conoscenze acquisite.
  5. Ove non sia possibile provvedere ai sensi del comma 2, la richiesta degli elementi necessari è trasmessa dal responsabile delle relazioni con il pubblico al Servizio o all'Ufficio competente, e per conoscenza all'interessato; il responsabile del Servizio o dell'Ufficio trasmette all'utente interessato e al Responsabile delle relazioni con il pubblico le informazioni richieste entro e non oltre 30 gg, salvo quanto diversamente disposto dal regolamento di accesso agli atti.
  6. Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi sono considerati centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line e lo sviluppo di modalità interattive di comunicazione interna ed interistituzionale a favore dei cittadini
  7. Il responsabile delle relazioni con il pubblico garantisce la reciproca informazione tra i servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nazionale e la Radioprotezione, nonché tra questi e gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle varie Amministrazioni, e promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, Amministrazioni, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni.

#### **Art. 4**

#### **Organizzazione**

1. L'organizzazione interna per lo svolgimento delle attività di relazione con il pubblico è articolata in due ambiti di competenza, il back office ed il front office, tra loro funzionalmente integrati.



**Ispettorato Nazionale  
per la Sicurezza Nucleare  
e la Radioprotezione**  
IL DIRETTORE

2. Le attività di back office consistono nell'acquisizione dei flussi informativi provenienti e trasmessi dalle diverse fonti e comportano prevalentemente la valutazione e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, nonché l'aggiornamento della rete dei referenti per la comunicazione ed informazione agli utenti quale struttura trasversale di back office.
3. Le attività di front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per monitorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione dell'utente, e costituiscono l'area di contatto con l'utenza e l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini.
4. L'esercizio delle attività di relazioni con il pubblico è affidato ad unità di personale in possesso di specifiche competenze nel campo della comunicazione pubblica ed istituzionale, in numero adeguato per consentire un'ottimale gestione delle attività di front office e di back office, oltre per poter garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico numero.
5. Per garantire la formazione del personale l'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nazionale e la Radioprotezione organizza la partecipazione del personale a corsi di formazione teorico-pratici.
6. È garantito un adeguato orario di apertura al pubblico, ed i periodi di sospensione a qualunque titolo sono pubblicati sul sito mantenendo sempre attiva la ricezione delle richieste.

## **Art. 5**

### **Disposizioni finali**

1. Per quanto non previsto dal presente Regolamento si applicano l'articolo 8, della legge n. 7 giugno 2000, n. 150, l'articolo 11 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, e successive modifiche ed integrazioni.
2. Il presente Regolamento entra in vigore dal 31 agosto 2021, ed è trasmesso al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza per la pubblicazione sul sito web dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nazionale e la Radioprotezione.