



Comune di Teano

*Biblioteca
"L. Tansillo"*

IL DECALOGO DEL "BON TON"

Per il buon dipendente comunale

Assessorato al Personale



TEANO : CASCATA SUL SAVONE

A cura di : Fernando Zanni (Ufficio URP)
Grafica : Elisabetta Cuccaro (Biblioteca Comunale)

IL DECALOGO DEL" BON TON"

P r e m e s s a

La comunicazione , interna ed esterna , è diventata, ormai, una componente strategica della buona amministrazione.

Ciò vale sia per i diversi tipi di comunicazione ,che per i diversi contesti e stili comunicativi.

I consigli che seguono, invero, hanno valenza comportamentale per tutti i dipendenti e tutti i tipi di conversazione e costituiscono il decalogo del buon dipendente pubblico per:

- *-rispettare i diritti dei cittadini- utenti e contribuenti,*
- *-tutelare l'immagine e la reputazione dell'amministrazione,*
- *-consentire una corretta comunicazione interna ed esterna.*

L'Assessore al Personale

Marco Zarone

Il Sindaco

Raffaele Picierno



La violazione del decalogo, potrà essere sanzionata a norma del codice di autodisciplina

Indice

- 1) NEI RAPPORTI CON IL CITTADINO-UTENTE-CONTRIBUENTE, DATE SEMPRE UNA BUONA "PRIMA IMPRESSIONE"
- 2) NON UTILIZZATE LA POSTURA DI CHI " DETIENE IL POTERE" E RICONOSCETE SUBITO GLI ERRORI, EVENTUALMENTE COMMESSI
- 3) FORNITE TUTTI GLI ATTI E LE INFORMAZIONI IN POSSESSO DELL'UFFICIO, NEL RISPETTO DELLA REGOLAMENTAZIONE COMUNALE
- 4) DIMOSTRATEVI, POSSIBILMENTE , TRANQUILLI E SORRIDENTI
- 5) NON SIATE NE' INGENUI, NE' ATTEGGIATI, NE' ECCESSIVI
- 6) PENSATE POSITIVO, CREATIVO E CONCRETO
- 7) NON INTERROMPETE I VOSTRI SUPERIORI , BUSSATE PRIMA DI ENTRARE IN ALTRI UFFICI E NON INSERITEVI NELLE CONVERSAZIONI DI ALTRI
- 8) FATE ATTENZIONE AL LINGUAGGIO , CHE DEVE ESSERE SEMPRE CHIARO, SEMPLICE E RISPETTOSO
- 9) TENETE PRESENTE CHE AVETE DI FRONTE PERSONE PORTATRICI DI DIRITTI E INTERESSI TUTELATI DALL'ORDINAMENTO GIURIDICO
- 10) CURATE ANCHE LA COMUNICAZIONE NON VERBALE : I VESTITI, I GESTI, LA VOCE E LO SGUARDO



IL DECALOGO DEL "BON TON"

DEI DIPENDENTI COMUNALI



I) NEI RAPPORTI CON IL CITTADINO-UTENTE DATE UNA BUONA "PRIMA IMPRESSIONE"

La prima impressione che contribuite a creare nel vostro interlocutore è di fondamentale importanza: egli ricorderà le sensazioni che gli avrete suscitato nei primissimi momenti della vostra conoscenza e interlocuzione.

Vi sono alcuni accorgimenti ovvi, ma importanti che allo scopo sono d'obbligo:

- ◆ -durante l'orario di servizio, l'Ufficio non deve presentarsi mai chiuso. In caso di assoluta indisponibilità, giustificata da una specifica autorizzazione, un cartello deve recare l'indicazione di altro Ufficio al quale rivolgersi;
- ◆ il cartellino identificativo deve essere sempre visibile;
- ◆ -in caso di appuntamento con un cittadino-utente, non arrivate in ritardo;
- ◆ ogni rimostranza e lamentela, deve essere inserita in un procedimento da attivare, in modo che il cittadino abbia "la prova" che gli Uffici prendano sul serio quanto detto e possa controllarne l'esito;

- ◆ rispettate l'orario di lavoro e di servizio ;
- ◆ non rimandate mai la competenza ad un altro Ufficio. La P.A. è un sistema amministrativo e non può sballottare il cittadino da un comparto all'altro. L'Ufficio che riceve il reclamo, anche se è "incompetente", si attiva (telefona all'Ufficio competente, assume informazioni, fissa la data e l'ora del colloquio con il responsabile competente).



**II) DEVE ESSERE BANDITA LA POSTURA DI CHI
"DETIENE IL POTERE" E SI DEVONO RICONOSCERE GLI ERRORI**

Senza "salire in cattedra", il dipendente deve saper ascoltare le ragioni dei cittadini e rispettare le sue opinioni.

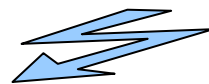
Di più: non deve mai essere arrogante e deve riconoscere gli eventuali errori commessi nell'istruire una pratica e nell'aver adottato, eventualmente, un provvedimento gestionale scorretto.

Nel caso, deve anche impegnarsi a proporre e/o ad adottare, a seconda delle competenze, i provvedimenti riparatori possibili (annullamento, revoca, ritiro).

Il "potere" è detenuto dal cittadino nella qualità di utente, consumatore, contribuente e il dipendente pubblico è al suo servizio.



III) FORNITE TUTTE LE INFORMAZIONI



Nel fornire informazioni al cittadino-utente tenete presente che egli ha il DIRITTO DI ACCESSO agli atti e provvedimenti pubblici. Ciò significa che il dipendente ha L'OBBLIGO di consentire l'accesso (diritto di visione e di estrarre copia), nel rispetto della legge, del diritto alla privacy e del Regolamento comunale.



IV) MOSTRATEVI TRANQUILLI E SORRIDENTI

I dipendenti devono essere e apparire da subito rispettosi, affidabili e tranquilli e devono stabilire una buona intesa personale con l'interlocutore (un sorriso sincero, una osservazione che sdrammatizza il colloquio sono sempre gradite).



Essere disponibili e sereni significa anche avere il controllo costante della situazione e spendere una buona immagine dell'Amministrazione.

Un buon dipendente saprà mettere a proprio agio il cittadino/utente/contribuente e instaurare un clima dialogico e disteso.

V) NE' INGENUI, NE' ATTEGGIATI, NE' ECCESSIVI

Essere sinceri e dare fiducia all'interlocutore non significa dimostrarsi ingenui: non state conversando con amici o confidandovi, ma state parlando con un obiettivo preciso (fornire informazioni, aiutare i cittadini/utenti, comunicare con loro) e con una persona che vi giudicherà anche per il modo in cui perseguite questo obiettivo.



VI) PENSATE POSITIVO E CONCRETO

Un atteggiamento positivo, disponibile a risolvere i problemi dell'Utente, è d'obbligo nel rapporto con i cittadini, che non devono vivere una pubblica amministrazione generatrice di frustrazioni e avvillimento. Del pari un comportamento ispirato alla concretezza e razionalità favorisce l'interlocuzione.



VII) NON INTERROMPETE I VOSTRI SUPERIORI E NON INSERITEVI NELLE CONVERSAZIONI DI ALTRI

Spesso il dipendente si intromette nelle discussioni e nell'interlocuzione attivata da altri, senza essere chiamato in causa. E' bene, invece, non essere invadenti e non intralciare la comunicazione altrui.

L'altra regola aurea è quella, invece, di bussare sempre prima di entrare aspettando peraltro il tradizionale "prego si accomodi", per accedere nell'Ufficio.



VIII) ATTENTI AL LINGUAGGIO



Il linguaggio del dipendente, deve essere chiaro e semplice. Occorre a tutti i costi evitare termini difficili, farsi capire e fornire le motivazioni degli atti e provvedimenti amministrativi.

IX) TENETE PRESENTE CHI AVETE DI FRONTE



Il Cittadino/utente dei servizi/contribuente, è portatore di diritti e interessi tutelati dall'ordinamento giuridico.

Ciò significa che deve essere assolutamente evitato un atteggiamento sospettoso o reticente da parte vostra. Si è obbligati, insomma, ad essere rispettosi, trasparenti ed esaurienti.



X) CURATE LA COMUNICAZIONE NON VERBALE: I VESTITI, I GESTI, LA VOCE E LO SGUARDO

Com'è ormai noto, non sono solo le parole che contano: tutto il nostro corpo comunica, e non solo quello. Il nostro interlocutore ci ascolta anche con la vista e con il tatto. I nostri gesti, i nostri sguardi, il tono della nostra voce confermano, integrano o smentiscono le nostre affermazioni. Il modo in cui siamo vestiti, in cui salutiamo, in cui stiamo seduti può contribuire in maniera determinante a formare il giudizio su di noi e l'Ente che rappresentiamo. La nostra comunicazione non verbale è molto meno controllabile di quella verbale, in quanto più istintiva. Occorre, pertanto, avere cura di essere educati anche con la comunicazione non verbale.

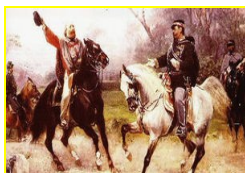


*Il Decalogo vale anche nei rapporti
con i colleghi , i superiori gerarchici
e gli amministratori.*

La violazione del decalogo, potrà essere sanzionata , direttamente e/o a seguito di reclamo dei cittadini all'URP, a norma dell'art 3 del Codice di Autodisciplina vigente.



Fine



Numeri utili:

- Sindaco 0823/658209
- Segretario Generale : 0823/658206
- Responsabile AA.SS. Legale e URP :0823/658207
- Biblioteca : 0823/657271
- Uff. URP : 0823/658213
- P.M.: 0823/658212