

REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE, L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – SPORTELLO DEL CITTADINO

ART.1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n.150 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002, ridefinendo i suoi compiti, la sua organizzazione, l'attività di informazione e comunicazione istituzionale e le finalità in coerenza con i criteri da essa indicati. Definisce inoltre l'organizzazione di una sorta di sportello polifunzionale che eroga direttamente ai cittadini dei servizi ben individuati avvalendosi della struttura dell'URP a diretto contatto con l'utenza.

ART.2 PRINCIPI GENERALI E FINALITA'

L'URP ispira la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, ai seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto disponibili presso l'Ente;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) favorire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie amministrazioni.
- f) garantire al cittadino alcuni servizi individuati avvalendosi della struttura a contatto diretto con il cittadino (front office) caratterizzandosi così anche come sportello polifunzionale primario (sportello del cittadino)

Ai sensi del presente Regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali, nonché le associazioni, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

ART. 3 FUNZIONI

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate; in particolare:

- a) informa sull'attività dell'Ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli Uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione;
- b) Svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative.
- c) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
- d) Eroga direttamente ai cittadini alcuni servizi individuati come una sorta di sportello polifunzionale;
- e) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali, in base al regolamento comunale sul diritto di accesso
- f) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e dei reclami e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale, e concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
- g) Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale
- h) favorisce la comunicazione interna al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni

ART.4 ORGANIZZAZIONE E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA

Il Servizio denominato "Ufficio Relazioni con il Pubblico" (URP) è inserito nel Servizio Risorse al Cittadino. L'ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito da un front office denominato "**sportello del cittadino**" che svolge le funzioni dell'Urp relative al contatto diretto con il cittadino (di cui all' art.3 lett a, b, c,d, f) - e da una back office che garantisce lo svolgimento delle funzioni relative all'organizzazione delle informazioni, all'utilizzo promozione di innovazioni tecnologiche, al coordinamento del flusso informativo relativo alle strutture interne ed esterne all'ente, al monitoraggio (di cui all' art.3 lett c,e,g,h).

Lo sportello del cittadino deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente;

Il Sindaco o la Giunta Comunale può istituire sportelli del cittadino decentrati, il cui coordinamento spetta al responsabile dell' URP;

Lo sportello del cittadino ed il back office dell'urp devono essere dotati di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office) , che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa sviluppo telematico delle informazioni istituzionali, coordinamento del flusso informativo esterno definito con le altre strutture di comunicazione presenti nell'ente (back office);

Lo sportello del cittadino garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno maggior afflusso di pubblico; All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività; L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale; In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato; In particolare il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

- a) Conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- b) Conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- c) Conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) Conoscenze di base giuridiche e normative;
- e) Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

Art. 5 GRUPPO DELLA COMUNICAZIONE

Fanno parte del Gruppo della comunicazione il responsabile dell'Urp, l'addetto dell'Ufficio Stampa e lo staff del Sindaco - se istituito.

Il gruppo della comunicazione si riunisce periodicamente per definire e coordinare il flusso informativo e la comunicazione esterna al fine di realizzare un'azione informativa congiunta dell'ente nei confronti dei cittadini, degli organi di informazione e di altri enti.

Il gruppo della comunicazione redige il piano di comunicazione annuale che fissa gli obiettivi del periodo.

ART.6 COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale, sempre nell'ambito dei principi e delle finalità di cui all'art.2:

- a) Collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica definite dal gruppo della comunicazione volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
- b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- d) accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarle all'Amministrazione Comunale e/o agli Uffici competenti per l'esame e la risposta, in base al regolamento comunale per la gestione di segnalazioni e reclami.

ART.7 COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente; è una delle attività prioritarie del back office dell'URP, nonché una delle principali finalità del presente Regolamento, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici comunali.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono tenuti a collaborare con il Servizio URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

Entro trenta giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di Servizio individua all'interno del proprio servizio uno o più referenti per la comunicazione, che faranno parte di un gruppo di lavoro, coordinato e convocato dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente;

In caso di inerzia da parte del responsabile di Servizio, il responsabile della comunicazione è nominato dal Sindaco;

I referenti per la comunicazione sono tenuti a trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli Uffici comunali forniscono all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP. Il referente per la comunicazione è responsabile dei flussi comunicativi verso all'URP e dell'aggiornamento delle banche dati per le materie di competenza. La comunicazione verso l'URP si attua per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica.

Del gruppo di lavoro fa parte l'incaricato dell'ufficio CED che collabora nella gestione dei flussi informatici di comunicazione.

L'attribuzione all'URP della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale o del Segretario sentito il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede il Referente per la comunicazione di cui al comma 3;

Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitano l'accesso dei cittadini;

L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni servizio

ART.8 ACCESSO AGLI ATTI

Lo sportello del cittadino ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed implementata con le informazioni fornite dai referenti della

comunicazione dei vari servizi operativi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi. L'esercizio del diritto di accesso è disciplinato dal vigente regolamento comunale.

ART.9 ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI COMUNALI

Lo sportello del cittadino, avvalendosi anche dei referenti, collabora con i vari Servizi per quanto concerne:

- a) distribuzione modulistica;
- b) ricevimento istanze e relativi allegati;
- c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
- d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
- e) consegna atti e documenti.

Lo sportello del cittadino, in caso di ricezione diretta delle istanze, provvede alla loro trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

ART.10 SITO INTERNET

Il sito istituzionale rappresenta il veicolo della comunicazione per eccellenza avendo la doppia valenza di strumento di comunicazione interna ed esterna.

La pubblicazione e l'aggiornamento dei dati sul sito istituzionale dell'Ente è compito dei referenti della comunicazione per quanto concerne i procedimenti afferenti al servizio di riferimento, mentre la responsabilità dei dati pubblicati è del responsabile del Servizio in relazione ai procedimenti amministrativi di propria competenza, compresi i bandi e le gare.

Compito del Gruppo della comunicazione (Responsabile dell'Urp, l'addetto dell'Ufficio Stampa e lo Staff del Sindaco) è regolare il flusso informativo esterno coordinando le informazioni di interesse per i cittadini provenienti sia dall'ente stesso sia da altri enti e promuovendo all'occorrenza anche campagne informative su temi di particolare rilevanza.

Tale flusso informativo viene raccolto nella sezione news ed eventi del sito istituzionale la cui redazione ed aggiornamento è affidato all'Ufficio Stampa.

L'organizzazione e la gestione del sito istituzionale saranno ulteriormente definiti in apposito regolamento comunale che ne definisca compiti e responsabilità.

La Gestione dell'Albo pretorio on line è effettuata, ciascuno per le pubblicazioni di propria competenza, dall'Ufficio Protocollo, dall'Ufficio Anagrafe/Stato civile e dall'Ufficio Segreteria

ART.11 QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

L'URP , nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di *auditing* monitorando l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta, e può

organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

ART.12 DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA

Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare al Servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di collaborare nella distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile; la modulistica, predisposta dai responsabili dei procedimenti interessati, deve altresì avere un'impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti.

Lo sportello del cittadino cura inoltre la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

ART.13 OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.

ART. 14 ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva la Deliberazione con la quale è stato approvato.