

COMUNE

di

MONTE SAN BIAGIO

PROVINCIA DI LATINA

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(Approvato con Deliberazione di C.C. n. 83 del 27.12.2005)

<http://www.comune.montesanbiagio.lt.it>

SOMMARIO

- ART. 1 - Principi generali**
- ART. 2 - Oggetto del regolamento**
- ART. 3 - Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico**
- ART. 4 - Informazione e comunicazione pubblica**
- ART. 5 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione**
- ART. 6 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali**
- ART. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**
- ART. 8 - Comunicazione interna**
- ART. 9 - Semplificazione Amministrativa**
- ART. 10 - Comunicazione esterna**
- ART. 11- Collocazione funzionale**
- ART. 12 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- ART. 13 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- ART. 14 - Disposizioni finali**

Art. 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, singoli e associati promovendone l'immagine e illustrandone le attività ed il suo funzionamento;
- promuove e sviluppa l'esercizio del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D.Lgs. 30.06.2003 n.196;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini predisponendo precise procedure di risposta;
- realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Art. 2

Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge: L. 241 del 1990, D.Lgs. del 1993, L.150 del 2000, DPR 245 del 2000, D.Lgs.165 del 2001, DPR 422 del 2001, e secondo i principi delle direttive del 7 febbraio e 8 maggio del 2002, del 19 dicembre 2003 e del 24 marzo 2004 ;

2. Il regolamento disciplina, in particolare, la fase di primo avvio e di funzionamento dell'URP sino alla compiuta organizzazione e operatività a livello sovracomunale o provinciale, dei progetti in corso per la costituzione di una rete degli URP in forma associata;

Art. 3

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Monte San Biagio, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora, con gli altri uffici comunali, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;

f) svolge attività di consulenza in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

g) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

Art. 4

Informazione e comunicazione pubblica

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione,

b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.

2. A tal fine:

a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione predisposte dagli altri Uffici Comunali;

b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (segreteria del Sindaco, informa giovani, centri civici) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;

c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;

d) promuove attività di formazione, in raccordo con il piano pluriennale di formazione contrattuale, rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione;

Art. 5

Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini con professionalità e responsabilità.

Al riguardo l'URP:

1) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;

2) riceve, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi, le richieste e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente;

3) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;

Art. 6

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi, ove necessario di collaborazioni esterne;
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi,
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi;
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - Alla Giunta;
 - ai Responsabili dei Servizi interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
 - al Direttore Generale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;

Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

Art. 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne tempestivamente il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
3. In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, il responsabile dell'URP sollecita gli uffici stessi, e informa il Direttore Generale se esistente o il Segretario Comunale, il quale individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette alla Giunta, al Direttore Generale e ai Responsabili dei Servizi.

Art. 8

Comunicazione interna

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione e dell'efficacia operativa dell'URP;
2. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, possibilmente in versione informatica, il seguente materiale:
 - copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati;
 - bandi di gara e relativa modulistica;
 - bandi di concorso e relativa modulistica;

- avvisi pubblici;
- modulistica necessaria per le istanze;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni che l'unità operativa intende promuovere e/o organizzare;
- copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dall'unità operativa;
- variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti

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 facilitino l'accesso dei cittadini;

Art. 9

Semplificazione Amministrativa

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento;
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Responsabili degli Uffici o con altro personale individuato dal Direttore Generale ;
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. 10

Comunicazione esterna

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
2. A tal fine:
 - produce materiale editoriale , pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
 - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
 - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
 - Può esprimere pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

Art. 11

Collocazione funzionale

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale, in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura dell'ente, sarà inserita in una posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art. 12

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione;
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività è verificato in sede di controllo di gestione.

Art. 13

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front - office), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back - office), il tutto avvalendosi anche di una rete URP intercomunale e provinciale formata da URP di singolo ente, URP di Polo (con valenza territoriale) e URP Centro Servizi (con valenza provinciale);
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico;
4. 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;
5. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale, nonché avvalersi di soggetti esterni per l'affidamento di servizi che richiedano particolare tecniche di innovazione e miglioramento o competenze specifiche nel campo della comunicazione;
6. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato;
7. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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;
8. Il responsabile dell'URP collabora con lo Sportello Unico delle Attività Produttive secondo le modalità operative e funzionali definite a livello sovracomunale (SER.A.L)
9. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

Art. 14.

Disposizioni finali

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.