

Approvato con deliberazione di C.C. n. 48 del 03/03/2004

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO AI SENSI DELL'ART. 8 L. 150/2000

Art 1 Principi generali

Art.2 Finalità e funzioni

Art. 3 L'esercizio del diritto di accesso ed informazioni sugli atti e sui procedimenti

Art. 4 La funzione comunicativa

Art. 5 Conoscenza dei bisogni e valutazione delle esigenze dell'utenza

Art. 6 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Art. 7 Comunicazione interna

Art. 8 Organizzazione interna dell'ufficio

Art. 9 Competenze e professionalità del personale

Art.10 Entrata in vigore

Art. 1 Principi generali

1) L'Amministrazione comunale di Castenaso nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli utenti fruitori 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 al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;

- promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, garantendo la massima fruizione dei documenti nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza di cui al D.Lgs. 30.6.2003 n. 196;

- pone in essere le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle

segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta;

- garantisce l'erogazione delle funzioni previste dall'art. 2 del presente regolamento mediante URP decentrati sul territorio comunale;

- sviluppa la comunicazione con i cittadini attraverso l'utilizzo della rete internet, mettendo a disposizione un sito dell'Amministrazione ove siano disponibili informazioni e servizi accessibili ed interattivi;

2) In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, il presente Regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico

.

Art. 2 Finalità e funzioni

1) L'Urp ha il compito di:

a. promuovere e facilitare l'accesso dei singoli utenti alle informazioni e ai servizi dell'amministrazione, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;

b. garantire e gestire il procedimento di accesso agli atti dell'amministrazione e le informazioni per la partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990;

c. rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, attraverso il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza mediante appositi strumenti di indagine e la collaborazione con tutti i settori per adeguare la qualità delle prestazioni offerte a quella delle prestazioni attese;

d. contribuire, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi interni e verso la comunità sviluppando la semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi prodotti;

e. progettare e gestire il sito Internet e la rete Intranet del Comune in collaborazione con i Centro Elaborazioni dati comunale;

f. predisporre piani di comunicazione;

g. esplicare una funzione di ascolto dei cittadini finalizzata alla formulazione di proposte migliorative all'amministrazione sugli aspetti organizzativi dei rapporti con l'utenza.

Art. 3 L 'esercizio del diritto di accesso ed informazioni sugli atti e sui procedimenti

1) L'Urp ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;

.

Art. 4 La funzione comunicativa

1) L' Urp:

a.informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni in relazione alla eventuale lesione di diritti;

b.promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, per assicurare la conoscenza di normative. strutture pubbliche e servizi erogati;

2) per le finalità di cui al precedente comma primo, l'Ufficio:

a.raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd-rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni, elaborandole e classificandole per la costituzione di basi di dati informatiche, ed attivando collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

b.attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione pubbliche presenti sul territorio, con le realtà associative e di volontariato per armonizzare le banche dati e progettare e attuare idonee campagne di comunicazione;

c.mette a disposizione degli utenti deplianti e materiali illustrativi dell'attività svolta e dei servizi erogati dall'amministrazione;

d.promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;

e. utilizza un apposito numero verde e un indirizzo di posta elettronica per facilitare il colloquio con l'utenza;

f. promuove idonee forme di comunicazione e diffusione delle principali iniziative dell'amministrazione;

g. cura la realizzazione ed è responsabile della gestione del sito internet quale interfaccia dell'Amministrazione verso l'esterno in collaborazione con il Centro Elaborazione Dati comunale. Il materiale che dovrà essere pubblicato sul sito internet, dovrà essere completo di tutti i dati e trasmesso unicamente da utenti abilitati all'interno di ogni Settore dal Responsabile di Settore stesso. Le informazioni da pubblicare dovranno confluire all'interno di una cartella appositamente creata dal CED, visionate dal Responsabile Urp e quindi, se complete, inserite nel sito comunale. Di norma la pubblicazione sul sito internet avverrà settimanalmente.

Art. 5 Conoscenza dei bisogni e valutazione delle esigenze dell'utenza

1) L'Urp organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. A tal fine, l'Urp pone in essere tutte le possibili attività attraverso cui valutare efficacemente le esigenze e le aspettative dell'utenza. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Urp:

- alla Giunta comunale;

- al Segretario/Direttore Generale ed ai Responsabili dei Settori.

Art. 6 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1) Ogni utente, in modo singolo o associato, ha diritto di segnalare, con ogni mezzo lecito e legittimo, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione.

2) L'Urp informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo consegnando l'apposita modulistica per le segnalazioni, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il

risultato all'interessato e all'Urp entro 15 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

3) Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il responsabile dell'Urp sollecita il responsabile dell'ufficio interessato ovvero, invita quest'ultimo a motivare la mancata risoluzione della problematica e informa per conoscenza il Direttore Generale e l'Assessore di riferimento. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta può presentare la propria istanza al Difensore Civico.

4) Presso l'Urp, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. .

Art. 7 Comunicazione interna

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa degli Urp. L'Urp provvede, pertanto, ad instaurare un'efficiente sistema informativo interno al fine di facilitare il colloquio tra front office e back office.

Il Responsabile di ogni Settore individua in ciascun ufficio o servizio di propria competenza uno o più responsabili per l'informazione, che collaborino con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

A tal fine i Settori, devono trasmettere le notizie e le informazioni rispettando tempi e modalità che consentano al Personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro.

Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in versione informatica il seguente materiale:

- a) bandi di gara e relativa modulistica
- b) bandi di concorso e relativa modulistica
- c) modulistica necessaria per le istanze
- d) avvisi pubblici
- e) informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che il Settore intende promuovere/organizzare;
- f) copie di dépliants, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
- g) variazioni intervenuti sui numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

L'Urp cura la predisposizione e lo sviluppo della rete intranet del Comune per consentire la gestione efficace dei flussi informativi interni al Comune e per condividere il patrimonio di conoscenze comuni.

Art. 8 Organizzazione interna dell'ufficio

- 1) L'Urp trova la sua ubicazione in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole, privi di barriere architettoniche.
- 2) L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office).

Gli spazi dovranno altresì consentire lo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione al godimento dei diritti di accesso e alla partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

- 3) L'Urp garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici dell'amministrazione di appartenenza.
- 4) Nell'ambito delle proprie competenze, l'amministrazione assegna all'Urp il personale e le risorse finanziarie necessarie per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

Art. 9 Competenze e professionalità del personale

- 1) Il personale Urp deve essere preparato professionalmente e capace di gestire il rapporto con il pubblico. In particolare, il personale assegnato agli Urp deve possedere le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dell'amministrazione e dell'organizzazione comunale;
- conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;

- 2) Il personale deve essere sottoposto a puntuale formazione al fine di assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni

procedurali introdotte nell'amministrazione;

b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;

c) conoscenza di strumenti e tecniche di comunicazione;

d) conoscenza di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

I Responsabili di Settore possono concordare con il Responsabile dell'URP l'esecuzione temporanea presso i locali dell'URP di specifiche attività e iniziative che comportino il contatto diretto con l'utenza. In tal caso i responsabili di settore qualora non fosse possibile provvedere con il personale normalmente assegnato all'Urp distaccano il personale necessario allo scopo.

.

Art. 10 Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore nei termini e con le modalità previste dallo Statuto comunale.