

Il Segretario  


REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

ART. 1 - Oggetto del regolamento

ART. 2 - Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico

ART. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

ART. 4 - Esercizio del diritto di accesso e promozione e sviluppo della partecipazione

ART. 5 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

ART. 6 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

ART. 7 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica

ART. 8 - Comunicazione interna

ART. 9 - Comunicazione esterna

ART. 10 - Collocazione funzionale

ART. 11 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'ufficio relazioni con il pubblico

ART. 12 - Organizzazione e funzionamento dell'ufficio relazioni con il pubblico

# **REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **ART. 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

1 - Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Reazioni col Pubblico (di seguito URP), a seguito della L. 150 del 7.6.2000 ed in conformità a quanto previsto dallo Statuto Comunale e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

2 - 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.

## **ART. 2 - FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

1 - L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) garantisce a tutti i cittadini l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune di Borgo S. Lorenzo, 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 i Responsabili dei servizi comunali e con l'ufficio organizzazione, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte dei cittadini e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure di 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) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del comune.

## **ART. 3 - 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, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile per la comunicazione degli uffici comunali, di cui all'art 8;

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 (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;

b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali, 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) coordina l'attività di informazione svolta da tutto il personale di front-line.

#### **ART. 4 - ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO - PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA PARTECIPAZIONE**

1- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;

b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente;

c) promuove l'utilizzo di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;

d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

#### **ART. 5 - 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. A tal fine favorisce la partecipazione delle associazioni e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, ecc.).

2- L'Ufficio Relazioni col Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.

3 - I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dei cittadini sono trasmessi dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- al Sindaco e agli Assessori;
- al Dirigente del servizio interessato, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
- al Direttore Generale,
- all'Ufficio controllo interno, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa, nell'ambito del controllo di gestione;

4 - 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.

5- I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'operato dei Dirigenti e dei dipendenti.

#### **ART. 6 - 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 il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro dieci giorni dal ricevimento delle segnalazioni. Al cittadino è comunque dovuta una risposta di norma entro quindici giorni.

3 - L'Ufficio Relazioni con il Pubblico cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami ed elabora un report annuale che trasmette alla Giunta Comunale e al Direttore Generale, evidenziando eventuali situazioni critiche e proponendo miglioramenti e cambiamenti organizzativi.

4- I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.

#### **ART. 7 - REVISIONE, RAZIONALIZZAZIONE E STANDARDIZZAZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE E DELLA MODULISTICA**

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 dirigenti, o con altro personale individuato dal dirigente, e con l'ufficio organizzazione, anche a livello sovracomunale.

3 - La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sui cittadini o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.

4- Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### **ART. 8 - COMUNICAZIONE INTERNA**

1- L'Ufficio Relazioni col pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza dei servizi, i progetti interservizi, l'house organ ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

2- Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, ogni responsabile di servizio individua all'interno del proprio servizio un Responsabile per la comunicazione, che costituirà un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, 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 del servizio, il Responsabile della comunicazione è nominato dal Direttore Generale, su proposta del responsabile dell'URP.

3- L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve essere decisa in forma scritta, dal Direttore generale, sentito il Responsabile dell'ufficio relazioni col pubblico. In tal caso il Responsabile della comunicazione di cui al comma 2, organizza la necessaria formazione a favore del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

4 - A sua volta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, miranti a far crescere la cultura della comunicazione, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della Pubblica Amministrazione.

5- Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, per valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

6- Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Dirigenti e del Responsabile della comunicazione.

#### **ART. 9 - COMUNICAZIONE ESTERNA**

1 - L'ufficio relazioni col 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;
- esprime pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, circolari, manifesti, locandine ecc.), sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

#### **ART. 10 – COLLOCAZIONE FUNZIONALE**

1-Per garantire all'URP l'efficace svolgimento delle funzioni affidategli, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito della direzione generale dell'ente o in posizione di staff al Sindaco

#### **ART. 11- 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 al proprio dirigente 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- Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli eventuali scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.

3- Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **ART. 12 - 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 amministrative di maggior contatto con i cittadini.

2- La Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale.

3- Gli Uffici sono 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 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).

3- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, almeno 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 - 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'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.

6 - Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.