

COMUNE DI
CHIUSA SCLAFANI
Provincia di Palermo

REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE G.C. N. 13 del 25/01/2013

SOMMARIO

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art 1 Principi generali

Art 2 Oggetto del regolamento

Art 3 Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art 4 Spazio URP e orario di apertura

Art 5 Risorse umane

Art 6 Front Office

Art 7 Back Office

Art 8 Risorse finanziarie

Art 9 Formazione del personale

CAPO II – ACCESSO E PARTECIPAZIONE AI CITTADINI

Art. 10 Esercizio del diritto di accesso

Art 11 Tutela della Privacy

Art 12 Informazioni dell'URP

Art 13 Rapporti informativi fra uffici e comunicazione interna

Art 14 Sito Internet

Art 15 Ascoltiamo per migliorare

CAPO III – QUALITÀ DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE INTERNA

Art 16 Monitoraggio dei servizi

Art 17 Strumenti di monitoraggio

Art 18 Predisposizione della modulistica

Art 19 Assistenza alla compilazione e consegna

Art 20 Disposizioni finali

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art.1 Principi generali

L'Amministrazione Comunale, al fine di perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati, considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica.

A tal fine il Comune:

- a) Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli apoliti e stranieri legittimamente residenti;
- b) 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 di cui al D.Lgs 196/2003
- c) Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.
- e) 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

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

Art.2 Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e successive modifiche ed integrazioni ed in ultimo l'art. 11 del D.Lgs 165/2001 come modificato dalla L. 150/2009 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

Art.3 Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Chiusa Sclafani 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;
- c) collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

- d) 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;
- e) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- f) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- g) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- h) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- i) promuove l'immagine dell'Amministrazione comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento.

Art.4

Spazio URP e orario di apertura

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato nel palazzo comunale in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in 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), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, 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, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

Art. 5

Risorse umane

1. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. L'URP garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.
3. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato all'addetto dell'ufficio URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

Art. 6

Front Office

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;

- b) informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi;
- f) gestione del disservizio.

Art. 7 **Back Office**

Il back office dell'U.R.P. è costituito da una redazione che svolge attività di:

- a) coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

Entro 15 giorni dalla entrata in vigore del presente Regolamento, i Responsabili dei settori dovranno comunicare al responsabile URP i nominativi dei referenti preposti all'attuazione del presente articolo.

Art. 8 **Risorse finanziarie**

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art. 9 **Formazione del personale**

1. 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 della organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenza di base giuridiche e normative;

2. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

CAPO II – ACCESSO E PARTECIPAZIONE

Art 10

Esercizio del diritto di accesso

1. Il diritto di accesso è assicurato dal Regolamento approvato con deliberazione di C.C. n. 29/1992 e ss.mm.ii..
2. Il diritto di accesso garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi.
3. il cittadino riceve copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile dall' ufficio preposto.

Art 11

Tutela della Privacy

La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita dal Regolamento approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 15 del 28.06.2006 e dalle disposizioni legislative vigenti.

Art.12

Informazioni dell'URP

1. Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Chiusa Sclafani anche in ambito sovracomunale.
2. Le informazioni URP sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:
 - a) conoscenza dei servizi erogati;
 - b) modalità di fruizione;
 - c) tariffe praticate;
 - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
 - e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
 - f) procedimenti di altre Amministrazioni;
 - g) servizi svolti da soggetti eroganti servizi di pubblica utilità.

Art.13

Rapporti informativi tra uffici e comunicazione interna

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 12 a mezzo posta elettronica interna o in forma cartacea.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 2 giorni dal verificarsi delle condizioni.
3. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura *“di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna”*;
4. *in esecuzione del comma precedente gli atti saranno trasmessi all'URP dall'ufficio di segreteria.*

Art. 14
Sito Internet

1. L'U.R.P. Promuove e collabora per l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici in stretta collaborazione e rapporto con l'amministrazione comunale.
2. Le informazioni presenti sul sito internet sono di regola le stesse di cui al precedente articolo 12.
3. Sul sito Internet del Comune è inoltre pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.

Art. 15
Ascoltiamo per migliorare

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Chiusa Sclafani è garantita tramite il servizio "Segnalazioni – suggerimenti – reclami".
2. Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta Comunale, al Responsabile del servizio ed al responsabile del procedimento interessato.

**CAPO III – QUALITA' DEI SERVIZI
E COMUNICAZIONE INTERNA**

Art. 16
Monitoraggio dei servizi

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. Il Consiglio Comunale annualmente in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica stabilisce quali servizi erogati dal Comune di Chiusa Sclafani sono da sottoporre all'attività di monitoraggio.
3. La Giunta Comunale nei Piani esecutivi di gestione definisce i risultati attesi riferiti agli obiettivi fissati dal Consiglio Comunale, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art. 17
Strumenti di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio è esercitata dall'addetto all'ufficio URP che utilizza gli strumenti operativi definiti dalla Giunta
Tali strumenti sono:
 - a) servizio segnalazione e reclami;
 - b) questionari;
 - c) schede di rilevazione.
2. L'addetto URP trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale, al Responsabile del Servizio e al Responsabile del procedimento interessati entro 30 giorni dalla conclusione.
3. Relativamente al servizio segnalazioni e reclami l'addetto all'ufficio URP trasmette in occasione di ogni controllo di gestione l'elenco dei reclami delle segnalazioni pervenuti nel periodo dal 01/01 al 31/12 di ogni anno.

Art. 18
Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati che avranno cura di trasmettere copia all'URP ai sensi dell'art. 13.

Art. 19
Assistenza alla compilazione e consegna

1. L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati.
2. La modulistica compilata presso l'ufficio URP è consegnata dagli utenti all'ufficio protocollo.

Art.20
Disposizioni finali

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

////