



REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**(Integrazione al Regolamento sull'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi –
Approvato con delibera di Giunta Comunale n. 211 del 7.09.2001)**

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 erogati:
 - sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
 - 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 alla legge n. 675/1996;
 - organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - 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.

2. Per tali finalità e in esecuzione dell'art.12 del D.lvo 3.2.1993 n.29 , il Regolamento sull'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n° 492 del 30.7.1998, ha istituito ed attivato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 2 Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento, nell'ambito dell'Ordinamento Generale di cui al precedente articolo 1 comma 2 e del quale costituisce parte integrante, disciplina il funzionamento

dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne ridefinisce in dettaglio i compiti e l'organizzazione.

2. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono resi –

denti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

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 AIROLA, 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 delle Posizioni Organizzative istituite ai sensi dello art. 11 C.C.N.L. del 31.3.1999, all'attività di semplificazione, razionalizzazione, 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 di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) concorre alla realizzazione della migliore gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune, anche con il supporto specialistico esterno alla organizzazione dell'Ente ove in essa non rinvenibile e/o disponibile.

Art. 4

Comunicazione pubblica

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico :

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti am -

ministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A. , avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal responsabile per la comunicazione 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 i rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (ufficio stampa, Informagiovani, Sportelli per le imprese, centri civici) e le coordina 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 promuovere collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
- d) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il responsabile della comunicazione di cui all'art. 8;
- e) coordina l'attività di informazione svolta dai centralini e dai portieri o simili incaricati della ricezione dell'utenza.

Art. 5

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, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal responsabile per la comunicazione, di cui all'art. 8;
- b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, e comunque coordina 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'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
- d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e per

corsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

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.
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alla attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus group, etc.).
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 è trasmesso periodicamente dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico :
 - al Sindaco, al Segretario e/o Direttore Generale
 - al Responsabile della Posizione Organizzativa interessata, per l'adozione delle necessarie misure organizzative.
5. 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 il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, avvalendosi del responsabile della comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento delle segnalazioni.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa ai re –

clami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Segretario e/o Direttore Generale alla Giunta Comunale ed ai Responsabili delle Posizioni Organizzative dei settori interessati.

Art. 8

Comunicazione interna

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, 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 Posizione Organizzativa individua all'interno di ogni servizio un Responsabile per la comunicazione, che farà parte di 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.
E' facoltà del Responsabile della Posizione Organizzativa assumere direttamente le funzioni di responsabile della comunicazione per quanto previsto al presente articolo.
3. In caso di inerzia da parte del Responsabile del Settore, il Responsabile della Comunicazione è nominato dal Segretario/Direttore Generale su proposta del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, 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 di concerto con i Responsabili delle Posizioni Organizzative convoca 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.
6. Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dello operato dei Responsabili delle Posizioni Organizzative e del responsabile della comunicazione.

Art. 9
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 Responsabili delle Posizioni Organizzative o con altro personale, individuato dal Responsabile, dandone puntuale partecipazione al Direttore Generale e comunque sotto la sua alta vigilanza.
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 su tutta la 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. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si colloca nell'ambito della Direzione Generale dell'Ente, in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalla legge n. 150/2000 e dal presente regolamento. In tale ambito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico possono essere attribuite funzioni di supporto per la gestione del personale relativamente alle competenze del Direttore Generale, nonché attività di collegamento con le Rappresentanze Sindacali.

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 al Direttore Generale 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' U. R. P. presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli 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. 13

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere allocato nella sede principale dell'ente a diretto contatto con gli organi di direzione politica e amministrativa, in locali accessibili al pubblico, idoneamente arredati anche al fine dell'accoglienza degli utenti.
2. L' Ufficio Relazioni con il Pubblico è in particolare dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta, telefonica e telematica 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 partecipazio-

ne, 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 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. All' Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato con conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta, l'archiviazione e la trasmissione delle informazioni nonché dei supporti alla comunicazione diretta con l'utenza quali centralini telefonici e/o terminali telematici.
6. In considerazione delle funzioni che è chiamato a svolgere in applicazione della Legge 150/2000 e del presente regolamento, il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico deve possedere:
 - Conoscenza dell'organizzazione comunale e dei processi di trasformazione dei sistemi amministrativi;
 - Elevate conoscenze plurispecialistiche con particolare riferimento alle tecniche e alle strategie comunicative;
 - Conoscenza adeguata all'uso di strumenti informatici e telematici.
 - Conoscenza di base giuridica e normativa;
 - Conoscenza di una lingua in ambito comunitario (inglese o francese);Tali conoscenze sono acquisite mediante specifici corsi universitari (laurea breve o diploma di laurea) ed esperienza pluriennale con frequente necessità di aggiornamento. Per la individuazione dei titoli di studio e dei percorsi formativi si fa rinvio al regolamento di cui all'art. 5 della legge 150/2000.
7. Per la individuazione dei profili professionali del personale dell'Ufficio Relazioni con il pubblico e per le norme di accesso si fa rinvio alle declaratorie del C.C.N.L. del personale degli Enti Locali 31.3.1999 e alla contrattazione decentrata.
8. Al personale dell'Ufficio Relazioni con il pubblico devono essere assicurati da parte dell'Amministrazione aggiornamenti e formazione continui.

Art. 14

Disposizioni transitorie e finali e norme di rinvio

1. A norma dell'art. 6 comma 2 della Legge 5.6.2000 n. 150, in sede di prima applicazione, la responsabilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le funzioni di comunicazione di cui al presente regolamento, è confermata al personale che già le svolge. Tale personale è tenuto ad osservare i percorsi formativi e di aggiornamento che l'Amministrazione indicherà secondo gli indirizzi del regolamento di attuazione della legge 150/2000 di cui al precedente art.13 comma 6.

2. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento , della Legge 150/2000 e del relativo regolamento di attuazione, norme alle quali si fa espresso rinvio per quanto qui non previsto.

3. Il presente regolamento entra in vigore contestualmente alla conseguita esecutività della deliberazione che lo approva.