

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

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 ;
 - 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.

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 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. 3 - FINALITA' E FUNZIONI

3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ambito della struttura di appartenenza (Settore Area Amministrativa - Ufficio Segreteria, Organizzazione e Comunicazione):
 - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Cossato, 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 Dirigenti dei Settori comunali e con il servizio di 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 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) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

ART. 4 - COMUNICAZIONE PUBBLICA

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- Informa l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale;
- Realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati, a tal fine l'Ufficio:
 - ◆ Raccoglie le informazioni e la documentazione relative al rapporto tra Uffici Comunali e cittadini;
 - ◆ Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, sportello unico delle attività produttive ecc...) per armonizzare le banche dati;
 - ◆ Promuove attività di aggiornamento professionale rivolte agli altri Uffici del Comune relative alla semplificazione dei rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione;
 - ◆ Sovrintende alle attività di informazione svolte dal centralino telefonico.

ART. 5 - SERVIZI ALL'UTENZA PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI DI ACCESSO ED INFORMAZIONI SUGLI ATTI E PROCEDIMENTI

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di:

- a) Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;

- b) Ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità, e provvedere a sollecitare i responsabili degli Uffici competenti che indugino nel far pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi invano i termini previsti dal regolamento per l'accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne invia segnalazione al Direttore Generale se non nominato al Segretario Generale e al Difensore Civico.
2. Fatto salvo quanto previsto dalle precedenti lettere a) e b) il cittadino ha comunque facoltà di rivolgersi direttamente all'ufficio competente per materia anziché all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

ART. 6 - CONOSCENZA DEI BISOGNI E VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - ☐ Al Sindaco
 - ☐ Al Direttore Generale se non nominato al Segretario Generale
 - ☐ Al Responsabile del settore o servizio interessato
 - ☐ Al Nucleo di Valutazione,ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione.
3. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

ART. 7 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI

1. Tutti i cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa i cittadini circa le modalità e i termini della

procedura di reclamo, 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico, affinché quest'ultimo possa darne notizia all'interessato entro 20 giorni (30 giorni nei casi più complessi) dal ricevimento delle segnalazioni.

3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato.
4. In caso di inadempimento, segnala l'accaduto al Direttore Generale se non nominato al Segretario Generale e al Difensore Civico se nominato.
5. Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini presentate nel rispetto di quanto previsto dalla legge sulla riservatezza dei dati personali .

ART. 8 - COMUNICAZIONE INTERNA

7. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
8. A tal fine i Dirigenti ovvero i Responsabili degli Uffici incaricati di Posizione Organizzativa , entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, individuano un responsabile per la comunicazione in ciascun Ufficio o Servizio che collabori con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
9. In caso di inerzia da parte dei Dirigenti ovvero dei Responsabili degli Uffici , il responsabile della comunicazione è nominato dal Direttore Generale o dal Segretario Generale su proposta del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
10. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la promozione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata a disposizione degli Uffici, ecc.
11. 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.

12. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Servizio.

ART. 9 - COMUNICAZIONE ESTERNA

13. 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.

14. A tal fine:

- collabora alla produzione di 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, così come disposto al successivo articolo 10;
- 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. 10 - SITO INTERNET

1. Il sito internet del Comune viene individuato come uno dei principali mezzi di comunicazione e trasparenza verso i cittadini e come strumento per l'erogazione di servizi, nel più vasto insieme costituito dal cosiddetto e-government.
2. Il sito internet tende alla massima integrazione con il sistema informativo comunale e, ove possibile, con i sistemi informativi delle altre PP.AA., onde poter erogare servizi on line al massimo livello di interattività.
3. Il compito di sviluppare, programmare e sovrintendere alla gestione del sito, conformemente alle direttive degli organi di governo dell'ente, è attribuito al Dirigente Settore Area Amministrativa, o a persona/staff da questi appositamente nominata/o, a cui spettano le decisioni in merito alle tecnologie utilizzate, con preferenza per i prodotti "Open Source", ai contenuti ed all'aspetto grafico nonché il coordinamento dell'attività dei Settori e degli Uffici Comunali finalizzata sia ad assicurare un afflusso costante ed aggiornato di informazioni sulle pagine del sito che ad individuare i servizi da rendere disponibili per i cittadini.

4. La gestione operativa del sito dal Comune è affidata, per la supervisione e il coordinamento del content management eseguito direttamente e dai vari uffici, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, per la parte tecnica, al Centro Elaborazione Dati (CED) che provvede anche al coordinamento con i fornitori esterni di volta in volta individuati.
5. A tal fine, i responsabili per la comunicazione individuati presso ciascun Settore o Ufficio ai sensi del 2^a comma del precedente art. 8 sono anche i referenti per il sito, e rispondono della veridicità e dell'aggiornamento delle notizie di rispettiva competenza pubblicate.

ART. 11- COLLOCAZIONE FUNZIONALE

6. Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'Ufficio Relazione con il Pubblico è collocato all'interno del Settore Area Amministrativa.

ART. 12 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

7. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede in uno o più locali presso le sedi municipali o in altri edifici di volta in volta individuati. Gli Uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati 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, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).
8. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico.
9. Nell'ambito delle proprie competenze, il Dirigente assegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, nomina il responsabile e attribuisce un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

ART. 13 - COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

10. In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
11. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:
- Conoscenza approfondita 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;
 - Conoscenze di base giuridiche e normative;
 - La formazione e l'aggiornamento del personale devono assicurare:
 - ♦ Conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
 - ♦ Conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
 - ♦ Conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
 - ♦ Conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.
4. In fase di prima applicazione del presente Regolamento sono confermate le funzioni di responsabile e di addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del personale dell'Ufficio Segreteria, Organizzazione e Comunicazione – Settore Area Amministrativa che già risulta assegnato a tali mansioni alla data del 1/04/2004.

ART. 14 - DISPOSIZIONI FINALI

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