55/cc A 16-12-08 COMM. STR.

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

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 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.

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

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 Bosa, 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 ai accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
b) collabora, con gli altri uffici relativamente 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;

Art.4

Spazio URP e orario di apertura

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra del 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 è inserito nell'area Affari generali del Comune di Bosa.
3. All'Ufficio URP è assegnato personale di categoria C.
4. L'URP così composto garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.

Art. 6

Risorse finanziarie

1. 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. 7

Formazione del personale

2. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
3. 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;
e) conoscenza di base della lingua inglese.

4. 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.8

Esercizio del diritto di accesso

1. Il diritto di accesso è assicurato in applicazione dell'apposita regolamentazione.

Art. 9

Tutela della Privacy

1. La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita da apposita regolamentazione.

CAPO III – SERVIZI AI CITTADINI

Art.10

Informazioni dell'URP

1. Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Bosa 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;

Art.11

Rapporti informativi fra uffici

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 10 a mezzo posta elettronica interna.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.
3. In deroga ai precedenti commi si stabilisce quanto segue: tutte le informazioni che sono facilmente estrapolabili da atti del Comune vengono trasmesse tramite l'invio degli stessi all'URP a cura del Responsabile del Procedimento.

4. Per le finalità di cui al precedente comma, 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"*.
5. Tale dicitura dovrà altresì essere apposta a tutti gli atti amministrativi che contengono modifiche delle procedure esistenti o delle modalità di erogazione dei servizi.

Art.12

Sito Internet

1. Sul sito Internet del Comune è pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.

Art.13

Partecipazione dei cittadini

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Bosa è garantita tramite il servizio "Segnalazioni – suggerimenti – reclami".

Art.14

Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

1. Il servizio è gestito dall'addetto URP secondo le modalità la seguente procedura:
   - **a)** Il servizio mette a disposizione della cittadinanza/utenza un modulo pre-stampato per la formulazione di segnalazioni e proposte;
   - **b)** il servizio attribuisce alla segnalazione/proposta un numero identificativo;
   - **c)** il servizio inoltra la segnalazione/proposta al Responsabile del servizio competente per materia il quale risponde nel merito della segnalazione al Servizio URP entro il termine massimo di 15 giorni;
   - **d)** il servizio URP sulla scorta di quanto dichiarato dal Responsabile del servizio competente per materia formula una risposta alla segnalazione o proposta e invia la stessa al cittadino/utente.
   - **e)** La segnalazione o la proposta, complete della risposta, vengono archiviate in formato cartaceo e/o elettronico presso i locali del servizio urp ai fini del monitoraggio di cui all'art.17

Art.15

Progetti di comunicazione

1. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati.
2. Le particolari esigenze di comunicazione sono promosse dalla Giunta Comunale che a tal fine definisce con apposito atto gli obiettivi ed i criteri da adottare.
3. I progetti di comunicazione sono predisposti dalla conferenza di organizzazione ed approvati dalla Giunta Comunale.

Art.16

Semplificazione Amministrativa

1. L'URP garantisce l'attuazione delle norme in materia di semplificazione amministrativa.
2. L'attività di semplificazione è attuata dagli addetti all'URP secondo le proprie specifiche competenze.
3. L'addetto all'ufficio URP può convocare apposite conferenze di organizzazione con lo scopo di informare gli uffici, uniformare le procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

CAPO IV – QUALITA' DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE INTERNA

Art.17

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 stabilisce quali servizi erogati dal Comune di Bosa 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.18

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) indagini articolate.

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 pervenuti nel periodo dal 01/01 alla

data di rilevazione; al controllo di gestione al 31/12 di ogni anno è allegato l'elenco delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nell'anno e lo stato di avanzamento degli stessi

Art.19

Seminari/aggiornamenti dei cittadini

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di seminari ed aggiornamenti ad essi rivolti.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del servizio o ufficio interessato.

CAPO V – CIRCUITO INFORMATIVO

Art.20

Comunicazione interna

1. La comunicazione interna è attuata di regola attraverso l'utilizzo della posta elettronica interna.

Art.21

Rapporti con gli altri URP

1. I rapporti con gli altri URP è curato dall'addetto all'ufficio URP

Art.22

Conferenze di organizzazione

1. E' istituita la conferenza di organizzazione dell'URP con la funzione di coordinamento di tutte quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della legge 150/2000.
2. La conferenza di organizzazione è convocata e presieduta dall'addetto all'ufficio URP che relaziona alla Giunta Comunale in forma scritta circa le determinazioni adottate.
3. La conferenza è una struttura flessibile essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici e settori interessati alle iniziative di comunicazione.
4. La conferenza è convocata con almeno 3 giorni di anticipo.

CAPO VI – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Art. 23

Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

1. L'URP da impulso all'attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative. A tal fine convoca apposite conferenze di organizzazione che determinano circa la innovazioni da apportare ai procedimenti.

2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini.

CAPO VII – SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA

Art. 24

Predisposizione e distribuzione 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 **(sentito l'Ufficio URP oppure in collaborazione con l'Ufficio URP oppure con visto regolarità dell'ufficio URP).**
3. Tutti i servizi dell'Ente inoltrano al servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti chiedendo allo stesso di curare la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione.
4. Il servizio URP cura la distribuzione della modulistica messa a disposizione del Comune di Bosa da parte di altri enti pubblici e da parte di soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio

Art. 25

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.

CAPO VIII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 26

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione l'addetto all'Ufficio URP presenta al proprio responsabile di servizio il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie.
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

Art. 27

Disposizioni finali

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