



COMUNE DIROSOLINI

(Provincia di Siracusa)

**Regolamento per il funzionamento
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale N. *16* del *28/02/2014*

SOMMARIO

- Art. 1 – Principi generali
- Art. 2 – Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 3 - Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art.4 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
(Front Office - Back Office)
- Art. 5 – Comunicazione interna
- Art. 6 – Comunicazione esterna
- Art. 7 – Rapporto con altri enti e amministrazioni
- Art. 8 – Risorse Umane (Responsabile – Formazione Professionale)
- Art. 9 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso
- Art.10 - Reclami e segnalazione dei cittadini
- Art.11 – Qualità dei servizi offerti
- Art.12 - Rete telematica
- Art.13 – Programma annuale di comunicazione
- Art.14 – Norme finali
- Art. 15 – Entrata in vigore

ART. 1 Principi generali

L'Amministrazione Comunale 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 del territorio.

L'Amministrazione Comunale, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati deve:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie disponibili presso l'Ente;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P., secondo quanto disposto dalla legge 150 del 7/6/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002.

Il presente regolamento ha inoltre lo scopo di disciplinare e definire compiti, obiettivi professionali e organizzazione dell'URP quale ufficio preposto all'insieme delle attività di comunicazione esterna verso gli utenti e interna verso l'Ente.

Le normative del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari già esistenti.

Ai sensi del presente regolamento si considerano utenti tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi comunali.

Art. 2 Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del comune, in attuazione dei principi di cui all'art. 1, al fine di garantire il diritto di informazione ad ogni utente, svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile.

Il comune, attraverso l'U.R.P., sviluppa le relazioni con le persone e le associazioni, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli uffici dell'ente e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad un'efficace comunicazione.

Art. 3

Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. , in quanto determinante nei processi di comunicazione interna ed esterna svolge, in attuazione dei principi di cui all'art. 1, attività per:

- a) Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) Comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio in ordine alle modalità organizzative dei servizi comunali;
- c) Comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;

In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative del Comune al fine di facilitarne l'applicazione;
- Promuovere l'informazione e illustrare le attività e la fruizione sui servizi al pubblico al pubblico dell'Amministrazione Comunale;
- Promuovere e approfondire temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- Promuovere l'immagine dell'Amministrazione verso l'esterno;
- Favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.
- Supporta l'attività del Resp.le della trasparenza e collabora con organismi istituiti dall'Amministrazione per ciò che concerne il sistema di monitoraggio del livello di soddisfazione dei cittadini;

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- a) Riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e s.m.i.;
- b) Orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- c) Informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;
- d) Rileva il grado di soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction);
- e) Redige una "Carta dei Servizi Pubblici" ("patto scritto " tra l'Ente e i cittadini, mediante il quale questi ultimi hanno una concreta possibilità di partecipazione e di controllo per migliorare la qualità dei servizi);

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti.

Art. 4

Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. deve essere collocato dove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, in locali funzionali, facilmente accessibili e agevolmente raggiungibili.

L'URP è costituito da:

- Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti; è il luogo dove si concretizza l'esperienza di servizio e dove il cittadino è "protagonista".
- Back Office che è il luogo dove si svolgono tutte le attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti, dei processi e delle procedure di lavoro. E' il luogo dove confluiscono tutti i flussi normativi dell'Ente e dove questi vengono elaborati.

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 ed 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 ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) Monitoraggio degli utenti e delle richieste;
- f) Gestione di un eventuale disservizio.

Back Office

Il back office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office; nonché coordinamento della rete dei referenti indicati da altri enti pubblici;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di comunicazione 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) Coordinamento dei contenuti della rete civica e proposte di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- f) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

ART.5 COMUNICAZIONE INTERNA

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.

I dirigenti di settore individuano i responsabili per l'informazione (referenti del settore) che collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;

I vari Settori tramite i referenti, devono trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
- comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Ogni ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento della banca dati, in particolare hanno il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte;
- informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

Il responsabile dell'URP, può convocare riunioni periodiche con i referenti dei settori.

Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente, viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposte per l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

ART.6 COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione, conoscenza e controllo alle attività dell'Amministrazione deve:

- a) Collaborare alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
- b) promuovere forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) favorire rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- d) attivare i rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informazioni, laboratori di quartiere) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata;
- e) Promuove i rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti, nonché dei bisogni delle fasce sociali più deboli;
- f) far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente;
- g) facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- h) conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- i) migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- j) favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- k) accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;
- l) svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making;
- m) favorire, potenziare e incentivare la comunicazione interculturale.

Art. 7 Rapporto con altri enti e amministrazioni

L'U.R.P., garantisce la reciproca informazione tra i servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nel comune, nonché tra questi e gli uffici per le relazioni con il Pubblico delle varie amministrazioni. Inoltre promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa.

ART.8 RISORSE UMANE

All'URP deve essere assegnato il personale numericamente adeguato per consentire un ottimale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, nonché assegnato un adeguato budget di spesa.

Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti attitudini:

1. conoscenza dell'organizzazione comunale;
2. conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
4. capacità comunicative e relazionali;
5. capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza;
6. capacità di *problem solving*
7. capacità organizzative e propositive;
8. flessibilità operativa;
9. apertura alle innovazioni
10. capacità di lavorare in team.

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

RESPONSABILE

Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati nell'art.5, deve altresì possedere adeguate conoscenze giuridiche e normative oltre a competenze adeguate nell'organizzazione e nella gestione delle risorse umane, nella progettazione e nella gestione di progetti relativamente complessi, nella progettazione e gestione di sistemi di qualità.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Comune provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'U.R.P. per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni.

L'URP, affinché svolga le attività indicate dalla L. n.150/2000, dovrà essere collocato in funzione di staff al Sindaco.

Art. 9

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso agli atti

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini fornendo informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata da implementare con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi, nonché di ricevere, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente per gli adempimenti dovuti.

Art. 10

Reclami e segnalazione dei cittadini

Ogni cittadino in modo singolo o associato, ha diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L'URP 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 opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

In caso di inadempimento o ritardo da parte del Resp.le interessato, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, contestualmente viene fatta segnalazione al Segretario Generale, al Sindaco e all'Assessore al ramo.

Presso l'URP, 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 e possono essere illustrate dall'URP in conferenza dei servizi.

ART.11

Qualità dei servizi offerti

L'URP organizza la misurazione della qualità dei servizi erogati basandosi sul grado di soddisfazione dell'utenza rispondendo ai seguenti obiettivi:

- rilevazione delle esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto all'Amministrazione Comunale.

La misurazione della qualità dei servizi erogati avviene tramite la distribuzione ai cittadini di appositi questionari.

Il responsabile URP trasmette al Sindaco, ai Resp.li di Settore, al Segretario Generale, i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e del monitoraggio sull'attività dell'URP.

ART.12

Rete Telematica

Ai sensi dell'art.8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n.150, l'URP favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni promuovendo altresì l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

Il Responsabile URP cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica di concerto con i Sistemi Informativi per il necessario supporto di competenze tecniche. A tale scopo:

- collabora per l'organizzazione del sito;
- contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;
- effettua monitoraggio circa il grado di soddisfazione dei cittadini per le informazioni pubblicate sul sito internet istituzionale.

Art. 13
Programma annuale di comunicazione

IL Responsabile URP annualmente presenta all'Amministrazione Comunale il programma delle iniziative di comunicazione in previsione per l'anno successivo.

Il programma deve contenere:

- la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, pubblicitaria, interattiva, ecc.);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione (calendarizzazione delle fasi)
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto sia ex post).

ART.14
NORME FINALI

Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.

ART.15
ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore dalla data di approvazione da parte del Consiglio comunale.

Riferimenti normativi

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

DPCM 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'illustrazione degli uffici per le relazioni con il pubblico"

Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

DPR n.422/2001

Direttiva sulle attività di comunicazione delle P.A. della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Funzione Pubblica 07 febbraio 2002