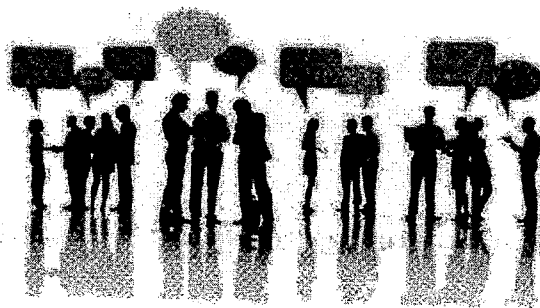


CITTA' DI PIAZZA ARMERINA

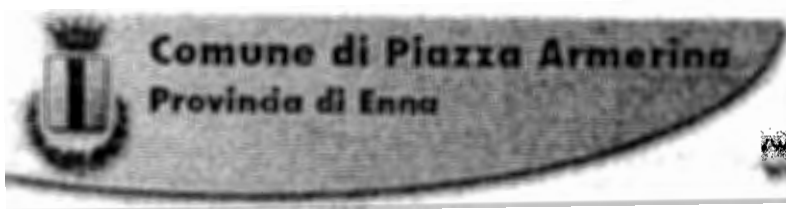


REGOLAMENTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SOMMARIO

| | |
|--|--------|
| Art. 1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA | Pag. 3 |
| ART. 2 PRINCIPI GENERALI E FINALITA' | " 3 |
| ART. 3 FUNZIONI | " 4 |
| ART. 4 ORGANIZZAZIONE E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA | " 5 |
| ART. 5 COMUNICAZIONE ESTERNA | " 5 |
| ART. 6 COMUNICAZIONE INTERNA | " 6 |
| ART. 7 ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP" | " 7 |
| ART. 8 ACCESSO AGLI ATTI | " 7 |
| ART. 9 ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI COMUNALI | " 7 |
| ART. 10 PROCEDURA DI ACCESSO | " 8 |
| ART. 11 RETE TELEMATICA | " 8 |
| ART. 12 QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI | " 9 |
| ART. 13 DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA | " 9 |
| ART. 14 OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE | " 9 |



www.comune.piazzaarmerina.en.it

REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

L'Amministrazione comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva DPCM 11.11.1994 e nel rispetto delle seguenti disposizioni: Legge 241/1990 e successive modifiche (Legge n. 15/2005, D.L. n. 35/3005, Legge n. 40/2007 e Legge n. 69/2009); D. Lgs. n. 267/2000, la Legge 150/2000, D. Lgs. 165/2001, il DPR n. 422/2001 e la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento della Funzione Pubblica) del 7 febbraio 2002.

Art. 2

PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ

L'URP, nell'ordinamento del Comune di Piazza Armerina, si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini, dove il filo conduttore è: *la trasparenza, la semplicità e la comunicazione*, secondo i seguenti criteri:

- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di verifica della qualità dei servizi mediante la somministrazione di customer satisfaction;
- istituire un servizio di ascolto rivolto all'interno dell'Ente al fine di sviluppare la consapevolezza della finalità istituzionale;
- favorire la reciproca informazione tra l'URP, gli uffici interni all'Ente e le altre strutture operanti nel Comune e nel territorio, nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie Amministrazioni;
- programmare ed organizzare l'Open-data con le altre Amministrazioni.

Art. 3
FUNZIONI

L'URP ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

L'URP in particolar modo:

- informa sull'attività dell'Ente, sugli orari e l'ubicazione dei servizi, facilitando il rapporto tra Amministrazione e cittadini, singoli ed associati;
- assicura il diritto di informazione, accesso e partecipazione all'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia;
- promuove l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività ed il suo funzionamento, garantendo un'informazione trasparente ed esaustiva sul suo operato;
- ascolta il cittadino attraverso il colloquio diretto e il sistema di raccolta delle segnalazioni e suggerimenti;
- immette le varie richieste nella rete telematica interna assegnandole ai competenti Uffici e ne segue la conclusione;
- elabora e monitora, una statistica trimestrale relativa al numero e tipologia delle segnalazioni ricevute e della loro risoluzione;
- rileva nuovi bisogni dei cittadini e controlla il livello di soddisfazione degli utenti;
- fornisce informazioni di carattere generale riferite all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre Istituzioni presenti sul territorio comunale ed extra comunale;
- fornisce informazioni sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento e modalità di erogazione dei servizi, anche in riferimento ad altre Amministrazioni presenti sul territorio;
- agevola l'accesso ai documenti amministrativi, anche attraverso l'accettazione di istanze, petizioni proposte;
- coordina, attraverso il Responsabile Settore Affari Generali, i rapporti con le altre Unità Operative per la predisposizione, aggiornamento, e implementazione di dati da acquisire per l'attività di informazione/consulenza;
- coordina e predispone campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e ambientale, in collaborazione con i rispettivi Servizi interessati;
- coordina e collabora in modo continuo con il Servizio Informatico del Comune per quanto concerne il potenziamento del sito Internet, la predisposizione di nuovi servizi e/o l'implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- riceve copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni, in modo da espletare con efficacia e tempestività le richieste di accesso ed informazione da parte dei cittadini;
- progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e l'accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità d'accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi logistici di eventi vari, che impongono l'attuazione di regole di cerimoniale;
- consegna moduli per autocertificazione, copie di bandi di gara e concorsi, rilascia modulistica per richieste varie da inoltrare agli Uffici Comunali.

ART. 4 ORGANIZZAZIONE E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è parte integrante del settore Affari Generali, il quale provvede alle iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti specifici dell'Ufficio, come previsto dal D.P.R. n° 422/2001, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione normativa.

L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono le attività di Amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini. È dotato di locali e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta telefonica o telematica con il pubblico (front-office) sia 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 e monitoraggio (back-office).

L'URP svolge la sua attività, utilizzando gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (telefono, fax, posta, e-mail, sito web, manifesti, dépliant, pubblicazioni di vario genere, ecc....).

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico coordina le attività dell'URP, sia quelle di front-office che quelle di back-office e ne risponde al Dirigente del Settore Affari Generali.

In accordo con il settore di riferimento, istituisce un coordinamento con funzioni d'indirizzo e raccordo delle attività, predispone come previsto dalla 150/2000, la programmazione annuale del lavoro da realizzare completo di obiettivi, strategie e comunicazione integrata, comunicazione interna, esterna on-line pubblicitaria etc. da realizzare (entro il 30 novembre di ogni anno), la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi e dei luoghi di realizzazione, la scelta dei mezzi di diffusione ed il budget in concomitanza con i Responsabili dei gli altri settori in modo da stabilire un percorso sinergico di interscambio, che metta l'Ente nelle condizioni di una collaborazione fluida e coesa, sia all'interno che all'esterno.

ART. 5 COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione Locale, sempre nell'ambito dei principi e delle finalità di cui all'art. 2:

- collabora 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 dello stesso e del territorio Comunale;
- promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarne all'Amministrazione Comunale e/o agli Uffici competenti per l'esame e la risposta.

ART. 6
COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi informativi interni all'organizzazione del Comune;

è una delle attività prioritarie delle mansioni dell'URP, nonché una delle principali finalità del presente Regolamento, e si basa sul costante rapporto di cooperazione e di scambio con gli altri Uffici dell'Ente. Tutti i settori, servendosi degli strumenti più idonei, sono obbligati a collaborare con l'URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente Regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari. I Responsabili degli Uffici e dei Servizi, personalmente o tramite eventuale referente all'uopo nominato, collaborano con l'URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni. I vari uffici, anche tramite i referenti e nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a 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 forniscono all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP, quali:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per istanze;
- ordinanze e avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- dépliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dall'Amministrazione;
- 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 di posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento delle eventuali banche dati. I responsabili dell'URP, per le finalità proprie del servizio, possono convocare riunioni periodiche dei referenti degli uffici, nell'ambito delle quali può essere valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data. *“Una buona comunicazione interna, fondata su di un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività e dei processi lavorativi, e il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio l'identità di un'Amministrazione, favorisce il senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica”*¹

L'URP è strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti, nonché filtro e referente primo dell'Ente, che non si esaurisce nel front-office o nei rapporti con i media.

¹ Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche Amministrazioni

ART. 7
ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"

I referenti degli Uffici hanno principalmente il compito di:

- informare e aggiornare costantemente l'URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- informare tempestivamente l'URP in merito alla istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- sostenere per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- sopportare le attività volte alla comunicazione interna.

ART. 8
ACCESSO AGLI ATTI

L'URP, ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui Responsabili dei procedimenti Amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed implementata con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente per tutti gli adempimenti conseguenti. Fornisce inoltre all'utenza le informazioni sul diritto di partecipazione, sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle normative, le attività, le strutture e le prestazioni del Comune. Fornisce altresì informazioni sulle altre Amministrazioni Pubbliche.

ART. 9
ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI COMUNALI

L'URP collabora con i vari Uffici per quanto concerne:

- distribuzione modulistica;
- ricevimento istanze e relativi allegati;
- informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
- informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui Responsabili;
- consegna atti e documenti.

L'URP, in caso di ricezione diretta delle istanze, provvede a protocollarle, essendo abilitato di accesso al protocollo informatico nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

ART. 10
PROCEDURA DI ACCESSO

La procedura di accesso agli atti, disciplinata dalla Legge 7 Agosto 1990, n°241 (e ss.mm.ii.) e dal DPR 12.4.2006 n°184, si articola come segue:

- le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi, redatte su apposito modulo e debitamente motivate, devono ai sensi di legge essere evase nel termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte dell'URP o comunque da parte dell'Ente; in caso di mancata risposta da parte dell'Ente entro tale termine, il cittadino ha diritto di avvalersi della procedura di intervento sostitutivo;

L'URP, ricevuta la richiesta di accesso, protocolla l'istanza e successivamente trasmessa al Responsabile del Servizio interessato, che provvederà ad assegnarla al rispettivo Responsabile di procedimento il quale, da quel momento, sarà incaricato dell'evase dell'istanza nonché di ogni altra comunicazione di avvio e termine del procedimento;

la comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del responsabile al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e customer satisfaction.

La pubblicazione, sul sito Internet istituzionale del Comune, di ogni informazione utile al cittadino dovrà avvenire da parte degli uffici contemporaneamente alla pubblicazione di un atto, avviso, bando, deliberazione ecc. all'Albo Pretorio on-line, nelle modalità stabilite ed in stretta collaborazione con il Servizio Informatico e con l'URP che congiuntamente ne coordinano l'aggiornamento.

ART. 11
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 collaborando altresì all'adozione di sistemi di interconnessione telematica. Il responsabile URP e l'incaricato dei Servizi Informativi curano l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica (trasparenza).

A tale scopo i Responsabili URP: contribuiscono alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;

favoriscono la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici per favorire il conseguimento dei più alti livelli di professionalità.

ART. 12
QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di ascolto monitorando l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta, e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;
Il Responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione, i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

Nello specifico:

- incontri con le scuole;
- incontri per l'accesso ad internet per famiglie disagiate;
- tirocini in convenzione con le università siciliane;
- progetti con la collaborazione di ditte o singoli cittadini;
- incontri per verificare il gradimento dei cittadini;

ART. 13
DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA

Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di collaborare nella distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile;

La modulistica, predisposta dai Responsabili dei procedimenti interessati, deve altresì avere un'impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti. L'URP cura inoltre la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri Enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

ART. 14
OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente Regolamento.