



Città di Teggiano

Provincia di Salerno

C.A.P. 84039 - ☎ 0975 587811 - 📠 0975 587833

✉ teggiano@vipnet.it

C.F. 83000070652 - P.I. 00379300650

POSIZIONE ORGANIZZATIVA
TECNICO-URBANISTICA-TERRITORIALE
SERVIZIO URP

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SOMMARIO

ART. 1	OGGETTO DEL REGOLAMENTO	pag. 3
ART. 2	AMBITO DI APPLICAZIONE	pag. 3
ART. 3	FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	pag. 3
ART. 4	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA.....	pag. 3
ART. 5	ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO.....	pag. 3
ART. 6	ASCOLTO E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (<i>CUSTOMER SATISFACTION</i>)	pag. 4
ART. 7	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI	pag. 4
ART. 8	COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 5
ART. 9	STANDARDIZZAZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE E DELLA MODULISTICA.....	pag. 5
ART. 10	COMUNICAZIONE ESTERNA.....	pag. 6
ART. 11	PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	pag. 6
ART. 12	ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	pag. 6
ART.13	– DISPOSIZIONI FINALI	pag. 7

ART. 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto del comune, disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), 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.

ART. 2

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento ha lo scopo di normare e ridefinire compiti, obiettivi professionali e l'organizzazione dell' URP quale ufficio preposto all'insieme dell'attività di comunicazione verso gli utenti e quella all'interno dell'ente.

Le norme 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. 3

FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Teggiano, e favorisce l'accesso alle informazioni anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora, con i Responsabili dei Settori comunali, 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) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- f) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

ART. 4

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi 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;
- b) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Servizi Comunali;
- c) attiva rapporti con i Servizi Comunali per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;

ART. 5

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- 1) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento e i tempi di conclusione dei procedimenti con indicazione dei responsabili dei procedimenti amministrativi;
- 2) riceve, ove presentate direttamente all'URP, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di accesso ai documenti amministrativi, 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 al Servizio competente secondo le seguenti modalità:
 - a) le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;
 - b) Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso il Servizio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP oppure, previa intesa con il Servizio interessato, indirizza il richiedente presso il Servizio competente, indicando:
 - le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
 - data e orario del Servizio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - le modalità dell'accesso;
 - le eventuali spese a carico del richiedente;
- 3) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire agli utenti notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;

ART. 6

ASCOLTO E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (CUSTOMER SATISFACTION)

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone ed organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze degli utenti stessi, avvalendosi, ove necessario, della collaborazione dei Responsabili dei Servizi comunali;
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, etc);
3. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - all'Assessore di riferimento;
 - ai Responsabili delle PP.OO. dei Settori interessati, per l'adozione, ove si rendesse necessario, delle eventuali misure organizzative per il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti erogati dai rispettivi Settori;
 - al Segretario Comunale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;
 - al Responsabile P.O. di competenza del Servizio U.R.P., ai fini della valutazione dell'efficacia ed efficienza dell'azione nell'ambito del controllo di gestione;
4. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ove ne ravvisi la necessità, formula proposte in materia di adeguamento e miglioramento dell'organizzazione nonché di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 7

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

1. Il reclamo è la segnalazione di disservizio rispetto ai principi che devono regolare l'erogazione dei servizi pubblici con particolare riferimento ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia;
2. L'osservazione è la comunicazione rivolta a formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi e per favorire la collaborazione con i soggetti erogatori;

3. Tutti gli utenti hanno diritto di presentare reclami per segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi pubblici, nonché di presentare osservazioni volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le osservazioni e li inoltra ai responsabili dei Servizi competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;
5. In caso di ritardo o inadempimento da parte dei Servizi interessati, contestualmente al sollecito ai servizi stessi, viene fatta segnalazione al Segretario comunale, al Responsabile della P.O. di competenza del Servizio inadempiente e al Responsabile P.O. di competenza del Servizio U.R.P., che collegialmente individueranno le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;
6. Il procedimento promosso a seguito di presentazione di reclamo o osservazioni si conclude, di norma, entro 30 giorni dalla presentazione dell'atto, con lettera di risposta del Responsabile dell'URP al soggetto interessato;
7. Il termine di cui al comma precedente può essere interrotto quando si renda necessario assumere informazioni e/o documenti dal soggetto interessato o quando sia necessario un supplemento d'istruttoria. In questo caso il Responsabile del Servizio interessato informa il Responsabile dell'URP che provvederà contestualmente a darne comunicazione all'interessato;
8. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Segretario comunale e al Responsabile P.O. di competenza del Servizio U.R.P. per le opportune valutazioni per il miglioramento ed ottimizzazione dei servizi erogati;
9. Non saranno oggetto di valutazione osservazioni e reclami pervenuti all'URP in forma anonima.

ART. 8

COMUNICAZIONE INTERNA

1. L' U.R.P. promuove un sistema di comunicazioni interne finalizzato alla condivisione del maggior numero di informazioni e documenti per l'implementazione della banca dati dell'U.R.P.;
2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile P.O. individua, all'interno della propria Area o per ogni Servizio della stessa, un referente della comunicazione, che farà parte di un Gruppo di Lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la pianificazione dei flussi informativi e la definizione e dei contenuti della comunicazione ai cittadini, per la costituzione e successivo aggiornamento della banca dati.
3. il Gruppo di Lavoro, potrà formulare proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente;
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 può convocare riunioni periodiche dei Referenti 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. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Servizio.

ART. 9

STANDARDIZZAZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE E DELLA MODULISTICA.

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di coordinare le attività dei Referenti al fine di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica;

2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di significative modificazioni legislative;
3. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

ART. 10

COMUNICAZIONE ESTERNA

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assicura una diffusione omogenea e coerente dell'immagine dell'Ente, attraverso la divulgazione della propria attività, dei propri servizi di riferimento al fine di assicurare trasparenza e visibilità fornendo notizia ed indicazioni che siano facilmente comprensibile dal numero più alto possibile di utenti.
2. Tra gli strumenti di comunicazione oltre alla forma scritta (lettera, manifesto, articolo, catalogo, etc.) e alla forma parlata (conferenza, intervista, etc.) va utilizzato lo strumento telematico.
3. la comunicazione va utilizzata, tra gli altri scopi, per:
 - far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'Ente;
 - facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
 - conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
 - migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
 - favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
4. A tal fine:
 - produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte agli utenti;
 - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - 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.11

PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione, e comunque entro il mese di gennaio, il Responsabile dell'URP presenta al proprio Responsabile P.O. la proposta di programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare e le relative risorse necessarie;
2. Il programma annuale delle attività, di cui al comma precedente, va approvato e reso esecutivo con determina del Responsabile P.O. competente;
3. Entro il termine del 15 gennaio di ogni anno il responsabile dell'URP presenta al Responsabile P.O. competente una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione;
4. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

ART. 12

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'U.R.P.

1. L'URP va 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 all'informazione, 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);

2. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico;

3. All'URP va 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;

4. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato;

5. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:

a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;

b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;

c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;

6. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

ART.13.

DISPOSIZIONI FINALI

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