

*Regolamento di organizzazione
per il funzionamento*

*dell'Ufficio Relazioni
con il Pubblico*

del Comune di Trecenta

approvato con delibera di C.C. n. 22 del 27.06.2011

Art. 1 Istituzione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

1. Il cittadino è "dominus" dell'Ente Locale.
2. L'Amministrazione Comunale in ossequio alle disposizioni di cui al D.Lgs 29/93, nonché alla Legge n. 150/2000 e alle direttive successive sulle attività di comunicazione delle PP.AA. , nell'orientare la propria azione di miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, istituisce l'Ufficio Relazione con il Pubblico.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un luogo di incontro tra cittadino e struttura pubblica, produttore di cittadinanza attiva, responsabile e portatore di innovazione nell'organizzazione della struttura e dei servizi.

Art. 2 Oggetto del Regolamento

1. In attuazione e nel rispetto di quanto fissato dalla normativa di legge in vigore, dallo Statuto e dal Regolamento sull'organizzazione degli Uffici e servizi del Comune, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).
2. Il presente regolamento disciplina, in particolare le modalità organizzative con cui l'URP si relaziona con l'intera struttura dell'Amministrazione Comunale e con la cittadinanza.

Art. 3 Finalità dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

L'U.R.P, nelle sue articolazioni organizzative è in stretta relazione con tutti gli uffici e servizi dell'Amministrazione comunale:

- a) Sostiene e sviluppa, in collaborazione con i vari uffici, le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro del cittadino e responsabile del procedimento interessato;
- b) Promuove e assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31.12.1996, n. 675 e successive modifiche ed integrazioni;
- c) Organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- d) Organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tale attività hanno

rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;

- e) Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni , sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) Collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.

Art. 4 Organizzazione e funzionamento dell'URP

1. L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione delle sedi e dall'assegnazione del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessarie , da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informativi tra gli uffici.
2. Gli sportelli URP sono insediati, di norma, laddove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.
3. Gli uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta e 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).

Art. 5 Collocazione funzionale

1. L'URP è collocato alle dirette dipendenze Responsabile dell'Area Amministrativa e del Segretario Comunale, sotto la supervisione della Giunta comunale, in ragione del ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolti dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e dell'importanza dell'attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi.
2. L'ubicazione dell'URP dovrà essere tale da rendere agevole l'accesso anche ad anziani e a diversamente abili .

Art. 6 Competenze e professionalità del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato che deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personale alla comunicazione (art 11, D.Lgs. n. 165/2011)
2. In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - in relazione alle conoscenze di base
 - 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;
 - d) Conoscenze di base giuridiche e normative;
 - in relazione alle attitudini personali
 - a) Attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura (assertività, ascolto, gestione dei conflitti)
 - b) Attitudine a lavorare in team (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e di autocritica)
 - c) Capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi)
 - d) Capacità di problem solving
 - e) Capacità organizzative
 - f) Capacità propositive
 - g) Flessibilità operativa
 - h) Apertura alle innovazioni
3. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:
 - a) Conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte dall'Amministrazione comunale
 - b) Conoscenze di base delle dinamiche relazionali

- c) Conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei o telematici)
- 4. Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche della comunicazione pubblica, dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane , della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi .
- 5. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art. 7 Promozione e sviluppo della partecipazione

- 1. L'URP valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dall'Amministrazione Comunale;
- 2. A tal fine l'Ufficio:
 - a) Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
 - b) Sostiene i cittadini, singoli ed associati, nell'individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti , alla lotta all'esclusione sociale;
 - c) Favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
 - d) Può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

Art. 8 Informazione e comunicazione pubblica

- 1. L'Amministrazione comunale garantisce a tutti i cittadini, nelle forme previste dal regolamento, il diritto all'informazione relativa all'attività da essa svolta o concernente dati di cui la stessa sia comunque in possesso, ancorchè si riferiscano ad attività poste in essere da istituzioni, aziende municipalizzate, consorzi o altri enti cui essa partecipa.
- 2. A tal fine l'URP
 - a) Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e dopo i necessari accordi, delle altre Pubbliche

Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio comunale;

b) Promuove e realizza, in collaborazione con gli uffici comunali, iniziative di comunicazione pubblica per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati.

3. In particolare l'URP

a) Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, supporti informatici) inerenti il rapporto tra i cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi intergrati e punti di accesso polifunzionali;

b) Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare ed attuare campagne di comunicazione mirata;

c) Fornisce le informazioni e consegna la modulistica specifica per l'avvio delle pratiche e aiuta il cittadino nella compilazione della modulistica "semplice".

Art. 9 Comunicazione interna

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

Art. 10 Sportello URP

1. Presso la sede del Comune di Trecenta, è istituito lo sportello cittadino cui sono attribuite le seguenti funzioni:

a) Distribuzione delle informazioni generali sul funzionamento degli Uffici e servizi dell'Amministrazione comunale (ubicazione, orari, competenze, modalità di accesso, responsabili ecc).

b) Distribuzione delle informazioni sugli organi dell'Amministrazione comunale, sulle loro riunioni, sugli atti generali adottati.

c) Distribuzione delle informazioni generali sulle modalità di avvio, sulla documentazione essenziale necessaria, sui termini e sulla responsabilità dei procedimenti di competenza dell'amministrazione comunale in conformità a quanto previsto dal Regolamento di attuazione della legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni;

- d) Accesso agli atti pubblici generali (leggi, Statuto, regolamenti, deliberazioni del Consiglio Comunale e della Giunta Comunale);
- e) Ricezione delle istanze di accesso agli atti amministrativi;
- f) Raccolta e trasmissione ai servizi competenti delle segnalazioni e proposte e reclami dei cittadini;
- g) Effettuazione delle indagini periodiche e specifiche per la conoscenza dei bisogni e la valutazione del gradimento dei servizi;

Art. 11 Responsabilità degli Sportelli URP

Allo sportello URP è preposto un responsabile con funzioni di gestione del funzionamento del medesimo e di coordinamento con gli altri uffici comunali, in stretta relazione con il Responsabile dell'Area Amministrativa e del Segretario Comunale.

Art. 12 Redazioni URP- funzioni

1. Alla redazione URP competono le seguenti funzioni:
 - a) Formazione e aggiornamento della banca dati dell'URP;
 - b) Collegamento con le banche dati in uso presso l'Ente;
 - c) Collegamento con le banche dati di altre Amministrazioni eventualmente attraverso specifiche convenzioni ;
 - d) Definizione delle modalità di effettuazione delle campagne periodiche e specifiche sui bisogni dei cittadini, sul gradimento dei servizi;
2. Il Responsabile URP, d'intesa con il Responsabile dell'Area Amministrativa e Segretario Comunale, può convocare riunioni periodiche dei referenti di Area. Nell'ambito delle riunioni viene 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.

Art. 13 Procedure per segnalazione, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi, circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione;
2. 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 adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 30 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;

3. Qualora le segnalazioni e/o reclami degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, Il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'Ufficio interessato;
4. 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 che provvedono a dare una risposta entro 30 giorni direttamente ai proponenti, trasmettendola per conoscenza all'URP;
5. L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Art. 14 Servizi all'utenza per l'esercizio di diritti di accesso e di informazione agli atti e procedimenti

L'URP ha il compito di :

- a) Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, in conformità a quanto previsto dal Regolamento di attuazione della Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni;
- b) Fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso;
- c) Ricevere le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'ufficio competente o rilasciarne copia quanto ne è già stata acquisita la disponibilità, previa autorizzazione dell'ufficio competente;
- d) Provvedere ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli uffici competenti che non abbiano ancora fatto pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini di legge per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia data risposta, il Responsabile URP ne invia segnalazione al Sindaco e al Segretario Comunale;

Art. 15- Accesso alle informazioni sull'iter dei procedimenti in corso

1. I soggetti nei confronti dei quali il provvedimento è stato destinato a produrre effetti diretti o che per legge debbono intervenire oppure abbiano determinato l'avvio del procedimento stesso, hanno il diritto di richiedere ed ottenere dall'Amministrazione,

per il tramite dell'URP ovvero del servizio competente , informazioni circa lo stato di avanzamento e il tempo di attesa di un procedimento in corso che li riguardino ;

2. I soggetti di cui al comma 1 hanno il diritto di ricevere dall'Amministrazione, per i tramite dell'URP ovvero dal servizio competente, risposta a domande motivate e dubitative sul corretto e tempestivo svolgimento del procedimento, sia da un punto di vista strettamente formale, sia per quanto riguarda l'osservanza e l'esatta applicazione delle norme statutarie e regolamentari;

Art. 16 Presa visione e rilascio copie

Il rilascio di copie avviene nel rispetto della normativa fissata dalla Legge n 675/1996 e successive modifiche ed integrazioni e dei regolamenti del Comune di Trecenta.

Art. 17 Procedimento di accesso

Il diritto di accesso viene gestito in conformità a quanto previsto dal Regolamento di attuazione della Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento.

Art. 18 Intervento dell'URP per il riesame di atti di interesse del richiedente

1. Qualora l'URP, a seguito di una domanda del cittadino riscontri una disfunzione palese nell'applicazione delle procedure previste dall'Amministrazione, indirizza il cittadino al Responsabile del servizio o dell'Ufficio competente per il riesame dell'atto o del procedimento. Il Responsabile è tenuto a prendere in considerazione la questione.
2. L'URP deve inoltre indicare al cittadino , ove ne ricorrano i presupposti, le modalità e i termini per il ricorso amministrativo.

Art. 19 Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

1. L'URP organizza indagini periodiche e specifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati 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 periodicamente dal Responsabile dell'URP a:
 - a) Sindaco
 - b) Segretario Comunale

3. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma, in collaborazione con i servizi interessati, iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 20 Norme di riferimento

Per quanto non previsto dal presente regolamento si fa riferimento alla normativa che disciplina l'URP.

Art. 21 Norma finale

Per quanto attiene i titolo di accesso del personale da utilizzare all'URP, si rinvia quanto stabilito dalla legge n. 150/2000 e dal relativo regolamento di attuazione.