



COMUNE DI CARPEGNA

Provincia di Pesaro e Urbino

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Il "Regolamento per la disciplina dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" è stato approvato dal Consiglio Comunale nella seduta del 26/05/2005 atto n. 18
E' stato pubblicato all'Albo Pretorio il 30/05/2005 divenendo esecutivo l'08/06/2005.

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Finalità

1. L'attività dell'ufficio relazioni con il pubblico (di seguito U.R.P.) è indirizzata ai cittadini singoli e associati secondo i seguenti criteri:

- a) promuovere l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
- b) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241;
- c) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- d) aderire a reti di servizi che consentano l'interconnessione telematica e l'integrazione della comunicazione istituzionale su tutto il territorio;
- e) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e strategie di comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- f) garantire la reciproca comunicazione fra l'U.R.P. e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico appartenenti alla realtà territoriale provinciale.
- g) promuovere le moderne tecnologie applicate alla comunicazione istituzionale (Intranet e Internet).
- h) promuovere e approfondire, autonomamente ovvero in forma associata, temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- i) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

Art.2 - Funzioni

1. Nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 7 giugno 2000 n. 150 e dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, l'U.R.P. svolge attività di comunicazione istituzionale finalizzata a:

- a) informare e orientare l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;
- b) rilasciare informazioni in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- c) implementare i contenuti del sito Internet comunale mediante un aggiornamento costante. I contenuti del sito sono determinati dalla Giunta con apposita deliberazione. Le modalità operative per la gestione del medesimo sono fissate dal Segretario Generale o, ove presente, dal Direttore Generale.
- d) gestire il servizio reclami, segnalazioni e proposte erogato all'utenza;
- e) collaborare, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- f) attuare processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collaborare per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese sulla base di disposizioni dettate dalla Giunta comunale;
- g) collaborare all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna ed esterna;
- h) contribuire, in collaborazione con gli uffici interessati, alla realizzazione di campagne di comunicazione istituzionale per argomenti specifici.

CAPO II

Struttura e Risorse

Art.3 – Struttura e personale

1. L'U.R.P. è costituito da:

Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;

Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.

2. All'U.R.P. sarà adibito esclusivamente personale in possesso dei requisiti previsti dalla L.150/2000 e dal D.P.R. 422/2001, fatta salva la possibilità di creare un back-office integrato con personale avente competenze di natura informatica per la gestione del sito internet comunale e della rete interna.

Art.4 – Front Office

1. 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 e 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 e ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) gestione del disservizio.

Art.5 – Back Office

1. Il back office dell'U.R.P. è diretto dal responsabile dell'U.R.P. e svolge attività di:

- a) coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office e per la Intranet comunale;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità 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 del Sito Internet e proposizione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- f) analisi del grado di soddisfazione del cittadino
- g) marketing dei servizi erogati dal Comune

2. Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro tre mesi dalla entrata in vigore del presente Regolamento, i singoli Servizi dovranno comunicare al Responsabile U.R.P. i nominativi dei loro referenti.

Art.6 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna

1. I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

informare la redazione sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate con l'U.R.P.;

garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza; collaborare con il personale dell'U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Art.7 – Locali e risorse economiche

1. L'Amministrazione assicura per lo svolgimento dell'attività dell'U.R.P. l'utilizzo di locali idonei a garantire la libera accessibilità e l'immediata individuazione da parte dell'utenza.
2. All'U.R.P. saranno assegnate le risorse economiche necessarie alla realizzazione dei compiti e delle funzioni enunciati nel presente regolamento e gestiti autonomamente ovvero in forma associata all'interno di Reti di servizi.

CAPO III COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E TRASPARENZA

Art.8 - Attività di comunicazione istituzionale

1. Le informazioni rilasciate dell' U.R.P. hanno per oggetto i servizi erogati dall'Ente anche in ambito sovracomunale e riguardano:
 - a) tipologie dei servizi erogati;
 - b) modalità di fruizione;
 - c) tariffe praticate;
 - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
2. In occasione di particolari campagne informative di diffusione sovracomunale, l'U.R.P. fornirà informazioni generali anche in rapporto alle medesime.
3. L'U.R.P. provvede inoltre:
a fornire ai cittadini le informazioni sui Settori preposti ad esercitare le funzioni ed i servizi di competenza del Comune, indicandone l'ubicazione e facilitandone l'accesso;
4. L'U.R.P. assicura:
in appositi idonei locali, la consultazione della Gazzetta Ufficiale della Repubblica, del Bollettino Ufficiale della Regione, della raccolta ufficiale delle leggi e dei decreti, dello statuto e dei regolamenti comunali, dei bandi di concorso, di gara e degli altri avvisi pubblicati dal Comune;
la circolazione delle informazioni nell'ambito degli organi e dell'organizzazione del Comune, per concorrere, all'efficacia, alla semplificazione ed all'economicità dell'azione amministrativa.
5. L'U.R.P. attua, inoltre, le iniziative per l'informazione previste dal presente regolamento, riferite all'attività del Comune e, per quanto possibile, di altre pubbliche amministrazioni, assicurando che i cittadini possano prendere tempestivamente conoscenza dei provvedimenti d'interesse generale e delle scadenze relative a bandi, concessioni, adempimenti di varia natura.
6. L'U.R.P. assicura ogni intervento rivolto a facilitare l'esercizio da parte dei cittadini, delle loro associazioni e di chiunque altro vi abbia titolo, dei diritti agli stessi assicurati dalla legge, dallo statuto comunale e dal presente regolamento.

Art.9 - Specificazione dei compiti dell'U.R.P. in materia di accesso agli atti

1. Il personale addetto all'U.R.P. provvede:

- a) a ricevere le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi e di rilascio di copie degli stessi, con le modalità previste dal presente regolamento;
- b) a curare la registrazione nel protocollo speciale istituito presso l'U.R.P., di tutte le richieste d'accesso pervenute; le richieste di accesso vengono, quindi, acquisite agli atti dell'U.R.P., quando hanno per oggetto informazioni, copie di atti e di documenti amministrativi di cui lo stesso Ufficio ha già la disponibilità ovvero vengono trasmesse immediatamente al responsabile del procedimento di accesso del Settore competente quando L'U.R.P. non dispone delle informazioni o dei documenti richiesti. Con l'acquisizione o la trasmissione della richiesta è richiamato il termine per la risposta. Con il ricevimento della risposta dai Settori, L'U.R.P. effettua il discarico della stessa dal protocollo.
- c) ad inviare ai responsabili dei procedimenti non conclusi tempestivamente segnalazione della scadenza del termine, in base alla rubrica cronologica di cui al punto c), entro il giorno precedente quello ultimo per la risposta;
- d) a segnalare al soggetto incaricato per le funzioni di cui all'art.107 del D.lgs.267/2000 e al Segretario Generale e, ove esistente al Direttore Generale, le richieste alle quali non è stata data risposta entro il termine fissato dal regolamento;

2. L'U.R.P. fornisce al pubblico tutte le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di accesso e sui relativi costi.

CAPO IV QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 10 - Servizio di suggerimenti, segnalazioni e reclami

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

2. Il servizio è gestito dal personale addetto all' U.R.P. secondo le modalità indicate con apposita deliberazione di Giunta Comunale.

Art.11 -Analisi del livello di soddisfazione dell'utenza

1. Anche sulla scorta dei contenuti delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, il Responsabile U.R.P. coadiuvato dal personale addetto dovrà compiere un processo di analisi del livello di soddisfazione dell'utenza nei confronti dei servizi erogati dall'amministrazione comunale, redigendo un'apposita relazione da inviare al Sindaco ed al Segretario Generale.

2. Il Responsabile U.R.P., sentito il Segretario e previa autorizzazione del Sindaco, potrà altresì attivare processi di indagine mediante la distribuzione di questionari in occasione dell'attivazione di nuovi servizi o del miglioramento di quelli esistenti.

Art.12- Processi di miglioramento della qualità dei servizi

1. Allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi dall'amministrazione, l'U.R.P. promuove in collaborazione con i Responsabili dei Settori e con il coordinamento del Segretario Generale o del Direttore Generale ove presente, processi di monitoraggio delle procedure e di verifica delle modalità interne di gestione del lavoro svolto da parte dei servizi.