



COMUNE DI PETROSINO

(Prov. di Trapani)

REGOLAMENTO U.R.P. (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

SOMMARIO

ART. 1 - PRINCIPI GENERALI

ART. 2 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

ART. 3 - FUNZIONI DELL'U.R.P.

ART. 4 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

ART. 5 - FUNZIONI FRONT – OFFICE

ART. 6 - FUNZIONI BACK – OFFICE

**ART. 7 - COMUNICAZIONE INTERNA, RAZIONALIZZAZIONE E
STANDARDIZZAZIONE DELLA MODULISTICA**

ART. 8 - COMUNICAZIONE ESTERNA

ART. 9 - ACCESSO AGLI ATTI

**ART. 10 - RILEVAZIONE DEI CONTATTI E VALUTAZIONE DI
GRADIMENTO DEI SERVIZI**

**ART. 11 - RISORSE UMANE, FORMAZIONE DEL PERSONALE E
RISORSE FINANZIARIE**

ART. 12 - DISPOSIZIONI FINALI

ART. 1

PRINCIPI GENERALI

L'amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazioni verso i cittadini e gli utenti;
- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza e dei dati personali di cui alla normativa attuale;
- Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e delle relativa modulistica;
- Favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

ART. 2

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1 – in attuazione di quanto sopra disposto, nel rispetto dello Statuto Comunale e delle normative vigenti, il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico denominato U.R.P.;

2 – ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di

lavoro, di studio, o come utenti di servizi comunali, associazioni di persone fisiche e/o giuridiche che svolgono la propria attività nel territorio del Comune;

ART. 3

FUNZIONI DELL'U.R.P.

1 – L'U.R.P., in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:

- a) Cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
- b) Garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Petrosino e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- c) Collabora, con i dirigenti dei settori comunali, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- d) 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. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale;
- e) Favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, al fine di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e di migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) Svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

ART. 4

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

1 – L'U.R.P. deve essere dotato di spazi e risorse umane e strumentali 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 alle informazioni, anche attraverso l'uso del sito internet comunale, all'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, di monitoraggio, innovazione organizzativa (back – office);

2 – L'U.R.P. deve essere collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e privi di barriere architettoniche;

3 – L'U.R.P. deve garantire un adeguato orario di apertura al pubblico possibilmente funzionale alle esigenze dell'utenza;

4 – all'U.R.P. deve essere 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;

5 – L'U.R.P. può avvalersi della collaborazione dell'Associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale;

6 – in considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'U.R.P. deve essere assegnato personale adeguatamente formato, in particolare il personale assegnato all'U.R.P. deve possedere le seguenti competenze:

- a) Capacità comunicative e relazionali;
- b) Conoscenza dell'organizzazione comunale;
- c) Conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;

- d) Conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- e) Conoscenza giuridica di base;

ART. 5

FUNZIONI FRONT – OFFICE

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

- Ascolto attivo degli utenti attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti ed eventuali reclami, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- Informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- Informazione sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi di tali atti, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai referenti di ogni settore.

ART. 6

FUNZIONI BACK – OFFICE

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

- Coordinamento dei rapporti con i referenti di ogni settore per la predisposizione, l'aggiornamento, l'implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front – office ;
- Predisposizione, semplificazione e standardizzazione, in collaborazione con i referenti di ogni settore, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- Cura della registrazione e del monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte presentate dai cittadini, smistando tutto agli Uffici competenti;
- Elaborazione periodica di una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte dei cittadini da trasmettere al Sindaco ed al Dirigente del I Settore cui fa capo l'U.R.P.;
- Analisi del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati;
- Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli U.R.P. di altri Enti e Istituzioni;
- Progettazione di nuovi servizi erogati dal Comune per via telematica;

ART. 7

COMUNICAZIONE INTERNA, RAZIONALIZZAZIONE E STANDARDIZZAZIONE DELLA MODULISTICA

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'U.R.P..

Entro trenta giorni dall'approvazione del presente regolamento i dirigenti di settore individuano i responsabili per l'informazione (referenti del settore) che collaborano con l' U.R.P. per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I referenti di settore devono trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'U.R.P. di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Devono fornire all'U.R.P. la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere al predetto ufficio, ove possibile su supporti informatici, il seguente materiale:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per la presentazione di istanze varie;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere e/o organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal settore;
- comunicazioni inerenti la competenza settoriale ed i servizi erogati da ogni singolo settore nonché i responsabili dei procedimenti;

Il responsabile dell'U.R.P. può convocare riunioni periodiche dei referenti dei settori. Nell'ambito delle riunioni viene valutata l'opportunità di predisporre specifici strumenti comunicativi che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi erogati dal Comune.

La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai responsabili dei procedimenti di concerto con l'U.R.P., per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi o procedimenti.

Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile da tutti.

ART. 8

COMUNICAZIONE ESTERNA

L'U.R.P. collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'Ente e del territorio comunale.

A tal fine:

- Produce pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;

ART. 9

ACCESSO AGLI ATTI

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto fra la pubblica amministrazione e i cittadini e quindi:

- fornisce informazione sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, tempi di conclusione e di responsabile dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata implementata con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi;
- riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale.

ART. 10

RILEVAZIONE DEI CONTATTI E VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

L'U.R.P. rileva i contatti: diretti, telefonici, fax e posta elettronica, dei cittadini con il Comune ed organizza indagini sul grado di soddisfazione degli stessi per i servizi erogati e sull'evoluzione dei loro bisogni ed esigenze.

A tal fine attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazione di disservizi, reclami, proposte e suggerimenti.

Inoltre progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e delle procedure.

ART. 11

RISORSE UMANE, FORMAZIONE DEL PERSONALE E RISORSE FINANZIARIE

Il Comune individua, nell'ambito della propria dotazione organica, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione.

Al personale assegnato all'U.R.P. devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui. Pertanto l'Amministrazione comunale provvederà alla promozione di iniziative di formazione e aggiornamento privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni nonché per l'uso di strumenti informatici e telematici.

L'U.R.P. necessita di risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

A tal fine l'Amministrazione Comunale si impegna ad individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione e l'informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali.

ART. 12

DISPOSIZIONI FINALI

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

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