



Ufficio relazioni con il pubblico



COMUNE DI ARCORE
Provincia di Milano

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- ART. 1** **Principi generali**
- ART. 2** **Oggetto del regolamento**
- ART. 3** **Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico**
- ART. 4** **Informazione e comunicazione pubblica**
- ART. 5** **Esercizio del diritto di accesso.
Promozione e sviluppo della partecipazione**
- ART. 6** **Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali**
- ART. 7** **Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**
- ART. 8** **Comunicazione interna**
- ART. 9** **Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.**
- ART. 10** **Comunicazione esterna**
- ART. 11** **Collocazione funzionale**
- ART. 12** **Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- ART. 13** **Disposizioni finali**

Art. 1

Principi generali

1. 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:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- c) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) 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. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

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.

Art. 3

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Arcore, 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;

- b) collabora con i funzionari responsabili di posizione organizzativa 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) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) si attiva, nell'ambito delle proprie possibilità e con gli strumenti a propria disposizione, per realizzare la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda, in particolare, la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

Art. 4

Informazione e comunicazione pubblica

1. 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, assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, preferibilmente tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.

2. A tal fine:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;
- b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
- d) promuove attività di formazione, in raccordo con il piano pluriennale di formazione contrattuale, rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far accrescere la cultura della comunicazione.

Art. 5

Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;

b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, in conformità a quanto stabilito dal "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi (legge n. 241/1990)", 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 all'Ufficio competente secondo le seguenti modalità:

- i. le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;
- ii. qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP oppure, previa intesa con l'ufficio interessato, indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:
 - le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
 - data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - le modalità dell'accesso;
 - le eventuali spese a carico del richiedente;
- iii. le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai funzionari responsabili di posizioni organizzative;
- iv. al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun funzionario individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitarsi il diritto di accesso; in mancanza il diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico;

c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;

d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

Art. 6

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini avvalendosi, ove necessario, di collaborazioni esterne.
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 la proposta di attivazione di strumenti specifici (focus - group, etc).
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è trasmesso periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - al Sindaco;
 - ai funzionari responsabili interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
 - al Direttore Generale, ove nominato, o al Segretario Generale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;
 - all'Ufficio Controllo interno ed ai nuclei di valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione;
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

Art. 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che, avvalendosi preferibilmente del referente per la comunicazione di cui all'art. 8, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti ed a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.
3. In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, viene fatta segnalazione al Segretario Generale, il quale di concerto con l'Urp individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio.

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, se istituito, o al Segretario Generale, alla Conferenza dei Funzionari Responsabili ed all'Ufficio Controllo Interno ed al nucleo di valutazione.

Art. 8

Comunicazione interna

1. La comunicazione interna è l'insieme degli strumenti atti a costruire un sistema di relazioni costante ed articolato che coinvolgono i soggetti che operano nell'Ente.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove esperienze innovative di comunicazione tra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

3. Entro 20 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di Servizio individua all'interno di ogni Ufficio un Referente per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.

4. In caso di inerzia da parte del Responsabile di Servizio, il referente per la comunicazione è nominato dal Direttore Generale, ove esistente, o dal Segretario Generale su proposta del Responsabile dell'Urp.

5. L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale o del Segretario Generale sentito il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

6. In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede il competente Referente per la comunicazione di cui al comma 3.

7. A sua volta, 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 ed il processo di riforma della pubblica amministrazione.

8. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei referenti per la comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

9. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Servizio.

Art. 9

Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Funzionari Responsabili o con altro personale individuato.
3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.
4. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art. 10

Comunicazione esterna

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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.
2. A tal fine:
 - produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
 - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
 - 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

Collocazione funzionale

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito della Segreteria Generale o Direzione Generale dell'ente e comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art. 12

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili ed agevolmente raggiungibili, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere 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).

3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

4. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.

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

7. 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;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative;

8. 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.