

# **REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

(Approvato con delibera di G.C. N. 130 DEL 16/4/2013)

## **CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 1**

#### **Principi generali**

1. L'Amministrazione Comunale (di seguito A.C.) indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, quale accessibilità totale di cui al D.Lgsv n. 150/2009 e quale livello essenziale delle prestazioni di cui all'art. 117 della Costituzione, garantendo l'efficacia e qualità dei servizi erogati in coerenza con le previsioni normative di cui alla delibera CIVIT n. 88/2010.
2. In questa prospettiva di dialogo ed attenzione per i cittadini l'A.C., nello svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione così come negli assetti organizzativi delle proprie strutture, :
  - Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
  - 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 alla Legge n. 675/1996 e succ.;
  - Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
  - Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della 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.

A tal fine 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. 2**

#### **Oggetto del regolamento**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione sia in coerenza con i criteri dagli stessi indicati sia in attuazione degli obblighi in materia di trasparenza alla luce delle delibere della Civit n. 105/2010 e 2/2012 nonché delle linee guida dell'Anci del 29/10/2012.

### **Art. 3**

#### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'URP realizza la sua attività nel quadro normativo di una completa trasparenza dell'azione amministrativa così come indicato dal D.Lgsv n. 150/2009 e dalla Legge n. 190/2012 e a tal fine:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di San Giorgio a Cremano 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) facilita e semplifica l'accesso degli utenti ai servizi on line sul sito istituzionale ed è parte integrante delle iniziative volte ad incrementare il livello di trasparenza;
- c) interagisce con tutti i settori e i servizi comunali relativamente all'attività di semplificazione, di razionalizzazione e di standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica, in un'ottica di collaborazione e di orientamento strategico ai bisogni della collettività che l'Amministrazione è chiamata a soddisfare;
- d) cura l'attivazione di processi, anche mediante l'utilizzo di software, per la verifica dei flussi documentali ai fini di una rapida informazione al cittadino circa lo stato di avanzamento di ogni singolo procedimento di interesse, a qualunque Settore riferito, e fornita presso un unico sportello;
- e) attua, attraverso metodologie della *customer satisfaction*, 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, perseguendo anche processi di rendicontazione sociale sui livelli di dialogo intercorrenti tra l'A.C. e la cittadinanza;
- f) collabora all'organizzazione e al coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna per un'analisi e una rilevazione degli schemi organizzativi e per stabilire tra i singoli Settori una rete informativa che potenzi il grado di tempestività e di puntualità delle risposte, anche con specifici corsi formativi ed incontri di studio;
- g) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- h) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla migliore gestione ed al potenziamento del sito Internet dell'Ente, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune e la sua organizzazione;
- i) cura altresì la distribuzione della modulistica ad uso degli utenti dei servizi comunali, di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

### **Art. 4**

#### **Organizzazione**

1. L'URP è strategicamente collocato al piano terra della Casa Comunale in locali facilmente accessibili e liberi da barriere architettoniche; in tali spazi si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.
2. L'Ufficio 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 alle informazioni, 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'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici comunali.

#### **Art. 5 Risorse umane**

All'URP deve essere assegnato personale sufficiente ed adeguato per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento. Il personale assegnato a compiti di informazione e comunicazione deve essere in possesso di specifica formazione conseguita presso organismi riconosciuti così come previsto dal D.P.R. n. 422/2001.

#### **Art. 6 Formazione del personale**

1. Il personale assegnato deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
  - c) conoscenza adeguata all'uso di strumenti informatici e telematici.
2. Il funzionario responsabile del servizio deve inoltre possedere:
  - d) conoscenze giuridiche e normative;
  - e) conoscenza di base della lingua inglese
  - f) formazione specialistica di cui al precedente art. 5.
3. Al predetto responsabile, nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste, anche con l'accesso ad abbonamenti, banche dati e/o informazioni on line di stretta competenza.
4. La peculiarità delle funzioni di front-office richiede una costante ed adeguata formazione del personale assegnato all'URP ma anche del personale dell'Ente a diretto contatto con il pubblico e/o impegnato nella funzione di responsabile del procedimento.

#### **Art. 7 Risorse finanziarie**

Per lo svolgimento delle proprie funzioni e proporzionalmente alle stesse sono assegnate all'URP, in sede di bilancio preventivo, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

## **CAPO II – PARTECIPAZIONE , TRASPARENZA e ACCESSO**

#### **Art. 8 Partecipazione e Trasparenza**

Come indicato al punto 4.1.4 della delibera CIVIT n. 105/2010, relativa al programma triennale per la trasparenza e l'integrità, l'URP svolge *funzioni di raccordo, informazione e*

*raccolta di suggerimenti e commenti da parte del pubblico da trasmettere poi all'interno dell'organizzazione secondo un approccio di tipo bottom up (dal basso verso l'alto).*

*In ossequio poi al punto 4.2 delle Linee Guida ANCI in tema di trasparenza dell'ottobre 2012 l'URP costituisce uno strumento che assume particolare rilievo anche ai fini della concreta implementazione del ciclo della performance ed in particolare per l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei Servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.*

## **Art. 9**

### **Esercizio del diritto di accesso**

Il diritto di accesso di cui alla legge n. 241/90 e succ. è assicurato in applicazione del vigente Regolamento comunale di accesso atti e documenti amministrativi, cui si fa espresso rinvio, approvato con deliberazione di C.C. n. 108 del 20/10/2010.

## **Art. 10**

### **Informazioni**

1. Il cittadino deve avere come principale riferimento informativo l'URP. Le informazioni fornite riguardano, direttamente o indirettamente, tutti i servizi erogati dal Comune. Esse sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:
  - a) servizi erogati e modalità di fruizione;
  - b) tariffe praticate e modalità di versamento;
  - c) iniziative e manifestazioni in atto o programmate;
  - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
  - e) tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
  - f) procedimenti di altre Amministrazioni di cui abbia avuto conoscenza;
  - g) servizi svolti da soggetti eroganti servizi di pubblica utilità.

## **Art. 11**

### **Rapporti informativi tra uffici**

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni in loro possesso, di cui al precedente articolo 10, e quelle comunque da portare a conoscenza degli utenti.
2. La comunicazione interna è attuata di regola attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata in presenza di termini, scadenze o notifiche certe. Negli altri casi a mezzo fax o via mail interna ordinaria.
3. Le informazioni sono trasmesse all'URP con tempestività e comunque prima dell'inizio della loro valenza e/o pubblicità esterna.
4. Tutti gli atti e i provvedimenti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura *"... trasmettere copia del presente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna"*.
5. Una copia di tutti i manifesti di informazione alla cittadinanza deve essere trasmessa all'URP a cura dell'ufficio affissioni all'atto della prevista autorizzazione.

**Art. 12**  
**Carta dei servizi**

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini sarà predisposta una "Carta dei servizi del Comune di S. Giorgio a Cremano".
2. La realizzazione e l'aggiornamento periodico della Carta riveste carattere primario per l'Amministrazione.
3. Tutti i settori e servizi dell'Ente sono impegnati a fornire massima collaborazione nella predisposizione della Carta, anche con ricorso ad apposite conferenze di servizio, incontri operativi e giornate seminariali di studio e approfondimento .
4. Responsabile del procedimento è il Funzionario del servizio URP.

**Art. 13**  
**Monitoraggio dei servizi**

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati, mediante conferenze intersettoriali periodiche, processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti ex art. 8 L. 150/2000, anche con ricorso a questionari mirati e/o indagini a campione, allo scopo di perseguire, in una logica di *problem solving*, il miglioramento continuo dell'attività amministrativa.
2. L'attività di monitoraggio è curata dal Funzionario del Servizio URP, anche in attuazione del D.Lgs n. 150/2009.

**Art. 14**  
**Rapporti con gli altri URP**

I rapporti con gli URP delle altre PP.AA. sono a cura del Responsabile del Servizio anche mediante la partecipazione al network Lineamica cui l'Ente ha già aderito dal 2 luglio 2009.

**Art. 15**  
**Visibilità dell'URP**

Sul web l'URP deve risultare direttamente raggiungibile dalla home page del sito istituzionale ed il link deve essere reso visibile da un elemento grafico caratteristico o dal proprio logo.

**Art. 16**  
**Verifica dell'attività svolta**

Il Dirigente del Servizio URP, sulla scorta dei report delle attività svolte comunicati annualmente dal Funzionario del Servizio, predispone apposita relazione indirizzata al Sindaco, all'Assessore delegato e all'O.I.V.. per formulare, in sede di pianificazione annuale, obiettivi di miglioramento idonei a garantire una sempre maggiore soddisfazione dei cittadini.