COMUNE DI CAPOTERRA

Provincia di Cagliari

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale N. 165 del 05/10/2011

INDICE

CAPO I **-PRINCIPI GENERALI**
art. 1 - Ambito di applicazione
art. 2 - Finalità
art. 3 - Funzioni

CAPO II **- STRUTTURA**
art. 4 - Organizzazione dell'Ufficio
art. 5 - Personale
art. 6 - Responsabile

CAPO III **- FORMAZIONE PROFESSIONALE**
art. 7 - Formazione del personale

CAPO IV **- PROCEDURE**
art. 8 - Comunicazione interna
art. 9 - Comunicazione esterna
art. 10 - Accesso agli atti
art. 11 - Segnalazioni e reclami
art. 12 - Distribuzione della modulistica
art. 13 - Rete civica e telematica

CAPO V **- NORME FINALI**
art. 14 - Entrata in vigore

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1
Ambito di applicazione

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Comune di Capoterra, di seguito indicato con la sigla URP.

Art. *2*
Finalità

L' attività dell' ufficio è finalizzata a:

- dare attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;
- rilevare sistematicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
- proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l' Amministrazione si propone all'utenza.

Art. 3
Funzioni

L' ufficio svolge le seguenti funzioni:

- fornisce informazioni all'utenza sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento dei procedimenti e sui tempi di conclusione, sulle modalità di erogazione dei servizi;
- promuove ricerche ed analisi finalizzate alla conoscenza dei bisogni e delle proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza mediante l'ascolto attivo del cittadino;
- contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all' organizzazione dei flussi informativi interni;
- promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione;

CAPO II - STRUTTURA

Art. 4
Organizzazione dell'ufficio

L'URP è inserito nel 6° Settore denominato Segreteria e Affari Generali ed è collocato alle dirette dipendenze del Responsabile. Nell'ambito degli obiettivi fissati dagli Organi Politici, il Responsabile ha piena autonomia operativa ed assicura l'ottimale gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie assegnate.
L' ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico, che lo svolgimento di compiti e funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e alla realizzazione di attività di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali.
E' costituito da un servizio di Front Office e un servizio di Back Office.

In particolare il Front Office svolge attività di:

- rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione del cittadino, raccolta dei suggerimenti;

- informazione sull'organizzazione e sull'attività dell'Ente, sulle modalità di accesso ai servizi, sugli atti amministrativi, sugli iter procedimentali e sui relativi responsabili;
- prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi;
- gestione di eventuali disservizi segnalati.

Il Back Office svolge attività di:

- proposizione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti, anche su suggerimento dei cittadini;
- predisposizione delle campagne di pubblica utilità sui temi di rilevanza sociale;
- predisposizione, aggiornamento e implementazione, su indicazione dei Responsabili di Settore, delle schede informative per l'attività del Front Office e della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi e analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche pomeridiano, funzionale alle esigenze dell'utenza.

Art. 5
Personale

Il personale assegnato all'URP deve essere in possesso di un'approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'Ente, professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e per la ricezione delle richieste di informazioni attraverso sistemi telematici.

Art. 6
Responsabile

Il Responsabile dell'URP appartiene a qualifiche ricomprese nell'area di inquadramento D del CCNL del comparto Regioni-Enti Locali.
Il Responsabile dell'URP predispone un rapporto annuale sull'attività di relazioni con il pubblico con riferimento all'accesso agli atti, alle segnalazioni e ai reclami. Sulla base dei risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e del monitoraggio sull'attività dell'URP programma iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

CAPO III - FORMAZIONE PROFESSIONALE

Art. 7
Formazione del personale

Per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, annualmente, il Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative agli adempimenti dell'ufficio privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, dell' informatica e delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni.

CAPO IV – PROCEDURE

Art. 8
Comunicazione interna

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente ed è il fondamento per una efficace attività di relazione esterna dell'Amministrazione.

I presupposti essenziali per una efficace attività di comunicazione dell'Amministrazione e operativa dell'URP sono il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni.
A tal fine ciascun Responsabile di Settore, entro 10 (dieci) giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, individua tra i propri collaboratori uno o più responsabili per l'informazione (di seguito denominati Referenti) che dovranno collaborare con l'URP. In caso di inerzia da parte dei Responsabili di Settore i Referenti sono nominati dal Segretario Generale.
In particolare i Referenti hanno il compito di:

- informare il personale dell'URP sull'attività dei propri servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte e concertate;
- informare tempestivamente il personale dell'URP in merito all'istituzione, alla modifica e alla cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare con il personale dell'URP per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità;
- trasmettere all'URP, su supporto informatico, il materiale di seguito elencato:
    - regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
    - bandi di concorso e relativa modulistica;
    - modulistica per l'inoltro delle istanze;
    - ordinanze ed avvisi pubblici;
    - informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il Settore intende promuovere/organizzare;
    - depliants, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
    - comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Il Responsabile dell'URP può convocare riunioni periodiche dei Referenti dei Settori.
Nell'ambito di tali 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.

Art. 9
Comunicazione esterna

L'URP al fine di garantire la piena partecipazione dei cittadini alla vita dell' Amministrazione locale:

- promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente e a promuoverne l'immagine e il territorio;
- promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri Enti presenti sul territorio.

Art.10
Accesso agli atti

L'URP ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi. Fornisce inoltre le informazioni relative alle modalità e ai termini per le azioni previste dalla Legge e dal Regolamento Comunale a tutela del diritto di accesso.
L'URP riceve, se presentate direttamente all'ufficio, le richieste di accesso agli atti dell' Amministrazione.
Le richieste inerenti atti normativi, deliberazioni, determinazioni e ordinanze sono accolte immediatamente esibendo l'atto o estraendone copia.

Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP o non sono di immediato reperimento, l'URP provvede a trasmettere l'istanza al Settore competente tramite l' ufficio Protocollo.
Il Responsabile del Settore competente ne valuta l'accoglibilità e, in caso positivo, fornisce all'URP le informazioni o le copie degli atti, oppure ne consente la visione. Ciò in modo tale che il procedimento complessivo di accesso si concluda nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.
In caso di richiesta irregolare o incompleta, il Responsabile del Procedimento o il Responsabile del Settore competente, entro 10 gg., è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente direttamente o tramite l'URP, con mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata.
Decorsi 20 gg. dalla data di presentazione della richiesta, l'URP provvede ad inviare sollecito al Referente del Settore che non abbia fornito risposta.
In caso di mancata evasione della richiesta di accesso nel termine previsto, da parte degli uffici competenti, il Responsabile dell'URP ne dà comunicazione al Responsabile del Settore competente e al Segretario Generale.

Art. 11
Segnalazioni e reclami

I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, la procedura e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.
L'URP riceve le segnalazioni e i reclami e, attraverso la predisposizione di una apposita modulistica cartacea ed informatica, li inoltra ai Responsabili dei Settori competenti i quali provvedono ad effettuare le relative istruttorie e a comunicare la risposta all'interessato direttamente o tramite l' URP.
Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nel termine di 15 gg. dalla richiesta, l'URP sollecita il Referente del Settore interessato.
In caso di omessa risposta negli ulteriori 10 gg. dal sollecito, il Responsabile dell'URP ne dà comunicazione al Responsabile del Settore competente e al Segretario Generale.

Art. 12
Distribuzione della modulistica

Tutti i Settori dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di consentirne la distribuzione.
La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai Responsabili dei Procedimenti interessati, sentito l'URP per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi e/o procedimenti. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e preciso.
L'URP cura la distribuzione della modulistica messa a disposizione del Comune di Capoterra da parte di altri Enti Pubblici e dei soggetti che erogano servizi di Pubblica Utilità sul territorio.

Art. 13
Rete civica e telematica

L'URP collabora con il SIC (Servizio Informatico Comunale) per l'aggiornamento e lo sviluppo del Portale Comunale nonché per la promozione di sistemi di interconnessione telematica.
A tale scopo, in particolare:

- collabora per l'organizzazione e l'aggiornamento della banca dati informativa sui procedimenti dell'Ente da pubblicare nel sito internet comunale;
- contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;

- coordina le attività per l'acquisizione delle notizie dagli organi e dalle strutture del Comune nonché da altri Enti, Organizzazioni, Istituzioni ed Associazioni;
- collabora per la predisposizione di collegamenti con altre reti civiche.

CAPO V – NORME FINALI

Art. 14
Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore decorsi quindici giorni dalla pubblicazione all'Albo Pretorio dell'Ente.
E' abrogata ogni disposizione contenuta in Regolamenti Comunali in contrasto con quelle del presente Regolamento.