

COMUNE DI PAGANI

REGOLAMENTO

PER IL FUNZIONAMENTO

DELL'U.R.P.

(allegato alla deliberazione G. M. n.351 del 4/12/2003)

- 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 - Promozione e sviluppo della partecipazione. Esercizio del diritto di accesso.
- ART. 6 - Monitoraggio dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali
- ART. 7 - Reclami e segnalazioni dei cittadini
- ART. 8 - Comunicazione interna
- ART. 9 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica.
- ART. 10 - Comunicazione esterna
- ART. 11 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ART. 12 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ART.13- Disposizioni finali

Art. 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità (cittadini, associazioni, organizzazioni di rappresentanza, ecc.) ed al raggiungimento di obiettivi di efficacia, efficienza, trasparenza, e qualità dei servizi erogati:

- 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 che sarà sostituita, a decorrere dal 1° Gennaio 2004, dal Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- sviluppa e favorisce le attività di comunicazione ed informazione verso i cittadini;
- sostiene la comunicazione interna, attraverso la circolazione delle informazioni in modo tempestivo e costante, sia per migliorare le informazioni dirette all'esterno sia per migliorare l'efficienza delle proprie attività;
- realizza attività di razionalizzazione e semplificazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche tramite affidamento a società specializzate nel settore.

Art. 2

Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 07.06.2000 definendone compiti e organizzazione;

2. Ai sensi del presente regolamento sono considerati cittadini fatta salva qualsiasi richiesta per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

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 Pagani;
- b) favorisce l'accesso alle informazioni di altre pubbliche amministrazioni e di soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
- c) collabora, con i Responsabili dei Settori comunali, all'attività di razionalizzazione, semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- d) realizza, in economia o in concessione processi di verifica della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione degli utenti e collabora per adeguare la qualità dei servizi offerti alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini;
- e) organizza e coordina una efficace rete di comunicazione interna;
- f) contribuisce, in collaborazione con le Unità Organizzative interessate, alla gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- g) realizza, in collaborazione con l'U.O. Sistemi Informativi, la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa.

Art. 4

Informazione e comunicazione pubblica

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) orienta ed informa i cittadini sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi e sulle modalità di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A.;
- b) contribuisce ad informare sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche;

2. A tal fine:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (modulistica, schede informative, pubblicazioni, prodotti multimediali, etc.) predisposte dalle altre U.O. del Comune;
- b) mette in atto rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione istituzionale (Gabinetto del Sindaco, Ufficio Stampa, ecc.) per collegare le banche dati e garantire armonizzazione e uniformità delle informazioni erogate;

c) mette in atto rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio per acquisire modulistica ed informazioni da consegnare ai cittadini promuovendo collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;

Art. 5

Promozione e sviluppo della partecipazione. Esercizio del diritto di accesso

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

1) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;

2) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di termine, responsabile del procedimento e diritto di accesso ai documenti amministrativi, 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:

a) le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni pubblicate o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia e, comunicando le eventuali spese a carico del richiedente;

b) qualora l'accoglimento immediato della domanda di accesso non sia possibile, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta e, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP oppure previo accordo con l'ufficio interessato indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:

- le modalità dell'accesso;
- le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
- la data e l'orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
- le eventuali spese a carico del richiedente;

c) al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun Responsabile di Settore 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;

3) sostiene i cittadini, singoli od associati, nella individuazione di percorsi e referenti per la presentazione di proposte e/o progetti miranti alla tutela dei diritti del cittadino e al miglioramento della qualità della vita.

Art. 6

Monitoraggio dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza e gestisce un sistema di monitoraggio sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione della domanda e delle esigenze dei cittadini;
2. A tal fine favorisce la partecipazione dei singoli cittadini e delle organizzazioni di cittadinanza alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, brain storming, etc);
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e redige la Carta dei Servizi;
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'U. O. Comunicazione:
 - al Sindaco;
 - ai Responsabili di Settori 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;
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'U. O. Comunicazione formula proposte sull'adeguamento dell'organizzazione e della semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 7

Reclami e segnalazioni dei cittadini

1. Ogni cittadino ha diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni e i reclami inoltrandoli, successivamente, ai responsabili delle U.O. competenti che, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 30 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;
3. In caso di inadempimento o ritardo da parte delle U.O. interessate, contestualmente al sollecito alle U.O. stesse, viene fatta segnalazione al Segretario generale, il quale in accordo con l'Urp individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente un report statistico relativo a segnalazioni e reclami degli utenti e la trasmette al Sindaco e al Segretario Generale.

Art. 8

Comunicazione interna

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con l'U.O. Sistemi Informativi, promuove esperienze innovative di comunicazione fra le U.O. con l'utilizzo di strumenti informatici, a partire da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo;

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;
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Responsabili di Settore;
3. La revisione delle procedure riguarda principalmente le materie che hanno un forte impatto sugli utenti o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o, che siano state oggetto di un alto numero di segnalazioni e/o reclami;
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, 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, nonché alla diffusione della conoscenza di nuove normative;
2. A tal fine:
 - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;

- esprime proposte e pareri 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;
- produce materiale editoriale e pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o ad un target specifico di utenti;
- collabora con l'U.O. Sistemi informativi per la gestione e il potenziamento del sito Internet del Comune;
- promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

Art.11

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'U.O. Comunicazione presenta al proprio Responsabile di Settore il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare anche in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione;
2. Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'U.O. Comunicazione presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli eventuali scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone le motivazioni;
3. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della valutazione e della misurazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 12

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, in locali facilmente accessibili e agevolmente raggiungibili;
2. La Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'U.O. Comunicazione;
3. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati 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 dell'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, nonché alla progettazione ed alla

realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back - office);

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello delle U.O. che hanno un maggior afflusso di pubblico;

5. 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;

6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale;

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

8. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere i requisiti prescritti dal regolamento di attuazione della legge 150/2000;

9. 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.