

COMUNE DI GRAGNANO
(PROVINCIA DI NAPOLI)

**REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE
ED IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

(Approvato con delibera di Giunta Comunale n.....del)

INDICE

- ART. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA
- ART. 2 - PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ
- ART. 3 - FUNZIONI
- ART. 4 - ORGANIZZAZIONE
- ART. 5 - RISORSE UMANE
- ART. 6 - RESPONSABILE
- ART. 7 - COMUNICAZIONE ESTERNA
- ART. 8 - COMUNICAZIONE INTERNA
- ART. 9 - ATTIVITÀ DEI REFERENTI URP
- ART. 10 - ACCESSO AGLI ATTI
- ART. 11 - ACCETTAZIONE ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI
COMUNALI
- ART. 12 - RETE TELEMATICA
- ART. 13 - QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI
- ART. 14 - DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA
- ART. 15 - OSSERVANZA AGGIORNAMENTO E REVISIONE
- ART. 16 . ENTRATA IN VIGORE

COMUNE DI GRAGNANO

PROVINCIA DI NAPOLI

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ART.1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

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 Febbraio 2002, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

ART.2 PRINCIPI GENERALI E FINALITA'

L'URP ispira la propria azione ai seguenti principi:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto disponibili presso l'Ente;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) favorire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie amministrazioni.

ART. 3 FUNZIONI

L'URP, 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) informa sull'attività dell'Ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli Uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione;
- b) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
- c) 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;
- d) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini i cui risultati concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;

e) favorisce la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni.

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, nonché le associazioni, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

ART.4 ORGANIZZAZIONE

1. L'URP 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, monitoraggio, innovazione organizzative (back Office).
2. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

ART.5 RISORSE UMANE

1. All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. In considerazione delle attività di gestione delle relazioni pubbliche che l'URP espleta per conto di altri servizi dell'Ente, viene messo corrispondentemente a disposizione dell'Ufficio, congruo personale, eventualmente, anche distaccandolo, temporaneamente, dal servizio di interesse specifico.
3. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) capacità comunicative e relazionali;
 - e) conoscenza giuridica e amministrativa di base;
 - f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.
4. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'Ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.
5. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

ART. 6 RESPONSABILE

1. Il Responsabile dell'URP , oltre ai requisiti indicati nell'art. 4, deve, altresì, possedere competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.

2. Il responsabile dell'URP deve possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio dell'evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire la criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

ART. 7 COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale, sempre nell'ambito dei principi e delle finalità di cui all'art.2:

- a) Collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
- b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- d) accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarle all'Amministrazione Comunale e/o agli Uffici competenti per l'esame e la risposta.

ART.8 COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente; è una delle attività prioritarie del Servizio URP, nonché una delle principali finalità del presente Regolamento, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici comunali.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono tenuti a collaborare con il Servizio URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

I Responsabili dei Settori, personalmente o tramite il Referente da essi all'uopo nominato, collaborano con l'URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I vari Settori, anche tramite i referenti e nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli Uffici comunali forniscono all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP, quali:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
- comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Ogni Ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento delle eventuali banche dati.

Il responsabile dell'URP, per le finalità proprie del Servizio, può convocare riunioni periodiche dei referenti dei Settori, nell'ambito delle quali può essere 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 data.

ART. 9 ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP

I referenti dei Settori hanno principalmente il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

ART.10 ACCESSO AGLI ATTI

L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed implementata con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente per tutti gli adempimenti conseguenti.

ART.11 ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI COMUNALI

L'U.R.P., anche tramite i rispettivi referenti, collabora con i vari Settori per quanto concerne:

- a) distribuzione modulistica;
- b) ricevimento istanze e relativi allegati;
- c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
- d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
- e) consegna atti e documenti.

L'URP, in caso di ricezione diretta delle istanze, provvede alla loro trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

ART.12 RETE TELEMATICA

Ai sensi dell'art.8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n.150, l'URP favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni collaborando altresì all'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

Il Responsabile URP cura la realizzazione, l'aggiornamento del Sito Istituzionale

A tale scopo il Responsabile URP:

- a) definisce i criteri per la pubblicazione delle notizie;
- b) favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici per favorire il conseguimento dei più alti livelli di professionalità

ART.13
QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di Auditing monitorando l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta, e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

ART.14
DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA

Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare al Servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di collaborare nella distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile; la modulistica, predisposta dai responsabili dei procedimenti interessati, deve altresì avere un'impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti.

Il servizio U.R.P. cura inoltre la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

ART.15
OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.

ART. 16
ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva la Deliberazione con la quale è stato approvato.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Responsabile di Settore provvederà a nominare un Referente per le relazioni con il Pubblico il cui nominativo sarà comunicato all'URP; in mancanza di tale nomina, le funzioni di referente saranno svolte dal Responsabile stesso.