

REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE DI SOVERE



INDICE

<i>ART. 1- PRINCIPI GENERALI</i>		<i>ART. 5 – COORDINAMENTO DELLE</i>
<i>ART. 2- OGGETTO DEL</i>		<i>STRUTTURE DI COMUNICAZIONE</i>
<i>REGOLAMENTO</i>		<i>ART. 6 – COMUNICAZIONE PUBBLICA</i>
<i>ART. 3 – FINALITA' E FUNZIONI</i>		<i>ART.7 – COLLOCAZIONE FUNZIONALE</i>
<i>DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL</i>		<i>ART. 8 RISORSE UMANE</i>
<i>PUBBLICO</i>		<i>ART. 9 – ENTRATA IN VIGORE DEL</i>
<i>ART. 4 – COMUNICAZIONE INTERNA</i>		<i>REGOLAMENTO</i>



ART. 1 – PRINCIPI GENERALI

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini e nel perseguire gli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate intende:

- a. sostenere e sviluppare le attività d'informazione e comunicazione verso tutti i cittadini singoli ed associati, le imprese ed associazioni economiche al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorire la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti;
- b. assicurare l'esercizio dei diritti d'informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione, di partecipazione ai procedimenti amministrativi, nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza previsti dalla legge 31 dicembre 1996 n. 675;
- c. organizzare le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, tramite la raccolta, l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e reclami dei cittadini e la predisposizione di procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'operato del personale dipendente, nonché dell'efficacia dell'azione amministrativa;
- d. curare e valorizzare la comunicazione interna come strumento di razionalizzazione dei processi organizzativi, favorendo la tempestiva e costante circolazione delle informazioni per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico e migliorare l'efficienza degli interventi.

ART. 2 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi e dello Statuto dell'Ente, del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato U.R.P., secondo quanto disposto dalla legge 7 giugno 2000 n. 150, del relativo regolamento di attuazione D.P.R. del 21 settembre 2001 n. 422 e della direttiva del ministero della funzione Pubblica del 7 febbraio 2002.

ART. 3 – FINALITA' E FUNZIONI DELL'U.R.P.

1-L'U.R.P. svolge attività di:

- a- ascolto del cittadino;
- b- comunicazione esterna;
- c- comunicazione interna.

2- L'attività di comunicazione è finalizzata a:

- a. fornire informazioni sull'attività generale dell'amministrazione;
- b. informare ed orientare sulle modalità di accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- c. garantire il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti d'informazione, accesso, partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni ed integrazioni;
- d. attuare processi di verifica del gradimento dei servizi da parte dei cittadini/utenti tramite la diffusione e raccolta del questionario di rilevazione del livello di soddisfazione secondo lo schema allegato al presente regolamento (all. A), suscettibile di modifiche e variazioni con determinazione del responsabile competente;
- e. raccogliere i reclami e le segnalazioni in qualsiasi forma pervengano, ricevere i suggerimenti e le proposte;
- f. garantire la continuità dello scambio d'informazioni fra l'U.R.P. e gli uffici operanti nell'amministrazione;
- g. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e formulare proposte finalizzate al miglioramento dei rapporti con l'utenza.

3- L'U.R.P. :

- a. promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune;
- b. riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino le richieste di accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- c. orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune;
- d. informa l'utenza dei propri diritti stabiliti da leggi e dalle fonti normative comunali (statuto e regolamenti).

ART. 4 – COMUNICAZIONE INTERNA

Ogni Servizio del Comune di Sovere designa un referente, che deve far pervenire tempestivamente all'U.R.P. atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini.

I Referenti hanno il compito di:

- a. informare l'U.R.P. sull'attività dei Settori, con particolare riguardo all'attivazione di nuovi servizi e procedure;

- b. garantire un'adeguata informazione sulle iniziative di competenza del singolo Servizio;
- c. collaborare per iniziative di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

ART. 5 – COORDINAMENTO DELLE STRUTTURE DI COMUNICAZIONE

All'U.R.P. è affidato l'incarico di supportare l'Ente nell'attuazione delle norme sulla comunicazione, e deve raccordarsi con la commissione informazione del Comune di Sovere, l'ufficio stampa, i gestori del sito web.

ART. 6 – COMUNICAZIONE PUBBLICA

L'U.R.P. promuove e realizza contatti con gli U.R.P. di altri Enti presenti sul territorio al fine di uno scambio di notizie, informazioni, banche dati, anche con l'obbiettivo di creare una rete integrata di U.R.P.

ART 7 – COLLOCAZIONE FUNZIONALE

L'U.R.P. è un Servizio del Comune che opera in autonomia dagli altri Servizi. Viene collocato presso l'ufficio protocollo comunale ed articola la propria attività in due ambiti: **back office** con raccolta, filtro ed aggiornamento dei flussi informativi provenienti dalle diverse fonti e coordinamento della rete dei referenti di ogni ufficio; **front office** che gestisce l'area di contatto con l'utenza, diretta a fornire informazioni, agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, rilevare il livello di soddisfazione dell'utente.

ART. 8 – RISORSE UMANE

Il personale assegnato all'U.R.P. deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a. qualificazione in materia di processi e tecniche di comunicazione;
- b. capacità relazionale nei rapporti con il pubblico;
- c. adeguata conoscenza dell'organizzazione comunale.

L'amministrazione comunale provvede alla promozione d'iniziative di formazione ed aggiornamento per assicurare una crescita professionale del personale dell'U.R.P.

ART. 9 – ENTRATA IN VIGORE DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento entra in vigore dopo la sua approvazione e pubblicazione ai sensi dell'art. 47, comma 4, dello Statuto Comunale, adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 20.01.2006.