

COMUNE DI CALUSCO D'ADDA

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
 - 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;
 - Supporta l'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - Supporta l'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.

Art.2

Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L.150 del 7.6.2000 e ne definisce i compiti e l'organizzazione.
2. 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.

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 Calusco d'Adda e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
 - b) collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione dei procedimenti amministrativi e della relativa modulistica;
 - c) supporta i 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, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
 - d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;

- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) collabora alla realizzazione, alla gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

Art.4 **Spazio URP e orario di apertura**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra del palazzo comunale in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di maggior contatto con i cittadini.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

Art.5 **Risorse umane**

1. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. La Giunta Comunale individua il Settore al quale fa capo l'URP e le risorse umane da assegnare in relazione agli obiettivi prefissati.
3. Il responsabile dell'URP è individuato dal responsabile del settore.
4. L'URP così composto garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.
5. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al responsabile dell'ufficio URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.
6. Nel presente regolamento sono definite, nell'ambito dell'organizzazione dell'U.R.P., le competenze specifiche e prioritarie di ogni singolo addetto e referente. Tali attività saranno comunque assicurate nell'ambito dell'interscambiabilità fra il suddetto personale in caso di assenze.

Art.6 **Risorse finanziarie**

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art.7 **Formazione del personale**

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
2. In particolare il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita della organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;

- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenza di base giuridiche e normative.
3. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

CAPO II – ACCESSO E PARTECIPAZIONE

Art.8

Esercizio del diritto di accesso

1. Il diritto di accesso è assicurato in applicazione di apposito regolamento.

Art.9

Tutela della Privacy

1. La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita da apposita regolamentazione.

CAPO III – SERVIZI AI CITTADINI

Art.10

Informazioni dell'URP

1. Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Calusco d'Adda anche in ambito sovracomunale.
2. Le informazioni URP sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:
- a) conoscenza dei servizi erogati;
 - b) modalità di fruizione;
 - c) tariffe praticate;
 - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
 - e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
 - f) procedimenti di altre Amministrazioni;
 - g) servizi svolti da soggetti eroganti servizi di pubblica utilità.

Art.11

Rapporti informativi fra uffici

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 10 a mezzo posta elettronica interna o con altre modalità ritenute più idonee.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.

Art.12

Sito Internet

1. La gestione del sito internet del Comune è di competenza dell'addetto all'Ufficio URP in stretta collaborazione con i referenti dei settori e con l'Amministrazione Comunale.
2. Le informazioni presenti sul sito internet sono di regola le stesse di cui al precedente articolo 10.
3. Sul sito Internet del Comune è inoltre pubblicata la modulistica ad uso degli utenti.

Art.13
Periodico di informazione

1. Il Comune di Calusco d'Adda per garantire l'informazione a tutti i cittadini realizza un periodico di informazione.
2. Tale periodico è inviato a tutti i nuclei familiari, alle attività produttive presenti sul territorio comunale e agli enti pubblici territoriali.
3. La periodicità del periodico di informazione è stabilita annualmente in sede di piano esecutivo di gestione.
4. Il responsabile dell'URP collabora con il direttore tecnico del periodico curando i rapporti con l'amministrazione comunale, i dipendenti, le associazioni, etc.
5. Gli Uffici trasmettono al responsabile dell'URP entro 10 giorni dalla richiesta da parte dello stesso gli elementi utili per la predisposizione degli articoli informativi.

Art.14
Carta Servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini è predisposta la Carta dei Servizi del Comune Calusco d'Adda. La Giunta Comunale definisce le modalità di aggiornamento e di diffusione della stessa.

Art.15
Partecipazione del cittadino

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Calusco d'Adda è favorita dall'URP.
2. Copia delle proposte, suggerimenti, segnalazioni formulate dai cittadini, sono inviate alla Giunta Comunale, al Direttore Generale e al responsabile del Settore interessato.

Art.16
Progetti di comunicazione

1. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione la Giunta Comunale promuove e definisce con apposito atto progetti di comunicazione la cui attuazione è demandata all'URP.

Art.17
Semplificazione amministrativa

1. L'URP garantisce l'attuazione delle norme in materia di semplificazione amministrativa.
2. L'attività di semplificazione è attuata dall'URP secondo le proprie specifiche competenze.
3. Il responsabile dell'URP, di concerto con il responsabile del servizio qualità, può convocare apposite conferenze di organizzazione con lo scopo di informare gli uffici, uniformare le procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

Art.18
Altri servizi

1. L'URP cura la distribuzione della modulistica ad uso degli utenti dei servizi comunali.
2. L'URP cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

CAPO IV – QUALITA' DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE INTERNA

Art.19 Monitoraggio dei servizi

1. Il Comune attua processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. La Giunta Comunale nei Piani esecutivi di Gestione definisce i risultati attesi dal servizio nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art.20 Strumenti di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio è esercitata dall'addetto all'ufficio URP che utilizza i seguenti strumenti operativi
 - a) segnalazione e reclami;
 - b) questionari;
 - c) indagini articolate;
 - d) altri strumenti definiti dalla Giunta.
2. L'URP trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale, al Responsabile del Servizio interessato entro 30 giorni dalla conclusione.

Art.21 Assemblee pubbliche informative

1. L'informazione ai cittadini sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di assemblee pubbliche informative.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del settore interessato in collaborazione con l'URP.

CAPO V – CIRCUITO INFORMATIVO

Art.22 Comunicazione interna

1. La comunicazione interna è attuata di regola attraverso l'utilizzo della posta elettronica interna.

Art.23 Rapporti con gli altri URP

1. I rapporti con gli URP di altri Enti sono curati dal responsabile dell'URP.

CAPO VI – SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA

Art. 24

Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei settori interessati e trasmessa all'URP.
3. Il responsabile dell'URP comunica ai responsabili di settore le segnalazioni dei cittadini inerenti la modulistica in uso.

Art. 25

Assistenza alla compilazione e consegna

1. L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti, se richiesta, è assicurata dall'URP e dagli uffici interessati.

CAPO VII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 26

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione il responsabile dell'Ufficio URP presenta al proprio responsabile di settore il programma annuale delle attività e delle risorse finanziarie necessarie.
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

Art. 27

Disposizioni finali

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.