



Comune di Lastra a Signa
Provincia di Firenze



REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'U.R.P.
UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

(deliberazione G.C. n. 64 del 20/05/2008)

Sommario

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 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

ART. 6 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

ART. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

ART. 8 - Comunicazione interna

ART. 9 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica.

ART. 10 - Comunicazione esterna

ART. 11- Collocazione funzionale

ART. 12 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

ART. 13 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 14 – Disposizioni finali

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- realizza 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;
- promuove la partecipazione dei cittadini alla elaborazione e alla formazione delle politiche locali nel rispetto della L. R. 69 del 27,12,2007.

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, della L.R.T. n 22 del 25.6. 2002 e successive modifiche e della L.R.T. 69 del 27.12.2007 e ne ridefinisce 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 Lastra a Signa e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei

soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;

b) collabora, con i Responsabili delle Aree/Staff comunali all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

c) attua 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) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

g) realizza la migliore gestione, aggiornamento e potenziamento del sito Internet comunale anche per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

h) collabora ai processi partecipativi promossi ai sensi della L.R.T. n. 69/2007 (Norme sulla promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali).

Art. 4

Informazione e comunicazione pubblica

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal referente per la comunicazione degli Uffici comunali, di cui al successivo Art.8;

b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali, e contatti telefonici.

2. A tal fine:

a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;

b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione del Comune (Ufficio Stampa, SUAP, Ufficio Scolastico Integrato, Ufficio Turistico, Villa Bellosguardo,) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;

c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio provinciale per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico, in particolare con quelli aderenti al Protocollo d'Intesa per la gestione integrata degli uffici relazioni con il pubblico sottoscritto il 19/3/1997 ed integrato il 10.05.2000.-

d) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il referente della comunicazione di cui all'art. 8;

Art. 5

Esercizio del diritto di accesso Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal referente per la comunicazione, di cui all'art 8;

b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modifiche curandone la trasmissione all'Ufficio competente;

c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;

d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti;

Art. 6

Rilevazione dei contatti , dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rileva i contatti - diretti, telefonici/fax e posta elettronica - dei cittadini con il Comune ed organizza indagini sul grado di soddisfazione degli stessi per i servizi erogati e sull'evoluzione dei loro bisogni ed esigenze. .

2. A tal fine favorisce la partecipazione anche dell'associazionismo e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, indagini statistiche e telefoniche, etc).

3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.

4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- al Sindaco;
- ai Responsabili delle Aree/Staff interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative
- al Direttore Generale;
- all'Ufficio Controllo Interno ed al Nucleo di Valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione.

5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del proprio personale.

6. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Area/Staff e dei dipendenti.

Art. 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, avvalendosi del Responsabile della comunicazione, **entro 10 giorni** dal ricevimento delle segnalazioni.

3. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico.

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, alla Conferenza dei Responsabili di Area/Staff ed all'Ufficio Controllo Interno ed al Nucleo di Valutazione.

Art. 8

Comunicazione interna

1. L'Ufficio Relazioni col pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizi, l'house organ ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di Area individua all'interno di ogni Servizio un Referente per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il gruppo di lavoro di cui sopra è composto oltre che dai referenti della comunicazione individuati dalle Aree/Staff organizzative anche da eventuali rappresentanti di soggetti giuridici cointeressati alla comunicazione istituzionale e promozionale del Comune.

La totalità del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico fa parte del gruppo di lavoro.

3. Al fine di assicurare un raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione del Comune, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella sua funzione di coordinamento del gruppo di lavoro di cui al comma 2 è coadiuvato dall'Addetto stampa del Comune e da il Responsabile di altra Area;

4. Il Referente della Comunicazione svolge azione di sensibilizzazione nei confronti dei propri colleghi al fine di fornire all'Ufficio Relazioni Con il Pubblico e all'Addetto stampa il tempestivo aggiornamento delle informazioni dell'Area di appartenenza, formula proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, fornisce le necessarie informazioni e i propri contributi intellettuali per la redazione del Piano della Comunicazione di cui all' art.12 della L. 150 /2000;

5. In caso di inerzia da parte del Responsabile di Area, il Referente della Comunicazione è nominato dal Direttore generale su proposta del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

6. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico convoca riunioni periodiche dei referenti della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino la comunicazione interna.

7. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sentito il gruppo dei referenti della comunicazione propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali da inserire nel piano formativo annuale, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.

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 attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.

2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Responsabili di Area/Staff o con altro personale - individuato dal Responsabile.

3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.

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 a diffondere la conoscenza di nuove normative, 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.

2. A tal fine:

- produce materiale editoriale , pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- esprime pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, circolari, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo e dell'immagine coordinata;

Art. 11

Collocazione funzionale

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art.12

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

1. Entro il 30 novembre di ogni anno il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, coadiuvato dal gruppo dei referenti di cui all'art 8, presenta al Sindaco il Piano della Comunicazione per l'anno successivo delle attività, specificando le eventuali azioni da realizzare in forma congiunta di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione.

2. Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.

3. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 13

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di maggior contatto con i cittadini.
2. L' Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere 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 all'informazione, 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).
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici 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 le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze di base giuridiche e normative.
9. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono assicurati aggiornamento e formazione continui.

Art. 14

Disposizioni finali

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