

COMUNE DI CALASCIBETTA
PROVINCIA REGIONALE DI ENNA

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO- U.R.P.**

Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 7 del 14/01/2004.

Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Calascibetta

Art. 1 - Principi generali

L'Amministrazione Comunale di Calascibetta, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione ai cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, in conformità ai criteri individuati dall'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150;
- promuove e assicura l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, di raccolta e di ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale;
- garantisce la reciproca informazione fra U.R.P. e le altre strutture operanti nell'amministrazione.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico .

Art. 2 - Finalità e funzioni

L'URP:

- promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina alle informazioni e ai servizi del Comune di Calascibetta, secondo le disposizioni di cui allo Statuto;
- riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 07/08/90 n. 241, secondo le modalità specificate dal Regolamento Comunale di disciplina del diritto di accesso agli atti del Comune, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 64 del 26/08/94;
- coadiuva il cittadino nell'esercizio delle forme di partecipazione civica di cui agli articoli 37 e 38 dello Statuto;
- rileva periodicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini;
- collabora con gli altri Uffici comunali, nel coordinamento e nell'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina;
- promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e cura la gestione del sito internet comunale.

Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

L'URP:

- informa e orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e sulle possibilità di tutela dei cittadini in relazione alla eventuale lesione di diritti (tramite l'ufficio del difensore civico);

➤ promuove e offre collaborazione ai settori comunali nella realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza delle normative, delle strutture pubbliche e dei servizi erogati;

A tal fine, l'URP:

➤ raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione prodotte dai Servizi (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti al rapporto tra cittadini e amministrazione comunale;

➤ attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e favorire la creazione di un patrimonio informativo comune;

➤ promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione;

Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e Procedimenti

L'URP ha il compito di:

➤ fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;

➤ fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale;

➤ ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;

Art. 5 - Promozione e sviluppo della partecipazione

L'URP valorizza la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale;

A tal fine gli Uffici:

➤ raccolgono e diffondono informazioni relative agli istituti di partecipazione;

➤ coadiuvano i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e di percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;

➤ favoriscono la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;

➤ possono stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

Art. 6 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'URP conduce indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

I risultati delle attività di rilevazione sul livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami sono trasmessi al Sindaco.

Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio, l'URP può suggerire iniziative di comunicazione e di formazione e può formulare proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 30 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e informa, per conoscenza, il Sindaco.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.

Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi.

Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Art. 8 - Comunicazione interna

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.

Il Dirigente di ogni Area individua, in ciascun Servizio di propria competenza, uno o più responsabili per l'informazione che collaborino con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in versione informatica, il seguente materiale:

- copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati;
- bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che il Servizio intende promuovere/organizzare;
- copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dal Servizio;
- variazioni intervenute nella competenza settoriale dei procedimenti.

Il Responsabile dell'URP può proporre al Sindaco, ai fini dell'attivazione dei Dirigenti delle aree interessate, 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 - Rete civica e sito internet comunale

L'URP realizza e gestisce i contenuti informativi del sito internet comunale, anche mediante ricorso a rapporti di collaborazione con professionisti esterni, qualora necessario.

Art. 10 - Collocazione funzionale

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP è attualmente collocato nel Servizio Attività Produttive e Sportello Unico, all'interno dell'Area Amministrativa.

Art. 11 - Informazioni comunali

È il servizio di informazioni del Comune di Calascibetta, che ha il compito di fornire informazioni, consulenza, supporto, assistenza e strumenti sull'organizzazione e sul funzionamento degli uffici comunali, e in particolare su:

- struttura (uffici, orari, addetti);
- diritti di partecipazione civica di cui agli articoli 37e 38 dello Statuto;
- diritti di partecipazione al procedimento amministrativo di cui alla L. 7 agosto 1990, n. 241;
- esercizio del diritto di accesso;
- modulistica Comunale ed assistenza alla compilazione;

Art. 12 - Organizzazione e funzionamento degli Uffici

Il front office dell'URP è ubicato in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.

Gli Uffici sono dotati di spazi e di strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), che lo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e alla partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

Il front office dell'URP garantisce, in base alle direttive del Sindaco, un adeguato orario di apertura al pubblico.

Art. 13 - Competenze e professionalità del personale

In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze minime:

- conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale
- conoscenza basilare di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- conoscenze giuridiche e normative di base;

I Dirigenti di Area possono concordare con il Responsabile dell'URP l'esecuzione temporanea, presso i locali dell'URP, di specifiche attività e iniziative che comportino il contatto diretto con l'utenza. In tal caso i Dirigenti di Area, qualora non fosse possibile provvedere con il personale normalmente assegnato all'URP, distaccano il personale necessario allo scopo.

Art. 14 – Risorse finanziarie

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

Il presente regolamento entra in vigore dopo l'avvenuta pubblicazione di 15 giorni della delibera consiliare esecutiva.