



COMUNE DI

SAN MAURO CASTELVERDE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Regolamento di organizzazione e funzionamento

dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

(Legge 7 giugno 2000, n. 150 – art. 8, comma 2°)

Il presente regolamento è stato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. _____ del _____ divenuta esecutiva il _____.

INDICE

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

- Art.1 - Principi generali
- Art.2 – Oggetto del regolamento
- Art.3 - Finalità
- Art.4 – Funzioni

CAPO II – ORGANIZZAZIONE

- Art.5 - Collocazione
- Art.6 – Spazio URP ed orario di apertura
- Art.7 – Funzione del back – office dell’ URP
- Art.8 – Funzioni del front- office
- Art.9 – Comunicazione esterna
- Art. 10 – Servizi all’utenza
- Art. 11 – Segnalazione, proposte e reclami dei cittadini
- Art. 12 – Comunicazione interna
- Art. 13 – Attività dei “ referenti URP”
- Art. 14 – Rapporti informativi

CAPO III – SERVIZI AL CITTADINO

- Art. 15 – Accesso agli atti
- Art. 16 – Procedura di accesso
- Art. 17 – Accettazione di istanze e documenti
- Art. 18 – Rete telematica
- Art. 19 – Distribuzione della modulistica
- Art. 20 – Assistenza alla compilazione
- Art. 21 – Rete telematica
- Art. 22 – Tutela della privacy

CAPO IV – QUALITA’ DEI SERVIZI OFFERTI

- Art. 23 – Monitoraggio dei servizi
- Art. 24 – Strumenti di monitoraggio

CAPO V – RISORSE UMANE E FINANZIARIE

- Art. 25 – Competenze e professionalità del personale
- Art. 26 – Formazione
- Art. 27 – Responsabile
- Art. 28 – Risorse finanziarie

CAPO VI – DISPOSIZIONI FINALI

- Art. 29 – Validità, aggiornamento e revisione
- Art. 30 – Entrata in vigore
- Art. 31 - Rinvio

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

ART.1 - PRINCIPI GENERALI

Il Comune di San Mauro Castelverde considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento delle attività istituzionali e per l'effettiva partecipazione dell'utenza, singola o associata, alla ottimizzazione dei servizi erogati.

L'Amministrazione Comunale, 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

(Nel perseguire questo orientamento L'amministrazione comunale):

- a) Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini e gli utenti al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti;
- b) Promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31/12/1996, n.675;
- c) Organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei titolari delle PP.OO. e dei dipendenti;
- d) Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare, perfezionare ed uniformare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

ART.2 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento, in attuazione dei principi su esposti, nel rispetto di quanto fissato dalla normativa vigente e dallo Statuto Comunale, ha lo scopo di normare e definire compiti, ed obiettivi professionali e disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP), ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", del relativo Regolamento di attuazione approvato con D.P.R. 21.09.2001, n. 422 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica e per il Coordinamento dei Servizi di Informazione e Sicurezza del 07/02/2002.

L'attività dell'URP, quale ufficio proposto all'attività di comunicazione verso gli utenti, è indirizzata a tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, a tutte le collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

ART. 3 – FINALITÀ'

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Comune, in attuazione dei principi di cui all'articolo 1, allo scopo di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato.

In tal senso , svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare la loro omogeneità e uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico,in modo chiaro e accessibile a tutti.

Il Comune, attraverso l'URP , sviluppa le relazioni con i propri utenti, armonizza i flussi di informazioni interne e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad una efficace comunicazione .

Il Comune, infine, attraverso l'URP ispira la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, ai seguenti criteri:

- 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. 4 –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) collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) illustra e favorisce la conoscenza delle disposizione normative e amministrative
- f) attua processi di verifica della qualità dei servizi e pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni e proposte dei cittadini e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;

g) 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, e contribuendo al costante aggiornamento della rete civica;

h) promuove l'immagine dell'amministrazione, conferendo conoscenza, visibilità e rilevanza, al Comune di San Mauro Castelverde, nel corso di manifestazioni ed eventi sia a carattere comunale, regionale, nazionale che internazionale.

i) organizza la customer satisfaction

l) nella sua veste di rappresentante dell'Amministrazione, propone e mantiene rapporti di interscambio con le istituzioni delle altre Amministrazioni presenti sul territorio.

CAPO II – ORGANIZZAZIONE

ART.5 - COLLOCAZIONE

Il Servizio denominato “Ufficio Relazioni con il Pubblico” (o URP) è organico allo Staff del Sindaco come da Delibera di G.M. n° 38 del 30.04.2005 e svolge la sua attività in due ambiti di competenza : il back office e il front office , tra loro funzionalmente integrati.

Il back office rappresenta la centrale operativa dove confluiscono i flussi informativi provenienti da diverse fonti. E' qui che si svolgono le attività di raccolta, analisi e aggiornamento delle informazioni , la gestione delle banche dati , la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione , il coordinamento tra i servizi e gli uffici.

Il front office è il luogo dove avviene il contatto diretto con l'utenza, dove si decodifica il bisogno e si forniscono le informazioni per agevolare l'utilizzo del servizio erogato dall'Ente.

L'URP, essendo la struttura preposta al “contatto “ con l'utenza , realizza , attraverso l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

A ciò finalizza studi , ricerche e sondaggi.

L'attività di ascolto è funzionale alla programmazione di iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte organizzative nell'erogazione dei servizi stessi.

L'URP è preposto alla ricezione di ogni suggerimento, segnalazione, lamentela, con ogni mezzo e modalità, che riguardano eventuali disservizi circa il tempo , procedure e modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami, concorre alla verifica della qualità dei servizi e alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni **e promuove attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.**

Per il personale al quale sono affidate le attività del Servizio URP il Comune provvede alle iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti specifici dell'Ufficio, come previsto dal DPR n.422/2001, al successivo Regolamento di attuazione D.P.R. 422/2001 e alla Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7/2/2002 al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione normativa.

ART. 6 – SPAZIO URP ED ORARIO DI APERTURA

L'URP è dotato di spazi adeguati per garantire l'effettivo esercizio del diritto di accesso e partecipazione.

Il front office è collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e privi di barriere architettoniche **(e che siano il primo punto di ricezione e smistamento del pubblico).**

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

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, **di regola coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.**

Nell'ambito delle proprie competenze, verrà assegnato all'URP 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.

ART. 7 - FUNZIONI DEL BACK - OFFICE DELL'U.R.P

Il back office dell' U.R.P svolge attività di:

- a) progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e distribuzione di supporti cartacei prodotti dell'Ente;
- c) semplificazione e standardizzazione della modulistica dell'Ente (**e la relativa distribuzione e/o pubblicazione sul sito istituzionale del comune**);
- d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli U.R.P di altri enti e istituzioni;
- e) coordinamento delle attività necessarie alla partecipazione dell'Ente alle reti civiche e ai sistemi di interconnessione telematica cui l'Amministrazione comunale intende aderire;
- f) monitoraggio sistematico dei bisogni ed i livelli di soddisfazione dei cittadini verso i servizi dell'Amministrazione e propone adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni;
- g) cura della registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte presentate dai cittadini, smistandole agli uffici competenti;
- h) progettazione di nuovi servizi erogati dall'Ente per via telematica;
- i) analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;**
- j) collaborazione con gli uffici dell'Amministrazione per la realizzazione di iniziative di customer satisfaction;
- k) marketing dei servizi erogati dal Comune;
- l) proposizione e creazione di relazioni istituzionali sempre più forti con gli URP degli Enti territoriali, sollecitando convenzioni e protocolli di intesa al fine di creare una rete di URP efficace capace di realizzare rapporti di interconnessione e scambio;

ART. 8 - FUNZIONI DEL FRONT - OFFICE

Le informazioni del front – office dell' URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di San Mauro Castelverde.

Le informazioni sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

1. conoscenza dei servizi erogati;

2. modalità di fruizione;
3. tariffe praticate;
4. modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
5. possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
6. procedimenti di altre Amministrazioni;
7. servizi svolti da soggetti eroganti servizi di pubblica utilità;
8. modulistica;
- 9. (Affissione orari di ricevimento dei vari uffici;)**

L'URP svolge la propria attività valendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio.

L'aggiornamento del sistema informativo affidato ai referenti dell'URP, è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

ART. 9 - COMUNICAZIONE ESTERNA

L'attività di comunicazione svolta dall'URP, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, si esplica anche attraverso :

- I. la produzione di manifestini, volantini, pieghevoli ed , in generale , le affissioni che direzionano l'utente all'interno del Comune ;
- II. l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- III. ogni mezzo ritenuto idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico – editoriale , le strutture informatiche, le funzioni di sportello , le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali.

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.3:

- realizza 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;
- promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- 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.10 SERVIZI ALL'UTENZA

L'URP informa i cittadini sullo stato di attuazione delle pratiche in corso a seguito di regolare istanza formulata per iscritto, da presentare tramite l'Ufficio Protocollo.

Il Responsabile URP provvede, ricevuta l'istanza, ad inviare una sollecitazione al Responsabile dell'Ufficio competente che non abbia fatto ancora pervenire una risposta al cittadino nel termine di venti giorni dall'istanza.

L'Ufficio interessato al procedimento avrà cura di comunicare all'interessato e per conoscenza all'URP, entro e non oltre giorni dieci dal ricevimento del sollecito, il nominativo del Responsabile del procedimento ed il termine entro il quale il procedimento sarà concluso, ovvero se il procedimento è stato determinato. Qualora non venga data risposta al sollecito, il Responsabile dell'URP, trascorso il termine ultimo dei giorni 10 di cui al precedente comma, darà immediata comunicazione al Segretario Comunale, al Sindaco ed all'Assessore al ramo.

ART.11- 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'utenza potrà utilizzare, qualora lo ritenesse opportuno gli appositi moduli prestampati forniti e distribuiti dall'ufficio. In ogni caso la segnalazione deve essere compilata in ogni sua parte e, pena l'inammissibilità, non potranno essere accettate istanze se proposte in forma anonima.

L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo comunicando formalmente all'interessato l'inizio della fase istruttoria, indicando il responsabile del procedimento al quale eventualmente potrà rivolgersi per avere ulteriori informazioni.

L'URP 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.

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'URP acquisisce tutti gli elementi utili alla formulazione della risposta, richiedendo, formalmente, ai Responsabili di settore o dei servizi interessati tutte le informazioni, relazioni o pareri inerenti all'oggetto della segnalazione.

I Responsabili di settore o dei servizi sono tenuti a fornire all'URP, per iscritto, entro 15 giorni dalla richiesta, i pareri o le relazioni e tutte le informazioni necessarie, indicando i motivi del disservizio verificatosi e, ove possibile, le concrete soluzioni e i tempi necessari per rimuoverlo.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato dandone comunicazione, per conoscenza, al Segretario Comunale, al Sindaco, ed all'Assessore al ramo.

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 presentate dai cittadini.

ART.12 - 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.

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

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 di settore individuano i responsabili per l'informazione (referenti del settore) che collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, 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 (**e sulle variazioni dell'orario di ricevimento**).

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.

L'URP è strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti.

ART. 13 - ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"

Ai referenti dei Settori è attribuito in particolare il compito di:
aggiornare il sistema informativo;

- I. informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- II. segnalare tempestivamente l'URP tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura ed il suo funzionamento e trasmettere l'eventuale modulistica, l'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- III. collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- IV. collaborare alle attività volte alla comunicazione interna;**
- V. contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche.

ART.14 - RAPPORTI INFORMATIVI

Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni a mezzo strumenti informatici (posta elettronica interna, cartelle condivise, floppy, ecc.), di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.

Tutte le informazioni che sono facilmente estrapolabili da atti del Comune vengono trasmesse tramite l'invio degli stessi all'URP a cura del Responsabile del Procedimento.

Tutti gli atti (delibere / determine) che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura:... "di trasmettere all'URP copia del presente atto, completo di allegati, ai fini della comunicazione esterna". Tale dicitura dovrà essere altresì apposta a tutti gli atti amministrativi che contengono modifiche delle procedure esistenti o delle modalità di erogazione dei servizi.

CAPO III – SERVIZI AL CITTADINO

ART.15 - ACCESSO AGLI ATTI

Il diritto di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti è assicurato con le modalità ed i termini previsti dalla legge e dall'apposito regolamento comunale.

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.

Fornisce, inoltre, all'utenza le informazioni sul diritto di partecipazione, sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle normative, le attività, le strutture e le prestazioni del Comune.

Fornisce altresì informazioni sulle altre Amministrazioni Pubbliche, promuovendo e valorizzando la partecipazione alla vita della comunità locale.

ART.16 - PROCEDURA DI ACCESSO

La procedura di accesso agli atti, disciplinata dalla Legge 7 Agosto 1990, n.241 (e ss.mm.ii.) e dal DPR 12 Aprile 2006 n.184, si articola come segue:

- le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi, redatte su apposito modulo e debitamente motivate, devono, ai sensi di legge, essere evase nel termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte dell'URP o comunque da parte dell'Ente; in caso di mancata risposta da parte dell'Ente entro tale termine, si forma il silenzio-rigetto e dunque la richiesta di accesso si intende negata.
- l'URP, ricevuta la richiesta di accesso, la trasmette al Protocollo e successivamente al Responsabile del Servizio interessato, che provvederà ad assegnarla al rispettivo referente il quale, da quel momento, sarà incaricato dell'evasione dell'istanza nonché di ogni altra comunicazione di avvio e termine del procedimento; la comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del referente al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e *customer satisfaction*.

La pubblicazione, sul sito internet istituzionale dell'Ente, di ogni informazione utile al cittadino dovrà avvenire da parte degli Uffici contemporaneamente alla pubblicazione di un atto, avviso, bando, deliberazione, ecc all'Albo Pretorio nelle modalità stabilite ed in stretta collaborazione con i Servizi Informativi e con l'URP che congiuntamente ne coordinano l'aggiornamento.

ART.17 - ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI

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.18 - 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 ed il Responsabile dei Servizi Informativi curano la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica.

A tale scopo il Responsabile URP:

- a) collabora per l'organizzazione del sito;
- b) contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;
- c) favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici per favorire il conseguimento dei più alti livelli di professionalità

ART.19 - 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.

Al fine di garantire la massima e più completa divulgazione, al cittadino, di tutti gli atti legati all'attività dell'Amministrazione, l'U.R.P. dovrà essere informato tempestivamente e invitato a partecipare, oltre che a collaborare attivamente sia nella fase progettuale che realizzativa se espressamente richiesto, in tutte quelle occasioni di presentazione di eventi e manifestazioni promosse dall'Amministrazione Comunale.

L'U.R.P. sarà il soggetto deputato alla ricezione e distribuzione di tutti i materiali promo pubblicitari e divulgativi, prodotti dal Comune.

ART.20 - ASSISTENZA ALLA COMPILAZIONE

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali é assicurata dai responsabili dei servizi interessati e/o dal personale addetto al front office dell'URP.

ART.21 - 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 promuovendo altresì l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

Il Responsabile URP cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica di concerto con i Sistemi Informativi per il necessario supporto di competenze tecniche; coadiuva il responsabile del sito Internet del Comune per:

- a) l'organizzazione del sito;
- b) la definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;

ART. 22 - TUTELA DELLA PRIVACY

La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita dalla legge.

CAPO IV - QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

ART. 23 – MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Attraverso l'ascolto dei cittadini l'U.R.P. attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti individuando quali servizi sottoporre a monitoraggio e per quale periodo.

Pertanto, 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. 24 - STRUMENTI DI MONITORAGGIO

L'attività di monitoraggio è realizzata dall'URP mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti operativi:

- a) procedura segnalazione e proposte di cui al precedente art. 11;
- b) questionari;
- c) indagini articolate.

CAPO V – RISORSE UMANE E FINANZIARIE

ART. 25 – COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

L'U.R.P. è composto dal personale interno del Comune, nel numero necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, eventualmente anche distaccandolo temporaneamente dal servizio di interesse specifico.

Il Comune individua, nell'ambito della propria dotazione organica, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni.

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, il personale assegnato, adeguatamente formato 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) conoscenze giuridiche e normative;
- e) capacità comunicative e relazionali;
- f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.

ART.26 – FORMAZIONE DEL PERSONALE

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono, pertanto, assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
- c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- d) conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- e) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove, in collaborazione con il Servizio personale, iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

ART.27 - RESPONSABILE

Al vertice della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato il Responsabile dell'URP che ha un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati nel precedente articolo, deve altresì possedere competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane e della gestione di progetti relativamente complessi.

Il responsabile dell'URP deve possedere, inoltre, adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della 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. 28 - 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.

CAPO VI - DISPOSIZIONI FINALI

ART.29 - VALIDITA',AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Il presente regolamento ha validità annuale e trascorso tale termine, ove non intervengono modifiche di cui al successivo comma, conserva la sua efficacia.

Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.

ART. 30 - 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.

ART. 31 - RINVIO

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia.

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