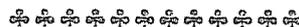


437.04
R 30.10

COMUNE DI SAN MARTINO BUON ALBERGO
Provincia di Verona

REGOLAMENTO
SULL'ORDINAMENTO E
ORGANIZZAZIONE
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale nr. 178 del 27.9.2006



Sommario

- Art. 1 – Principi ed obiettivi generali
- Art. 2 – Oggetto del Regolamento
- Art. 3 – Attività di informazione e comunicazione pubblica
- Art. 4 – Accesso agli atti
- Art. 5 – Promozione e sviluppo della partecipazione
- Art. 6 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi
- Art. 7 – Segnalazioni e reclami
- Art. 8 – Sportello polifunzionale
- Art. 9 – Comunicazione interna
- Art. 10 – Piani di Comunicazione
- Art. 11 – I referenti
- Art. 12 – Banca dati
- Art. 13 – Organizzazione e funzionamento
- Art. 14 – Sito Internet
- Art. 15 – Tutela della privacy

Art 1 Principi ed obiettivi generali

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

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi e favorire la partecipazione democratica;
- promuove le attività di rilevazione dei bisogni e monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta;
- cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi;
- promuove processi interni di innovazione e semplificazione amministrativa.

Art 2 Oggetto del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di San Martino Buon Albergo, ai sensi di quanto disposto dall'art 8, comma 2°, della Legge 150/2000, ed in attuazione dei principi descritti al precedente art. 1.

Art 3 Attività di informazione e comunicazione pubblica

L'U.R.P. è la struttura preposta a fornire al pubblico adeguate informazioni rispetto ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti ed al funzionamento dell'Amministrazione comunale.

Tale attività si sostanzia:

- 1) nell'orientare l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- 2) nel garantire agli utenti le informazioni relative ai vari uffici comunali, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dai medesimi;
- 3) nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze rivolte all'Amministrazione;
- 4) nel promuovere e realizzare iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- 5) nell'agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
- 6) nell'accogliere istanze, petizioni e proposte, rilasciare copie di deliberazioni e determinazioni, dei Regolamenti e dello Statuto, dei bandi di gara e di concorso.

Art. 4 Accesso agli atti

L'U.R.P. ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette ad assicurare un'adeguata informazione al pubblico. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all'U.R.P. è

attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'Amministrazione. In tali casi, l'U.R.P. provvede ad individuare l'ufficio competente e trasmettere tempestivamente la richiesta.

Il responsabile dell'U.R.P. e il personale da lui incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'Amministrazione e ai documenti amministrativi. E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento comunale sui procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti.

Art 5

Promozione e sviluppo della partecipazione

L'U.R.P. valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dall'Amministrazione.

A tal fine l' U.R.P.:

- raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione, quali i Comitati civici ed il Forum di Agenda 21;
- sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita;
- favorisce la partecipazione dei cittadini, singoli ed associati, alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi.

Art 6

Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'U.R.P. promuove ed organizza, secondo le indicazioni dell'Amministrazione comunale, ed in collaborazione con i Responsabili di Settore, indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio, l' U.R.P. formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art 7

Segnalazioni e reclami

I cittadini, singoli o associati, hanno diritto di segnalare all'Amministrazione Comunale, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi.

All' U.R.P. è assegnato il compito di rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dagli utenti, e di consentire l'analisi delle esigenze per contribuire al monitoraggio ed al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Ricevuto un reclamo, od una segnalazione, in forma verbale o scritta, qualora agli stessi non possa darsi immediata risposta/soluzione, l' U.R.P. contatta il Responsabile o il referente dell'Ufficio competente affinché effettui gli opportuni accertamenti e comunichi il risultato all'interessato ed all' U.R.P.

I reclami e le segnalazioni devono ottenere riscontro con la massima celerità, e comunque non oltre 10 giorni dal ricevimento, salvi tempi più lunghi, comunque non superiori a 30 giorni nel caso in cui la definizione del reclamo richieda accertamenti di particolare complessità.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei termini sopra stabiliti l' U.R.P.

sollecita il Responsabile dell'Ufficio; ove permanga il mancato riscontro, se ne da notizia al Direttore Generale, ed al Nucleo di Valutazione.

L'U.R.P. cura la registrazione e il monitoraggio dell'attività relativa alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, predisponendo e conservando apposite schede nelle quali vengono riportati:

- a) data di presentazione del reclamo;
- b) nome, cognome e residenza dell'utente;
- c) ufficio coinvolto;
- d) sintesi descrittiva dell'evento segnalato;
- e) data e sintesi della risposta.

I reclami che diano luogo ad una responsabilità civile del Comune, vanno immediatamente segnalati all'Ufficio Legale.

Presso l'U.R.P. i cittadini, singoli ed associati, possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto riguarda il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate ai Responsabili degli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro il termine di 15 giorni, trasmettendola per conoscenza all' U.R.P.

Art 8

Sportello polifunzionale

Nell'ottica di ridurre e semplificare gli adempimenti richiesti ai cittadini, presso l' U.R.P. si realizza lo svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi (individuati di volta in volta dall'Amministrazione comunale) di titolarità del Comune, o di altri soggetti, pubblici o privati, con i quali verranno stipulati, a tal fine, appositi accordi o convenzioni.

All' U.R.P. vengono attribuite risorse umane, strumentali ed economiche per assumere, nel rispetto delle direttive espresse dall'Ente, il ruolo di interfaccia unico dove gli utenti possono unificare le procedure relative, ad esempio, alle operazioni commerciali del servizio acquedotto, alle pratiche ENEL, al servizio smaltimento rifiuti.

Art 9

Comunicazione interna

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

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente, e nella consapevolezza che il loro coordinamento è alla base di un'efficace attività di comunicazione dell'Amministrazione, l' U.R.P. promuove e gestisce l'attivazione di un sistema di comunicazione basato su sistemi informativi di posta elettronica, collegamento Internet, anche con altri Enti e banche dati.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti suindicati, hanno l'obbligo di trasmettere all' U.R.P. le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per l'esplicazione delle sue funzioni come definite dal presente regolamento.

Art. 10

Piani di Comunicazione

Al fine di garantire i principi e gli obiettivi generali del presente regolamento e realizzare il coordinamento degli strumenti della comunicazione, dovranno essere previste forme organizzative di coordinamento delle attività di comunicazione (ufficio stampa, U.R.P., sistemi informativi) consistenti nella programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare; a ciò provvederà la struttura di coordinamento costituita dai rispettivi responsabili dell'Ufficio stampa, U.R.P. e

Sistemi informativi.

Alla struttura di coordinamento spetta il compito di presentare ogni anno al vertice dell'Amministrazione il programma delle iniziative di comunicazione, nel rispetto delle modalità previste dall'art. 3 della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 febbraio 2002.

Art 11 I referenti

Accanto all' U.R.P., al fine di offrire un servizio di informazione al cittadino puntuale ed attendibile, opera una rete di referenti interni, cui spetta il compito di collaborare con l' U.R.P. all'implementazione ed al mantenimento dei flussi informativi strutturati e stabili tra l' U.R.P. e gli altri segmenti dell'organizzazione.

Ciascun Responsabile di Settore ha l'onere di individuare un referente deputato a gestire i rapporti con l' U.R.P.

Ai referenti è attribuito, in particolare, il compito di:

- rendere fruibili le informazioni di potenziale interesse per l'utenza fornendo all' U.R.P. gli input necessari per l'attività di sportello, secondo modalità e tempi concordati;
- collaborare all'aggiornamento e all'implementazione della banca dati U.R.P.;
- segnalare all' U.R.P. tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l' U.R.P. abbia necessità di informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso, ad esempio, di gestione e monitoraggio di un reclamo;
- favorire la condivisione e lo scambio di informazioni tra U.R.P. e Settore di appartenenza, agevolando i processi di comunicazione interna dell'Ente.

Art 12 Banca dati

L' U.R.P. si avvale prioritariamente, tra le fonti informative relative all'Ente, di una propria Banca dati, nella quale vengono archiviate schede informative elaborate attraverso il censimento dei Servizi/Uffici del Comune, delle loro procedure, dei servizi forniti e delle iniziative promosse e/o condivise con altri soggetti.

Le schede esplicative delle attività degli Uffici costano, in particolare, dei seguenti elementi:

- data di compilazione;
- referente;
- titolo;
- oggetto;
- ufficio;
- procedimento;
- servizio / evento.

Le schede realizzate serviranno per la consultazione degli operatori URP, ma potranno essere anche fornite direttamente ai cittadini.

Ad ogni scheda verrà allegato l'eventuale modulo previsto per l'accesso al servizio/prestazione contemplato dalla scheda medesima.

Periodicamente e grazie alla collaborazione dei referenti, l' U.R.P. cura l'aggiornamento delle schede, al fine di verificarne la validità, ed operare le eventuali correzioni e/o integrazioni.

Art 13 Organizzazione e funzionamento

L' U.R.P. è dotato di spazi e strumenti adeguati 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, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

L' U.R.P. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli Uffici che registrano un maggiore afflusso.

All' U.R.P. è 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.

L'U.R.P. per lo svolgimento dei suoi compiti utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta, e-mail, sito web, etc.). Nel contatto con il pubblico, l'Ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, purché ciò non comporti un dispendio eccessivo di mezzi e risorse.

L'U.R.P. favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'amministrazione.

Art 14 Sito Internet

Nell'ottica di fare del sito comunale uno strumento di comunicazione progettato per soddisfare gli obiettivi informativi di quanti lo visitano, l' U.R.P., in collaborazione con i Sistemi Informativi, coordina le attività di comunicazione anche attraverso il sito stesso, sottoposto ad una costante attività di aggiornamento e monitoraggio, al fine di renderlo usabile, assicurando la chiarezza e la completezza dei suoi contenuti.

Art 15 Tutela della privacy

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, l' U.R.P. può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite. Può, infine, trattare i dati sensibili; nell'esercizio delle sue funzioni, per la finalità autorizzate a norma di legge. Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti dalla normativa vigente ne è consentita anche la comunicazione a terzi.

COMUNE DI S. MARTINO BUON ALBERGO - VERONA

Il sottoscritto Messo del Comune di S. MARTINO B.A.
certifica di aver affisso il presente all'albo pretorio
di questa residenza municipale dal 14-10-04

al 01-11-04

S. Martino B. A. 02-11-04

IL MESSO COMUNALE

