

REGOLAMENTO COMUNALE URP

REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO

DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

INDICE

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Principi Generali

Art. 2 Oggetto del Regolamento

Art. 3 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 4 Spazio URP e orario di apertura

Art. 5 Risorse umane

Art. 6 Risorse finanziarie

Art. 7 Formazione del Personale

CAPO II

ACCESSO E PARTECIPAZIONE

Art. 8 Esercizio del diritto di accesso

Art. 9 Tutela della Privacy

CAPO III

SERVIZI AI CITTADINI

Art. 10 Informazioni dell'Urp

Art. 11 Rapporti informativi fra uffici

Art. 12 Sito Internet

Art. 13 Castelforte Informa

Art. 14 Guida ai servizi

Art. 15 Ascoltiamo per migliorare

Art. 16 Progetti di Comunicazione

Art. 17 Semplificazione Amministrativa

Art. 18 Altri Servizi

CAPO IV

SISTEMI DI INTERCONNESSIONE TELEMATICA E

COORDINAMENTO DELLE RETI CIVICHE

Art. 19 Sistemi di interconnessione

Art. 20 Coordinamento delle reti civiche

CAPO V

QUALITA' DEI SERVIZI E

COMUNICAZIONE INTERNA

Art. 21 Monitoraggio dei servizi

Art. 22 Strumenti del monitoraggio

Art. 23 Seminari/aggiornamenti dei cittadini

CAPO VI

CIRCUITO INFORMATIVO

Art. 24 Comunicazione Interna

Art. 25 Rapporti con gli altri Urp

Art. 26 Il Centro Servizi e l'Urp di Polo

Art. 27 Conferenze di Organizzazione

CAPO VII

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE,

DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA

Art. 28 Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

Art. 29 Predisposizione modulistica

Art. 30 Assistenza alla compilazione e consegna

CAPO VIII

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 31 Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

Art. 32 Abrogazioni e rinvio

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 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 di cui alla Legge n. 675/1996;
- 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.

Art.2

Oggetto del regolamento e riferimenti normativi

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, secondo i principi e le normative di seguito meglio specificate: Legge n. 241/1990, D.Lgs n. 28/1993, Direttiva DPCM 11 ottobre 1994, Legge n. 675/96, Legge n. 267/2000, Legge n. 150/2000, DPR n. 422/2001, D.Lgs n. 165/2001, Direttiva sulla Comunicazione 7.11.2002, Direttiva di Customer satisfaction del 24.03.2004 e Direttiva sul Benessere Organizzativo del 24.03.2004

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 a tutti i cittadini, direttamente o in collaborazione con gli Uffici, l'accesso alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Castelforte, 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 gli altri uffici relativamente 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 informazione di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

g) realizza la migliore 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 preferibilmente 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 amministrazione attiva a maggior contatto con i cittadini.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e strumentazioni 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 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. L'Urp è inserito nel Servizio Istituzionale Relazioni Interne ed Esterne del Comune di Castelforte.

3. La responsabilità dell'Urp è affidata ad un dipendente di categoria D. All'Urp potrà essere assegnato altro personale e con l'Urp potranno collaborare anche volontari oltre a corsisti e stagisti delle Università convenzionate o con le quali sarà stipulato protocollo d'intesa. Inoltre si avvale della collaborazione delle Aree e dei Servizi Comunali così come costituite nell'ambito della struttura organizzativa dell'Ente i cui responsabili sono tenuti a collaborare al miglior funzionamento della struttura Urp.

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'Urp un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

6. Nel presente regolamento sono definite, nell'ambito dell'organizzazione del Servizio di cui sopra, le competenze specifiche e prioritarie di ogni singolo addetto. 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 al Responsabile Servizio e/o al Responsabile dell'Area Amministrativa annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati. Tali risorse qualora assegnate al Responsabile dell'Area Amministrativa saranno gestite d'intesa con il Responsabile del Servizio.

Art.7

Formazione del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Urp deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

2. In particolare il responsabile dell'Urp 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;
- e) certificazione responsabile Urp;

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 dell'apposita regolamentazione.

Art.9

Tutela della Privacy

1. La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'Urp, è garantita dalle Leggi vigenti e da apposita regolamentazione.

CAPO III – SERVIZI AI CITTADINI

Art.10

Informazioni dell'URP

1. Le informazioni dell'Urp riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Castelforte anche in ambito sovracomunale.

2. Le informazioni dell'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) procedimenti di altre Amministrazioni;
- f) servizi svolti da soggetti eroganti di servizi di pubblica utilità.

Art.11

Rapporti informativi fra uffici

1. Gli uffici trasmettono all'Urp le informazioni di cui al precedente articolo 10 anche a mezzo posta elettronica interna.
2. Le informazioni sono trasmesse all'Urp di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.
3. In deroga ai precedenti commi si stabilisce quanto segue: tutte le informazioni, che sono facilmente estrapolabili da atti del Comune, vengono trasmesse tramite l'invio degli atti stessi all'Urp a cura del Responsabile del Procedimento.
4. Per le finalità di cui al precedente comma, tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura "di trasmettere copia del seguente atto all'Urp ai fini della comunicazione esterna"

Art.12

Sito Internet

1. La gestione del sito internet del Comune è di esclusiva competenza del Responsabile dell'Urp in stretta collaborazione e rapporto con l'amministrazione comunale.
2. Le informazioni presenti sul sito internet sono di regola le stesse di cui al precedente articolo 10.
3. Le informazioni sul sito internet di particolare interesse turistico potranno essere presenti anche in lingua inglese.

Art.13

Il Comune Informa i cittadini

1. Il Comune di Castelforte per garantire l'informazione a tutti i cittadini realizza un periodico di informazione denominato

"Castelforte Informa".

2. Tale periodico viene diffuso in tutto il territorio comunale e inviato ai residenti all'estero che ne abbiano fatto richiesta oltre che ai soggetti istituzionali pubblici presenti sul territorio provinciale, regionale e nazionale. Le valutazioni del caso sono di esclusiva competenza del Responsabile Urp.
3. La periodicità del giornalino di informazione è bimestrale.
4. La direzione del giornale è affidata al Capo Ufficio Stampa che ne cura anche i rapporti con l'amministrazione.
5. Gli Uffici trasmettono al Servizio SIRIE al cui interno è costituito tra l'altro l'Ufficio Stampa e l'Urp la bozza di articolo per la predisposizione degli articoli informativi.
6. Castelforte Informa pubblicherà, tra l'altro, il resoconto sintetico dei Consigli Comunali.

Art.14

Guida ai servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini può essere predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Castelforte". Il progetto della guida è approvato dalla Giunta Comunale che definisce anche le modalità di diffusione e i tempi di ristampa e di adeguamento della stessa.
2. La bozza di progetto della guida è predisposta in sede di conferenza di organizzazione a cura del Responsabile del Urp
3. La guida è predisposta in lingua italiana e se necessario anche in lingua inglese.

Art.15

Ascoltiamo per migliorare

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Castelforte è garantita tramite un servizio Segnalazioni – suggerimenti – reclami.
2. Il servizio è gestito dal Responsabile dell'Urp .
3. Copia delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami è inviata alla Giunta Comunale, al Responsabile dell'Area, del Servizio ed al responsabile del procedimento interessato.

Art. 16

Progetti di Comunicazione

1. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione possono essere predisposti appositi progetti.
2. Le particolari esigenze di comunicazione sono promosse dalla Giunta Comunale che a tal fine definisce con apposito atto gli obiettivi ed i criteri da adottare nonché le risorse umane e finanziarie da destinare.
3. I progetti di comunicazione sono predisposti dal Responsabile dell'Urp sentiti i Responsabili di Area interessati ed eventualmente la conferenza di organizzazione ed approvati dalla Giunta Comunale.

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, in collaborazione con gli uffici comunali, secondo le proprie specifiche competenze.
3. Il Responsabile dell'Urp 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 e dei contribuenti dei servizi comunali d'intesa con i singoli responsabili di Servizio.
2. L'Urp cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità in sinergia con i responsabili dei Servizi Interessati.

CAPO IV – SISTEMI DI INTERCONNESSIONE TELEMATICA E COORDINAMENTO DELLE RETI CIVICHE

Art. 19

Sistemi di interconnessione telematica

1. L'interconnessione telematica è gestita dal Responsabile del CED e dagli addetti agli uffici interessati ai servizi offerti.

Art. 20

Coordinamento delle reti civiche

1. Il Responsabile dell'Urp svolge attività di coordinamento per la partecipazione del Comune di CASTELFORTE alle reti civiche cui si intende aderire. Il tutto in collaborazione con il Responsabile del CED.

CAPO V – QUALITA' DEI SERVIZI

E COMUNICAZIONE INTERNA

Art. 21

Monitoraggio dei servizi

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini possono essere attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. Il Consiglio Comunale annualmente in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica stabilisce quali servizi erogati dal Comune di Castelforte sono da sottoporre all'attività di monitoraggio.
3. La Giunta Comunale nei Piani esecutivi di gestione definisce i risultati attesi riferiti agli obiettivi fissati dal Consiglio Comunale, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art. 22

Strumenti di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio è esercitata dal Responsabile dell'Urp, in collaborazione con gli uffici interessati, che utilizza gli strumenti operativi definiti dalla Giunta. Tali strumenti sono:
 - a) servizio segnalazione e reclami;
 - b) questionari;
 - c) indagini articolate.
2. Il Responsabile dell'Urp trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale, al Responsabile del Servizio e al Responsabile del procedimento interessati entro 30 giorni dalla conclusione.
3. Relativamente al servizio segnalazioni e reclami il Responsabile dell'Urp trasmette in occasione di ogni controllo di gestione l'elenco dei reclami pervenuti nel periodo dal 01/01 alla data di rilevazione; al controllo di gestione al 31/12 di ogni anno è allegato l'elenco delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nell'anno e lo stato di avanzamento degli stessi

Art. 23

Seminari/aggiornamenti dei cittadini

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di seminari ed aggiornamenti ad essi rivolti.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del servizio o ufficio interessato.
3. I seminari e gli aggiornamenti sono programmati dal Consiglio Comunale in sede di approvazione della Relazione previsionale e programmatica

CAPO VI – CIRCUITO INFORMATIVO

Art. 24

Comunicazione interna

1. L'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e di efficacia operativa dell'Urp.
2. La comunicazione interna è attuata di regola attraverso l'utilizzo della posta elettronica interna e di ogni altro mezzo idoneo.

Art. 25

Rapporti con gli altri URP

1. I rapporti con gli altri URP è curato dal Responsabile dell'Urp

Art. 26

Il Centro Servizi e l'Urp di Polo

1. Il Comune di Castelforte favorisce la costituzione di una rete degli Urp in forma associata e in sinergia con i comuni limitrofi strutturata come segue:

- a) Centro Servizi che concorre nella Rete degli Urp a condividere informazioni e servizi nelle modalità specificatamente concordate;
- b) Urp di Polo che concorre assieme al Centro Servizi Urp a condividere con gli ente che aderiscono alla Rete degli Urp quelle informazioni e quei servizi da rendere fruibili ai diversi punti della rete, nella misura e nelle modalità che verrà comunemente concordata.
- c) Urp di Front-office che rispetto al proprio Comune va considerato un terminale delle banche dati e delle informazioni nonché degli atti e dei documenti prodotti. In tal senso va alimentato da parte dei diversi settori interni, anche tramite processi e tecnologie informatiche costantemente aggiornate.

Art. 27

Conferenze di organizzazione

1. Ciascuna Area e ciascun Servizio designerà, in via ordinaria, un dipendente che faccia da riferimento per l'Urp e funga da "alimentatore" dello stesso Urp rispetto ai compiti e alle funzioni di ciascuna Area e/o Servizio.
2. E' istituita la conferenza di organizzazione che ha la funzione di coordinamento di tutte quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della legge 150/2000.
3. La conferenza di organizzazione è convocata dal Responsabile dell'Urp che relaziona alla Giunta Comunale circa le determinazioni adottate.
4. La conferenza è una struttura flessibile essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici, servizi e Aree interessati alle iniziative di comunicazione.
5. La conferenza è convocata, di norma, con almeno 5 giorni di anticipo.

CAPO VI – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE, DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA

Art. 28

Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

1. L'Urp da impulso all'attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative. A tal fine convoca apposite conferenze di organizzazione che determinano circa la innovazioni da apportare ai procedimenti.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami

da parte dei cittadini.

Art. 29

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 procedimenti interessati in collaborazione con il Responsabile dell'Urp.

Art. 30

Assistenza alla compilazione e consegna

1. L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati.
2. La modulistica compilata è consegnata dagli utenti direttamente all'Ufficio Protocollo.

CAPO VII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 31

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione il Responsabile dell'Urp presenta il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie.
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

Art. 32

Abrogazione e rinvio

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