



CITTA' DI LIGNANO SABBIAADORO

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 114 del 18 dicembre 2012)

ART.1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

- 1 Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 07 giugno 2000, n. 150 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002, definendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

ART.2 FINALITA'

- 1 L'URP ispira la propria azione 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. 3 FUNZIONI

1. 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) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
 - b) 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;
 - c) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale;
 - d) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, al fine di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e di migliorare l'efficienza dei propri interventi.
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 e le associazioni, di persone fisiche o giuridiche che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

ART.4 ORGANIZZAZIONE

1. L'URP deve essere dotato di spazi e risorse umane e strumentali 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 alle informazioni, anche attraverso l'uso del sito Internet comunale, all'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa (back-office).
2. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

ART.5 RISORSE UMANE

1. All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. In considerazione delle attività di gestione delle relazioni pubbliche che l'URP espleta per conto di altri servizi dell'Ente, viene messo corrispondentemente a disposizione dell'Ufficio congruo personale eventualmente anche distaccandolo temporaneamente dal servizio di interesse specifico.
3. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) capacità comunicative e relazionali;

- e) conoscenza giuridica e amministrativa di base;
 - f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.
4. 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.
 5. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

ART.6 RESPONSABILE

1. Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati nell'art.4, deve altresì possedere competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.
2. Il responsabile dell'URP deve possedere 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.7 FORMAZIONE PROFESSIONALE

1. 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.

ART.8 COMUNICAZIONE ESTERNA

1. L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale:
 - a) Collabora alla realizzazione di 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;
 - b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
 - c) favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;

ART.9 COMUNICAZIONE INTERNA

1. 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.

2. I dirigenti 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, il tempestivo aggiornamento delle informazioni.
3. I vari Settori, eventualmente anche tramite i referenti, devono 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 devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:
 - 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.

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 della banca dati.

4. Il responsabile dell'URP, può convocare riunioni periodiche dei referenti dei settori.
5. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente viene 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.
6. 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. 10 **ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"**

1. I referenti dei settori hanno il compito di:
 - informare l'URP sulle attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte;
 - informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
 - collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
 - collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

ART.11 **ACCESSO AGLI ATTI**

1. L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata da implementare 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 gli adempimenti di competenza.

ART.12

ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI

1. L'U.R.P. collabora con i vari servizi 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.
2. L'URP, ricevute le istanze, provvede alla trasmissione all'Ufficio per la tenuta del Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

ART.13

DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA

1. Tutti i servizi dell'Ente, come previsto dall'art. 9 del presente Regolamento, sono tenuti ad inoltrare al Servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di consentirne la distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione
2. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati, sentito l'URP per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi e/o procedimenti.

ART.14

RETE TELEMATICA

1. 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.
2. 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. A tale scopo:
 - collabora per l'organizzazione del sito;
 - contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie.

3. L'URP favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici (e-mail, intranet ecc..) per il conseguimento dei più alti livelli di professionalità.

ART.15

QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

1. L'URP attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dell'utenza. A tal fine l'Ufficio può analizzare i risultati di studi, ricerche e sondaggi, può utilizzare, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e internet e attribuire incarichi esterni a ditte specializzate.
2. Il responsabile URP, trasmette all'Amministrazione i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e del monitoraggio sull'attività dell'URP.
3. I cittadini, singoli o associati, possono segnalare attraverso l'URP eventuali disservizi relativi alla tempistica, alle procedure e alle modalità di erogazione dei servizi; l'Ufficio provvede in tal caso alla gestione dei reclami
4. L'attività di ascolto e valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'Amministrazione.

ART.16

PROGRAMMA ANNUALE DI COMUNICAZIONE

1. Entro il 28 febbraio di ogni anno il Responsabile dell'URP presenta all'Amministrazione comunale il programma annuale delle iniziative di comunicazione.
2. Il programma deve contenere:
 - la definizione degli obiettivi e della strategia di comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, promozionale etc);
 - la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
 - la scelta dei mezzi di diffusione e il budget previsto.

ART.17

ASCOLTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto mezzo di contatto del Comune con la collettività, attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi. A tal fine analizza anche i risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizza, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet.

L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.

Il comune di Lignano Sabbiadoro, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi

circa la tempistica, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami.

ART.18
RAPPORTO CON ALTRI ENTI E AMMINISTRAZIONI

1. L'URP garantisce la reciproca informazione tra i servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nel Comune, nonché tra questi e gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni pubbliche.