



COMUNE DI S. TERESA DI RIVA

PROVINCIA DI MESSINA

gemellato con Fuveau (Francia)

Deliberazione N° 167

del 23-12-2010

COPIA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

OGGETTO:

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'anno duemiladieci addì ventitre del mese di dicembre alle ore 13,15 nella Casa Comunale e nella consueta sala delle adunanze, a seguito di inviti di convocazione diramati a domicilio, si è riunita la Giunta Municipale sotto la Presidenza del Sig. **MORABITO ALBERTO ALFIO CARMELO - SINDACO**.

All'appello nominale risulta l'intervento dei Signori:

MORABITO ALBERTO ALFIO CARMELO	SINDACO	P
STURIALE CARMELO	ASSESSORE	P
LOMBARDO GIUSEPPE CARMELO	VICE SINDACO	A
RIFATTO TINDARA PAOLA	ASSESSORE	P
LOMBARDO CARMELO	ASSESSORE	P
RIGANO NATALE	ASSESSORE	P
AGNONI GIANANDREA	ASSESSORE	P

Non sono intervenuti gli Assessori:
LOMBARDO GIUSEPPE CARMELO

Partecipa il Segretario Generale del Comune Sig.ra **RAGUSA SABRINA**

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. **MORABITO ALBERTO ALFIO CARMELO** assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

COMUNE DI SANTA TERESA DI RIVA

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

SOMMARIO

- Art. 1 – Principi generali**
- Art. 2 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- Art. 3 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- Art. 4 – Front Office**
- Art. 5 – Back Office**
- Art. 6 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna**
- Art. 7 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso**
- Art. 8 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**
- Art. 9 - Procedura relativa alle segnalazioni e proposte**
- Art. 10 – Distribuzione della modulistica**
- Art. 11 – Comunicazione interna**
- Art. 12 - Comunicazione pubblica**
- Art. 13 – Formazione del personale**
- Art. 14 – Disposizioni finali**

Art. 1

Principi generali

Il Comune di **Santa Teresa di Riva** considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del territorio..

Il Comune:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli stranieri legittimamente residenti;
- Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi della tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- Promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- Attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P. attualmente individuato all'interno della struttura organizzativa del Comune di Santa Teresa di Riva (approvata con delibera di Giunta Municipale n° 78 del 22/06/2010) nella Direzione Area Amministrativa – Servizio Segreteria e contratti.

Art. 2

Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) Attività di comunicazione ed informazione rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorendo la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti ;
- c) Comunicazione interna rivolta alla struttura comunale; collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e relativa modulistica;

In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- informare sull'attività del Comune di Santa Teresa di Riva, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- a) Promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- b) Riceve/trasmette all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c) Orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- d) Informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali.

Art. 3

Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è costituito da:

- Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;
- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione

Art. 4

Front Office

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) Informazione generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;

- c) Informazione specifica riferita alla conoscenza dei servizi erogati, alla modalità di fruizione degli stessi ed eventuali tariffe praticate;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali;
- e) Gestione di un eventuale disservizio.

Alle suddette informazioni, distinguibili in informazioni statiche (logistiche, distribuzione di modulistica, etc.) ed informazioni complesse (che riguardano lo stato dei procedimenti amministrativi) si aggiungono quelle che riguardano le modalità di accesso agli atti e la raccolta di segnalazioni, proteste e suggerimenti.

Art. 5

Back Office

Il back office dell'U.R.P. è costituito da personale che svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti delle singole Direzioni di Area, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
- f) Redazione ed aggiornamenti delle schede/informazioni contenute nella banca dati dell'URP.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro 10 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, le singole Direzioni di Area dovranno comunicare al personale dell'U.R.P. i nominativi dei loro referenti.

Art. 6

Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

- a) Informare il personale dell'U.R.P. sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;

- b) Garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) Collaborare con il personale U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Art. 7

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e quindi:

- a) Fornisce, a richiesta, informazioni ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- b) Riceve copia di atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.

Art. 8

Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- a) Attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) Progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

L'URP trasmette periodicamente i risultati dei processi di verifica al Direttore Generale, all'Organismo Indipendente di valutazione e, annualmente, alla Giunta Comunale.

Art. 9

Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

La partecipazione dei cittadini alle attività dell'Amministrazione comunale è garantita tramite il servizio gestito dall'URPd raccolta informazioni, reclami e proposte dei cittadini secondo la seguente procedura:

- a) L'URP mette a disposizione della cittadinanza/utenza un modulo prestampato per la formulazione di segnalazioni e proposte ed attribuisce alla segnalazione/proposta un numero identificativo;

- b) L'URP inoltra la segnalazione/proposta al Direttore del servizio competente per materia il quale risponde al cittadino/utente e per conoscenza all'URP entro trenta giorni dalla sua presentazione; in casi particolari o di maggiore complessità il termine massimo per concludere il procedimento dalla data di deposito della segnalazione/proposta può essere protratto sino a giorni sessanta (60).
- c) La segnalazione o la proposta, completa della risposta, vengono archiviate in formato cartaceo e/o elettronico presso i locali dell'URP della Direzione Area Amministrativa, al fine del monitoraggio di cui all'art. 8.

Possono essere accettate solo proposte e/o segnalazioni munite di dati personali completi del cittadino/utente.

Art. 10

Distribuzione della modulistica

Tutte le Direzioni di Area del Comune inoltrano all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, chiedendo allo stesso di curare la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione.

L'URP cura la distribuzione della modulistica eventualmente messa a disposizione del Comune di S. Teresa di Riva da parte di altri enti pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Il personale URP è a disposizione anche per l'eventuale compilazione della modulistica da parte degli utenti e contribuenti comunali, avvalendosi anche della collaborazione dei responsabili dei servizi comunali interessati.

Art. 11

Comunicazione interna

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

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

- a) Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- b) Promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- c) Promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione;

Art. 12

Comunicazione pubblica

L'U.R.P. al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

- a) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- b) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzate mirate;
- d) Promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 13

Formazione del personale

L'Amministrazione Comunale 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 e dei sistemi informatici.

Il personale assegnato deve avere le seguenti competenze:

- conoscenza adeguata dell'organizzazione comunale;
- conoscenza di base di strumenti per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- conoscenza di base giuridica in materia di enti locali territoriali.

Art. 14

Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia riguardanti l'URP.