



COMUNE DI GAIRO

Via della Libertà N° 7

**Regolamento e Istituzione
Ufficio Comunale Relazione
con il Pubblico
(U.R.P.)**

*Approvato con Delibera
Consiglio Comunale n° 60 del 22.12.2003*



COMUNE DI GAIRO

Provincia d'Ogliastra

Via della Libertà – tel. 0782.760001 fax 0782.73420 e-mail: ammin.gairo@tiscalinet.it

UFFICIO COMUNALE RELAZIONI CON IL PUBBLICO U.R.P.

REGOLAMENTO E ISTITUZIONE

SOMMARIO

Art.	DESCRIZIONE	Art.	DESCRIZIONE
1	Principi generali	9	Comunicazione pubblica
2	Istituzione e funzionamento dell'ufficio	10	Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio
3	Finalità e funzioni	11	Competenze e professionalità del personale
4	Informazione e comunicazione pubbliche	12	Tutela dei dati personali
5	Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e informazione sugli atti e procedimenti	13	Norme abrogate
6	Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi	14	Termine per la conclusione dei procedimenti
7	Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini	15	Pubblicità del regolamento
8	Comunicazione interna	16	Casi non previsti dal presente regolamento
		17	Rinvio dinamico
		18	Entrata in vigore

Art. 1. – Principi generali

1. 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:

a) 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 apolidi e stranieri legittimamente residenti al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e 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 dicembre 1996, n. 675 e successive modifiche;

c) organizza in modo sistematico le attività di 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. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;

d) 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;

e) cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei procedimenti organizzativi. A tale fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Art. 2 – Istituzione e funzionamento dell'ufficio

1. Per assicurare i servizi di cui al precedente articolo 1 è istituito, in questo comune, l' "Ufficio Comunale Relazioni con il Pubblico".

2. Le competenze di detto ufficio, che si avvarrà anche di tecnologie informatiche, vengono attribuite come dal seguente prospetto:

SERVIZI	AREA	FIGURE PROFESSIONALI	Categ.
a) servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo.	AMMINISTRATIVA-SOCIO-CULT.LE-ASSISTENZIALE	Funziario viceSegretario (Resp. del servizio)	D
		Istruttore amm.vo (Resp. del procedimento)	C
		Collaboratore amm.vo (Resp. del procedimento)	B
		Applicato (Resp. del procedimento)	B
		collaboratore amm.vo-socioass.le (Resp. del procedimento)	B
b) informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti.	AMMINISTRATIVA-SOCIO-CULT.LE-ASSISTENZIALE	Funziario viceSegretario (Resp. del servizio)	D
		Istruttore amm.vo (Resp. del procedimento)	C
		Collaboratore amm.vo (Resp. del procedimento)	B
		Applicato (Resp. del procedimento)	B
		collaboratore amm.vo-socioass.le (Resp. del procedimento)	B
c) ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.	AMMINISTRATIVA-SOCIO-CULT.LE-ASSISTENZIALE	Funziario viceSegretario (Resp. del servizio)	D
		Istruttore amm.vo (Resp. del procedimento)	C

3. L'ufficio comunale relazioni con in pubblico, di seguito, viene indicato con l'acronimo "U.R.P."

Art. 3 – Finalità e funzioni.

1. L'U.R.P. svolge, nell'ambito della struttura di appartenenza, attività di:

- a) ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti presenti sul territorio;
- c) comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;

2. In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) promuovere l'immagine dell'amministrazione comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere e approfondire temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

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

- a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- b) riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino, 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 e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;
- e) gestisce direttamente servizi delegati da strutture comunali.

Art. 4 – Informazione e comunicazione pubbliche.

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, lett. a), e delle finalità di cui all'art. 3, comma 2, lett. a) e c), l'U.R.P.:

a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni, ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informatici integrati e punti di accesso polifunzionali;

b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, laboratori di quartiere, ecc.) per armonizzare le banche dati e progettare ed attuare campagne di comunicazione mirata;

c) promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;

d) promuove attività di formazione rivolte agli uffici dell'amministrazione mirate a far crescere la cultura della comunicazione;

e) coordina le attività di informazione svolte dai centralini telefonici.

Art. 5 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazione sugli atti e procedimenti.

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, comma 1, lett. b), e delle finalità di cui all'art. 3, commi 2, lett. c), e 4, lett. b), l'U.R.P. provvede a:

a) dare informazioni sugli atti dell'amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;

b) fornire agli appartenenti alla comunità cittadina informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e le trasmette al responsabile dell'ufficio competente o ne rilascia copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;

c) inviare, entro tre giorni precedenti la scadenza del termine, una sollecitazione ai responsabili degli uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire risposta.

Art. 6 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi.

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, comma 1, lett. c), e delle finalità di cui all'art. 3, comma 1, lett. a), l'U.R.P. organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

2. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'U.R.P. programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 7 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini.

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, comma 1, lett. c), e delle finalità di cui all'art. 2, commi 1, lett. a), e 3, lett. b), l'U.R.P. cura che tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, abbiano diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi, i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione.

2. L'U.R.P. informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni ed i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e comunicarne il risultato all'interessato e all'U.R.P. entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il responsabile dell'U.R.P. sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.

4. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta può presentare la propria istanza all'ufficio del difensore civico o ad altro organismo di tutela appositamente istituito, anche in via sperimentale.

5. Presso l'U.R.P., 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 15 giorni, trasmettendola per conoscenza all'U.R.P..

6. L'U.R.P. cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini presentate.

Art. 8 – Comunicazione interna

1. 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.

2. Per lo scopo l'U.R.P.:

a) concorre, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e 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 la realizzazione di attività di formazione.

Art. 9 – Comunicazione pubblica

1. 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 e la rete civica;

c) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;

d) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;

e) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli uffici di relazione con il pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 10 – Organizzazione e funzionamento dell'ufficio.

1. L'ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguate per consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico che il temporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa.

2. L'U.R.P. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, coincidente con quello degli uffici che hanno un maggiore afflusso di pubblico.

3. L'U.R.P. può essere gestito:

- a) con personale comunale;
- b) tramite convenzione con personale esterno;
- c) tramite associazione intercomunale o unione di comuni;
- d) organizzazioni di volontariato.

Art. 11 – competenze e professionalità del personale.

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'U.R.P. è assegnato personale adeguatamente formato.

2. In particolare, il personale assegnato all'U.R.P. deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative.

3. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed innovazione procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle amministrazioni;
- c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- d) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

4. Il responsabile dell'U.R.P. deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

5. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art. 12 – Tutela dei dati personali.

1. L'U.R.P. garantisce, nelle forme ritenute più idonee, che il trattamento dei dati personali in suo possesso, si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, ai sensi della legge 31 dicembre 1996, n. 675, e successive modifiche.

Art. 13 - Norme abrogate.

1. Con l'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le norme regolamentari con esso contrastanti.

Art. 14 – Termine per la conclusione dei procedimenti.

1. I termini per la conclusione dei procedimenti relativi all'applicazione del presente regolamento, come voluto dall'art. 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241, vengono fissati come dal seguente prospetto:

Num.d'ord.	INTERVENTI	Giorni utili decorrenti dalla richiesta
1	Procedura di reclamo	10 (dal ricevimento delle segnalazioni)
2	Proposte e suggerimenti finalizzate al miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi	15 (dal ricevimento della richiesta)
3	Richieste di accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90	30 (dalla richiesta e contestuale protocollazione)

Art. 15 – Pubblicità del regolamento.

1. Copia del presente regolamento, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, sarà tenuta a disposizione del pubblico perché ne possa prendere visione in qualsiasi momento.
2. copia del presente regolamento, a cura del segretario comunale, è inviata:
 - a tutti i consiglieri comunali e agli eventuali assessori esterni in carica;
 - ai segretari delle commissioni consiliari;
 - a tutti i responsabili dei servizi comunali;
 - all'organo di revisione;
 - a tutte le aziende e istituzioni dipendenti.
3. L'invio di cui al precedente comma, è ripetuto ad ogni rinnovo dei consigli e commissioni.

Art. 16 - Casi non previsti dal presente regolamento.

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento trovano applicazione:
 - a) le leggi ed i regolamenti nazionali, regionali e provinciali;
 - b) lo statuto comunale;
 - c) gli altri regolamenti comunali in quanto applicabili;
 - d) gli usi e consuetudini locali.

Art. 17 - Rinvio dinamico.

1. Le disposizioni del presente regolamento si intendono modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti statali e regionali.
2. In tali casi, in attesa della formale modificazione del presente regolamento, si applica la normativa sopraordinata.

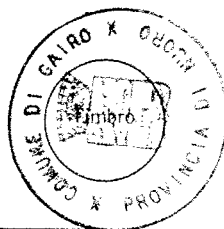
Art. 18 - Entrata in vigore.

1. Il presente regolamento entra in vigore il primo giorno del mese successivo a quello di esecutività della deliberazione di approvazione.

Il presente regolamento:

- è stato deliberato dal consiglio comunale nella seduta del 22.12.2003 con atto n. 60;
- è stato pubblicato all'albo pretorio comunale per quindici giorni consecutivi dal 23.12.03 al con la contemporanea pubblicazione, allo stesso albo pretorio ed in altri luoghi consueti, di apposito manifesto annunciante la detta pubblicazione;
- è entrato in vigore il

Data



Il segretario comunale