

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE N. 244
DEL 16. 6. 2006



COMUNE DI SENIGALLIA

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

Art. 1 **Principi generali**

L'Amministrazione Comunale 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 della città.

Il Comune:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini;
 - b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, nel rispetto del principio sulla tutela della riservatezza;
 - c) 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;
 - d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento da parte degli utenti.
- In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi vigenti, dello Statuto Comunale e del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

Art. 2 **Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

- 1) L'U.R.P. svolge 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, - ove non diversamente regolamentato - 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.

Art. 3 **Organizzazione e funzionamento** **dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'U.R.P. organizza la propria attività sulla base degli obiettivi assegnati dal Dirigente, con le risorse umane, strumentali e finanziarie attribuite.

L'U.R.P. è costituito da:

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

L'ufficio è dotato di spazio e strumentazione adeguata a consentire sia le attività di Front Office che quelle di Back Office.

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 e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) informazione indicate, che gestiranno anche i rapporti con cittadini interessati durante l'iter dei vari procedimenti;
- e) gestione del disservizio.

Relativamente alle attività di competenza dello Sportello Unico sulle Attività Produttive (SUAP) e dello Sportello Unico per l'Edilizia (SUE), l'URP fornirà le informazioni di carattere generale mentre quelle di carattere tecnico saranno rese dagli stessi Sportelli, che gestiranno anche i rapporti con i cittadini interessati.

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 di cui all'art. 7 del presente Regolamento, coordinamento e predisposizione di campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- b) predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- c) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- d) coordinamento dei contenuti della Rete Civica;
- e) proposta di nuovi servizi e/o di miglioramento di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- f) analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
- g) marketing dei servizi erogati dal Comune.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami, sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'U.R.P. al Dirigente dei Servizi Generali ed al Direttore Generale per l'adozione delle necessarie misure organizzative.

Art. 6 Segnalazioni, proposte e reclami

Tutti cittadini in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi nell'erogazione dei servizi dell'Amministrazione, di formulare proposte e di proporre reclami.

L'U.R.P. riceve le segnalazioni, le proposte e i reclami e li inoltra ai dirigenti degli uffici competenti che provvedono ad effettuare le verifiche necessarie e le relative valutazioni e a comunicarne il risultato agli interessati e all'U.R.P., entro quindici giorni dal loro ricevimento, anche tramite posta elettronica.

In caso di mancato rispetto di tale termine, il responsabile dell'U.R.P. sollecita il Dirigente del Servizio competente.

I cittadini possono, altresì, avanzare all'U.R.P. suggerimenti diretti a migliorare le modalità di accesso e di erogazione dei servizi. L'U.R.P. provvede ad inoltrarli agli uffici competenti, che provvedono a dare una risposta trasmettendola per conoscenza all'U.R.P.

Art. 7 **Comunicazione interna**

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

A tal fine il Dirigente di ogni Servizio comunicherà all'U.R.P., entro 15 giorni dalla entrata in vigore del presente Regolamento, un responsabile per l'informazione o referente.

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

- a) informare l' U.R.P. sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- b) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) collaborare con l' U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Il Dirigente del Servizio Servizi Generali ed il Responsabile dell'U.R.P., d'intesa con la Direzione Generale, possono convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione negli uffici.

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 e i cittadini:

- a) attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando i bisogni e le preferenze degli utenti;
- b) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;
- c) collabora con la Direzione Generale per la determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni nonché per la predisposizione delle Carte dei Servizi.

Art. 9 **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 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) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazione con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 10
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 continua del personale assegnato.