



CITTA' DI MODICA

Provincia di Ragusa



REGOLAMENTO

PER IL FUNZIONAMENTO

**DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO**

Approvato con deliberazione dei Giunta Municipale

N° 266 del 20 NOV. 2009

REGOLAMENTO

PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- ART. 1 - Principi generali;
- ART. 2 - Oggetto del regolamento
- ART. 3 - Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico
- ART. 4 - Informazione e comunicazione pubblica
- ART. 5 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione
- ART. 6 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali
- ART. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- ART. 8 - Comunicazione interna
- ART. 9 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica.
- ART. 10 - Comunicazione esterna
- ART. 11- Collocazione funzionale
- ART. 12 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ART. 13 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ART. 14 - Disposizioni finali

REGOLAMENTO

Art. 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale di Modica, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza 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 al D.lgs n° 196/03
- 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 e verso l'esterno, 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

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

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 l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Modica, 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 i Dirigenti dei Settori comunali e con il servizio di organizzazione, 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 consulenza 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 per quanto curando la comunicazione istituzionale e la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

Art. 4

Informazione e comunicazione pubblica

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A., avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai dirigenti e dal responsabile dell'Ufficio stampa, di cui all'art. 8;
- b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.

2. A tal fine:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;
- b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (ufficio stampa, delegazioni, centro giovani, centro anziani, ecc.) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;

- c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
- d) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il Responsabile della comunicazione di cui all'art. 8;
- e) coordina l'attività di comunicazione ed informazione svolta attraverso il sito web istituzionale del comune.

Art. 5

Esercizio del diritto di accesso.

Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile del CED, di cui all'art 8;
- b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente;
- c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
- d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti;

Art. 6

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. 2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. A al fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, etc).
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.

4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi trimestralmente dal responsabile dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**:
 - al Sindaco;
 - al Dirigente dei Settori interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
 - al Direttore Generale ed al Segretario Generale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;
 - all'Ufficio Controllo interno ed ai nuclei di valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione.
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.
6. 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.

Art. 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
2. L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'**URP**, entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.
3. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico.
4. L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale ed al Segretario Generale, alla Conferenza dei Dirigenti, all'Ufficio Controllo Interno ed al nucleo di valutazione.
5. 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.

Art. 8

Comunicazione interna

1. L'**Ufficio Relazioni col pubblico** promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizio ed

intersectoriali, l'*house organ* ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Dirigente individua all'interno di ogni Servizio un Responsabile per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'**U R P** per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.
3. In caso di inerzia da parte del Dirigente, il Responsabile della Comunicazione è nominato dal Direttore generale, ove esistente, o dal Segretario Generale su proposta del Responsabile dell'**U R P**.
4. L'attribuzione all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale o del Direttore Generale, se nominato, sentito il Dirigente competente ed il Responsabile dell'**U R P**.
5. L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.
6. Il Responsabile dell'**U R P** convoca riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.
7. Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Dirigenti e del Responsabile della comunicazione.

Art. 9

Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.

1. L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Dirigenti o con altro personale - individuato dal Dirigente - e con il servizio di organizzazione.
3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.
4. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art. 10

Comunicazione esterna

1. L'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. A tal fine:
 - a) produce materiale editoriale , pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
 - b) realizza la migliore gestione ed aggiornamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la comunicazione istituzionale e la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - c) promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
 - d) fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale
 - e) esprime pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, circolari, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

Art. 11

Collocazione funzionale

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio **Relazioni con il Pubblico**, la sua collocazione funzionale dovrà essere in posizione di staff col Sindaco o comunque in posizione tale che il responsabile possa avere la dovuta autonomia organizzativa tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art.12

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** presenta al proprio Dirigente il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione.
2. Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'**U R P** presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.
3. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio **Relazioni con il Pubblico**.

Art. 13

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, garantendo che almeno un ufficio di *front-office* sia ubicato in locali accessibili ai disabili.
2. La Giunta Comunale può istituire **Uffici Relazioni con il Pubblico** decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'**U R P** centrale.
3. I locali dell'**U R P** sono dotati di spazi e strumentazioni 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 all'informazione, 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*).
4. L'**U R P** garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
5. All'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.
6. L'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.
7. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze di base giuridiche e normative.
8. Al personale assegnato all'Ufficio **Relazioni con il Pubblico** devono essere assicurati aggiornamento e formazione continua.

Art. 14

Disposizioni finali

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