



COMUNE DI BOVALINO
PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

REGOLAMENTO PER IL
FUNZIONAMENTO DELL'U.R.P.
UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

SOMMARIO

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

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1

Principi generali e finalità

1. Il Comune di Bovalino, nell'indirizzare la propria attività al miglioramento dei rapporti con i soggetti facenti parte della comunità pubblica ed al perseguimento di principi di efficienza, efficacia, trasparenza, imparzialità e qualità dei servizi pubblici erogati, persegue e sostiene:
 - le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
 - il diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
 - attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - favorisce la comunicazione interna, 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;
 - la partecipazione dei cittadini alla formazione dell'attività amministrativa locale.

Art. 2

Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento *dell'Ufficio* Relazioni con il Pubblico e ne definisce i compiti e l'organizzazione.
2. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini-utenti 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 nonché cittadini comunitari ed extracomunitari.

Art. 3

Funzioni dell'Ufficio Relazione con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Bovalino e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione e la creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
 - collabora con i Responsabili delle aree o unità operative comunali all'attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - attua i 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 dei reclami dei cittadini;
 - collabora all'organizzazione ed al coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna;
 - contribuisce, in collaborazione, con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
 - svolge attività di prima assistenza in relazione ai procedimenti comunali ed alle relative fonti normative;

- raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, ecc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;
- attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione del Comune, per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- attiva i rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio provinciale per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuovere collaborazioni con gli Uffici Relazione con il Pubblico;
- promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il referente della comunicazione di cui all'art. 7;

Art. 4

Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - 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 data informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal referente per la comunicazione, di cui all'art. 7;
 - 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 e successive modifiche curandone la trasmissione all'Ufficio competente;
 - 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;
 - 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. 5

Rilevazione dei contatti, dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rileva i contatti – diretti, telefonici/fax e posta elettronica – dei cittadini con il Comune ed organizza indagini sul grado di soddisfazione degli stessi per i servizi erogati e sull'evoluzione dei loro bisogni ed esigenze.
2. A tal fine favorisce la partecipazione anche dell'associazionismo e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici;
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 periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: al Sindaco; ai responsabili delle Aree o U.O. interessate per l'adozione delle necessarie misure organizzative; al Segretario Generale.
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 proprio 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 Responsabili dei Aree o U.O. e dei dipendenti.

Art. 6

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno il 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico, avvalendosi del Responsabile della comunicazione, entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa ai reclami, alle segnalazioni e alle proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Segretario Generale ed ai responsabili degli Uffici comunali.

Art. 7

Comunicazione interna

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizi. 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 responsabile di U.O. individua all'interno di ogni servizio un referente per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dal responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico.
3. Il gruppo di lavoro, di cui sopra, è composto oltre dai referenti della comunicazione individuati dalle Aree e U.O. Organizzative anche da eventuali rappresentanti di soggetti giuridici cointeressati alla comunicazione istituzionale e promozionale del Comune di Bovalino.
4. Al fine di assicurare un raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione del Comune, il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, nella sua funzione di coordinamento del gruppo di lavoro di cui al comma 2 e 3 è coadiuvato dall'addetto stampa del comune;
5. Il referente della comunicazione svolge l'azione di sensibilizzazione nei confronti dei propri colleghi al fine di fornire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Addetto stampa il tempestivo aggiornamento delle informazioni dell'Area di appartenenza, formula proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione.
6. In caso di inerzia da parte del Responsabile di U.O., il referente della comunicazione è nominato dal Segretario Generale su proposta del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
7. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico convoca riunioni periodiche dei referenti della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino la comunicazione interna.
8. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sentito il gruppo dei referenti della comunicazione propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali da inserire nel piano formativo annuale, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della Pubblica Amministrazione.

Art. 8

Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di promuovere la semplificazione e la standardizzazione delle procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.
2. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art. 9

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 ed a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. In tal senso, potranno essere utilizzati tutti i mezzi di comunicazione, con preferenza di quelli informatici, quali: sito internet; e.mail; social network, ecc..
3. A tal fine:
 - produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
 - collabora alla gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale, anche, per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del comune;
 - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
 - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
 - 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 e dell'immagine coordinata.

Art. 10

Collocazione funzionale

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dal presente regolamento.

Art. 11

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

1. Entro il 30 novembre di ogni anno il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il Pubblico coadiuvato dal gruppo dei referenti di cui all'art. 7, presenta al Sindaco il piano della comunicazione per l'anno successivo delle attività, specificando le eventuali azioni da realizzare in forma congiunta 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. 12

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 maggior contatto con i cittadini.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico, 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.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso al pubblico.

4. 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.
5. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.
6. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazione con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

Art. 13

Disposizioni finali ed entrata in vigore

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Il presente *Regolamento* entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva ad ogni effetto la deliberazione della sua adozione.