

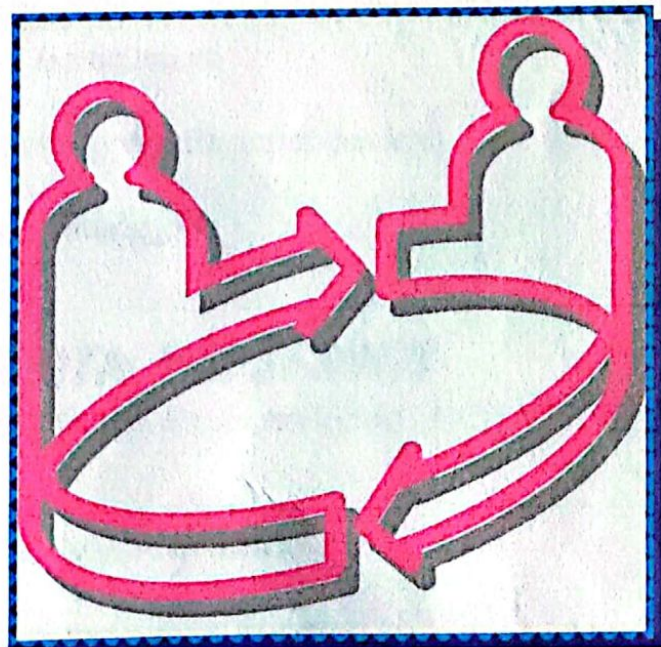


COMUNE DI OLGIATE OLONA

***REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE ED IL
FUNZIONAMENTO DELL'***

U.R.P.

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO



SOMMARIO

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Principi generali	Pag. 2
Art. 2 – Finalità e funzioni	Pag. 2
Art. 3 – Collocazione funzionale	Pag. 3
Art. 4 – Ubicazione e funzionamento	Pag. 3
Art. 5 – Risorse finanziarie	Pag. 3
Art. 6 – Formazione del personale	Pag. 3

CAPO II – SERVIZI AI CITTADINI

Art. 7 – Informazione e comunicazione	Pag. 4
Art. 8 – Rapporti informativi tra uffici	Pag. 5
Art. 9 – Sito Internet	Pag. 5
Art. 10 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazione sugli atti e procedimenti	Pag. 5
Art. 11 – Promozione e sviluppo della partecipazione	Pag. 6
Art. 12 – Strumenti di monitoraggio	Pag. 6

CAPO III – QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 13 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi	Pag. 6
Art. 14 – Predisposizione della modulistica	Pag. 7
Art. 15 – Assistenza alla compilazione e consegna	Pag. 7
Art. 16 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini	Pag. 7

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Principi generali

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:

1. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
2. 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;
3. 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;
4. cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal 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.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune di Olgiate Olona, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).

Art. 2 - Finalità e funzioni

L' URP, nell'ambito della struttura di appartenenza,:

- a. Promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Olgiate Olona, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi ai accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b. collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica
- c. Promuove le forme di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- d. Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- e. Rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei

cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;

f. Contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

g. realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune

Art. 3 - Collocazione funzionale

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione, nonché l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP è collocato alle dirette dipendenze del Responsabile Servizio Affari Generali.

All'ufficio viene assegnato personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, eventualmente assicurato da apposita formazione.

Art. 4 - Ubicazione e funzionamento

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra del palazzo comunale, in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato 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 alle informazioni, 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).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

L'Urp organizza la propria attività sulla base degli obiettivi assegnati dal Responsabile del servizio affari generali, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

Art. 5 - Risorse finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art. 6 - Formazione del personale

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nei rapporti coi cittadini, che in relazione all'organizzazione interna, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita della organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;

d) conoscenza di base giuridica e normativa;

e) conoscenza di base della lingua inglese.

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste, relativamente a :

- conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
- conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; della organizzazione e della gestione delle risorse umane.

Ai sensi dell'art. 11, comma 7 del decreto legislativo 30/03/2001, n. 165, l'organo di vertice della gestione amministrativa o dell'ente verifica – ai fini dell'inserimento della verifica positiva nel fascicolo personale del dipendente - l'efficacia dell'applicazione delle iniziative adottate dal responsabile dell'Urp volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione ed all'accelerazione delle procedure ed all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione ed ai documenti amministrativi; tale riconoscimento costituisce titolo autonomamente valutabile in concorsi pubblici e nella progressione di carriera del dipendente.

CAPO II – SERVIZI AI CITTADINI

Art. 7 - Informazione e comunicazione

Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Olgiate Olona anche in ambito sovracomunale.

Le informazioni URP sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

- a) conoscenza dei servizi erogati;
- b) modalità di fruizione;
- c) tariffe praticate;
- d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- f) procedimenti di altre Amministrazioni;
- g) servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.

In particolare, URP:

a. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio del comune e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;

b. Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine:

- 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 informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

- Promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;
- Promuove attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;

Art. 8 - Rapporti informativi fra uffici

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

I Responsabili di Servizio assicurano la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

L'URP, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..

Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Responsabile del Servizio Affari Generali, può convocare riunioni periodiche dei responsabili degli Uffici.

Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 7 preferibilmente per via telematica, a mezzo posta elettronica interna.

Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.

In deroga ai precedenti commi si stabilisce quanto segue: tutte le informazioni che sono facilmente estrapolabili da atti del Comune vengono trasmesse tramite l'invio degli stessi all'URP a cura del Responsabile del Procedimento.

Per le finalità di cui al precedente comma, tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura *"di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna"*

Art. 9 - Sito Internet

La gestione del sito internet del Comune è di esclusiva competenza dell'Ufficio URP in stretta collaborazione e rapporto con l'amministrazione comunale.

Le informazioni presenti sul sito internet sono di regola le stesse di cui al precedente articolo 8.

Sul sito Internet del Comune è inoltre pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.

Art. 10 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti

L'URP ha il compito di:

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 le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.

Le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi che pervengano direttamente all'Urp, verranno trasmesse al Responsabile dell'Ufficio competente, o ne verrà

rilasciata copia quando l'ufficio per le relazioni con il pubblico ne abbia già acquisita la disponibilità.

Al fine di ottemperare a quanto previsto dall'art 11 del DPR 352/92, i responsabili dei procedimenti provvederanno a trasmettere all'Urp copia delle istanze di accesso agli atti loro pervenute, nonché dei provvedimenti ad esse correlati (quali provvedimenti di accoglimento, rigetto, differimento, limitazione dell'accesso, ecc), contestualmente al loro ricevimento/invio.

Art. 11 - Promozione e sviluppo della partecipazione

L'URP valorizza la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale;

A tal fine l'Ufficio:

- a. Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
- b. Sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
- c. Favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- d. può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

Art.12 - Strumenti di monitoraggio

L'attività di monitoraggio è esercitata dal personale addetto all'ufficio URP che utilizza gli strumenti operativi definiti dalla Giunta. Tali strumenti sono:

- a) servizio segnalazione e reclami;
- b) questionari;
- c) indagini articolate.

CAPO III- QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 13 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'URP organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

A tal fine, opera in stretto raccordo con il nucleo di valutazione, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e partecipa alla predisposizione delle Carte dei Servizi.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP al nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione; Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 14 - Predisposizione della modulistica

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in collaborazione con l'Ufficio URP.

Art. 15 - Assistenza alla compilazione e consegna

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati, nonché dal personale addetto all'Urp.

La modulistica compilata è consegnata dai contribuenti e dagli utenti direttamente agli uffici competenti, o all'ufficio protocollo.

Art. 16 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

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

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, il responsabile del servizio.

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.

Presso l'URP, 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 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.