



COMUNE DI SANT'AGOSTINO
Provincia di Ferrara

Regolamento delle attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

(ai sensi dell'art. 8 L. 7.6.2000, n. 150)

Regolamento delle attività
dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
(Ai sensi dell'art.8 della legge 7 giugno 2000, n.150)

INDICE

CAPO I	- AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITA'
Art. 1	- Ambito di applicazione
Art. 2	- Finalità
CAPO II	- STRUTTURA
Art. 3	- Funzioni
Art. 4	- Struttura
Art. 5	- Personale
Art. 6	- Responsabile
CAPO III	- FORMAZIONE PROFESSIONALE
Art. 7	- Formazione professionale
CAPO IV	- STRUMENTI
Art. 8	- Strumenti ordinari di informazione e comunicazione
Art. 9	- Programmi di comunicazione
CAPO V	- PROCEDURE
Art. 10	- Comunicazione interna
Art. 11	- Accesso agli atti
Art. 12	- Segnalazioni e reclami
Art. 13	- Accettazione di istanze e documenti per uffici comunali
Art. 14	- Iniziative di comunicazione pubblica
Art. 15	- Rete civica e rete telematica
Art. 16	- Qualità dei servizi offerti
Art.	- Assistenza agli amministratori
Art. 18	- Tutela dei dati personali

Regolamento delle attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

(Ai sensi dell'art.8 della legge 7 giugno 2000, n.150)

CAPO I – Principi generali

ART. 1

-AMBITO DI APPLICAZIONE-

1. Il presente regolamento disciplina le attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico alla luce della normativa dettata con legge 7 giugno 2000 n. 150, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

ART. 2

-FINALITÀ-

1. Le attività di informazione e di comunicazione svolte dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico sono, in particolare, finalizzate a:
 - a) diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative per agevolarne l'applicazione;
 - b) illustrare il lavoro istituzionale;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) agevolare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - e) promuovere l'immagine del Comune di Sant'Agostino conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale.

CAPO II – Struttura

ART. 3

- FUNZIONI -

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, d'ora in poi denominato "URP", ai sensi dell'art. 8, legge 7 giugno 2000, n. 150, svolge le proprie funzioni secondo i seguenti criteri:
 - a) garantire l'esercizio dei diritti all'informazione, all'accesso ed alla partecipazione;

- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni stesse;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.

2. A tale scopo l'URP svolge i seguenti compiti:

- a. informazione sulle modalità di attivazione dei procedimenti, sui termini di conclusione, sui responsabili, nonché di accesso e di partecipazione agli stessi, di norma mediante strumentazione telematica;
- b. informazione ed orientamento dell'utenza sui compiti e sulle attività del Comune di Sant'Agostino e degli altri enti pubblici, sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi pubblici offerti ai cittadini e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
- c. informazione specifica su concorsi pubblici e sulle tematiche del mondo giovanile anche attraverso il collegamento a banche dati "informagiovani", consultazione di Gazzette e Bollettini Ufficiali;
- d. promozione e sostegno dello sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- e. gestione delle segnalazioni e reclami in modo da assicurare comunque canali comunicativi puntuali ed efficaci;
- f. raccolta di firme per referendum o per altre iniziative;
- g. attività di relazioni con il pubblico per conto di altri uffici/servizi;
- h. promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- i. coordinamento delle attività per l'attivazione, la gestione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica comunale. A tale scopo si avvale della collaborazione del personale del Centro di Elaborazione Dati per le opportune competenze informatiche;
- j. rilevazione sistematica dei bisogni dei cittadini, verifica della qualità dei servizi o di gradimento degli stessi, da parte degli utenti. A tale fine l'URP collabora per l'adeguamento qualitativo dei servizi;
- k. promozione di attività per lo sviluppo della comunicazione interna nonché con le strutture di relazione con il pubblico delle altre amministrazioni;
- l. attività amministrative e di coordinamento per la pubblicazione del notiziario comunale;
- m. supporto agli organi politici per le iniziative relative ad incontri con i cittadini;
- n. informazione ai cittadini nonché proposte e supporto per gli uffici dell'ente nell'attuazione della normativa riguardante la semplificazione amministrativa, l'accesso alle informazioni ed ai documenti e la tutela dei dati personali;

- o. attività di report generali e specifici, agli organi politici ed alla direzione, sull'andamento dei rapporti con l'utenza;

ART. 4

- STRUTTURA -

1. L'URP espleta le proprie attività in locali collocati logisticamente dove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggiore contatto con i cittadini, in locali facilmente raggiungibili ed accessibili.
2. L'ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono il contatto diretto o telefonico con il pubblico, che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa.
3. L'URP deve disporre di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, di arredi, di strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.
4. L'URP garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.

ART. 5

- DOTAZIONE ORGANICA -

1. All'URP viene 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.
2. Il personale assegnato all'URP 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) conoscenza giuridico-amministrativa di base;
 - e) conoscenza di almeno una lingua straniera.

ART. 6
- RESPONSABILE -

1. Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati all'art. 5, deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.
2. Il responsabile dell'URP deve possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire le criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

CAPO III – Formazione professionale

ART. 7
-FORMAZIONE PROFESSIONALE-

1. Il personale adibito alle attività di informazione e di comunicazione non in possesso dei requisiti professionali previsti dall'art. 5 L. 150/2000 sarà sottoposto a specifica formazione, secondo modelli formativi individuati dal regolamento di cui all'art. 5 della legge 7 giugno 2000, n. 150.
2. Le attività di formazione sono svolte dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione o da università o da altre strutture pubbliche e private con finalità formative che adottano i modelli di cui al comma 1.

CAPO IV – Strumenti

ART. 8
-STRUMENTI ORDINARI DI
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE-

1. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, ecc.

2. L'utilizzo di strumenti di comunicazione pubblica può essere organizzato mediante la stipula di convenzioni e/o contratti con soggetti esterni, nel rispetto della normativa vigente in materia.

ART. 9

-PROGRAMMI DI COMUNICAZIONE-

1. L'URP predispone il programma delle iniziative di comunicazione, che si intendono realizzare nell'anno successivo, in occasione della predisposizione del piano esecutivo di gestione. Le iniziative di comunicazione non previste dal programma possono essere realizzate per esigenze sopravvenute nel corso dell'anno, e compatibilmente con le risorse di bilancio disponibili.

CAPO V – Procedure

ART. 10

-COMUNICAZIONE INTERNA-

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. Il dirigente individua nel rispettivo settore/servizio un incaricato per l'informazione che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
3. L'URP favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirata sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e la possibilità di tutela.
4. Il responsabile dell'URP, d'intesa con il proprio dirigente e con l'assessore competente, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli altri uffici.
5. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuale misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

6. L'URP stabilisce canali comunicativi e collaborazioni con lo sportello unico per le attività produttive e le altre strutture di contatto con il pubblico e ne promuove l'armonizzazione e l'organizzazione.

ART. 11

-ACCESSO AGLI ATTI-

1. L'URP ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornisce le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.
2. Per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione dei cittadini ai procedimenti amministrativi, l'URP predispone efficaci e puntuali procedure che consentano la disponibilità di adeguate banche dati e forme di comunicazione interna.
3. Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP e non sono di immediato reperimento, il richiedente viene invitato a presentare richiesta scritta, la quale è trasmessa alla struttura competente. Il dirigente dell'ufficio competente ne valuta l'accogliibilità e, in caso positivo, fornisce all'URP le informazioni o le copie degli atti, oppure ne consente la visione, in tempo utile affinché il procedimento complessivo di accesso si concluda nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.
4. In caso di richiesta irregolare o incompleta, il responsabile del procedimento o il dirigente dell'ufficio competente, entro dieci giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente tramite l'URP, che provvede con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata.
5. Decorsi 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta, l'URP provvede ad inviare sollecito al dirigente dell'ufficio competente che non abbia ancora fornito risposta.
6. In caso di mancata evasione della richiesta di accesso nel termine previsto, da parte degli uffici competenti, il dirigente dell'URP ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela a sua disposizione, nonché al direttore generale. Qualora quest'ultima figura non fosse prevista, tale comunicazione verrà inviata al Sindaco.

ART. 12

-SEGNALAZIONI E RECLAMI-

1. I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, la procedura, le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione comunale.
2. L'URP riceve le segnalazioni ed i reclami e, attraverso l'approntamento di una apposita modulistica cartacea ed informatica, li inoltra ai dirigenti degli uffici competenti i quali provvedono ad effettuare le relative istruttorie ed a comunicare all'interessato ed all'URP, o tramite l'URP, una risposta, anche interlocutoria, entro 30 giorni dalla segnalazione.
3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nel termine di 15 gg. dalla richiesta, l'URP sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.
4. In caso di omessa risposta anche negli ulteriori 10 gg. dal sollecito, il dirigente dell'URP ne dà comunicazione al direttore generale qualora esista, oppure al Sindaco, sollecitandone l'intervento.
5. Presso l'URP i cittadini e le associazioni possono altresì avanzare proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'ente, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta.

ART. 13

-ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI-

1. I rapporti con gli utenti del Comune devono essere gestiti in maniera specialistica da personale in possesso di adeguate professionalità.
2. Di norma sono delegate all'URP le seguenti attività degli uffici, che non comportano conoscenza approfondita nelle singole materie e per le quali non è istituita apposita struttura per le relazioni con l'esterno:
 - a) distribuzione modulistica;
 - b) ricevimento istanze e documenti;
 - c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
 - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili di pertinenza dell'ufficio;
 - e) consegna di atti e documenti.

3. I dirigenti individuano con apposito provvedimento, in accordo con il dirigente URP, le attività di relazioni con l'utenza, nelle materie di propria competenza, da delegare all'URP, sulla base dei seguenti criteri:
 - a) numero di utenti complessivi o per specifiche scadenze;
 - b) caratteristiche dell'utenza;
4. L'URP riceve le istanze e la documentazione, ne verifica la completezza e provvede alla trasmissione all'ufficio per la tenuta del protocollo nello stesso giorno di ricevimento. Per determinate attività l'URP provvede altresì alla presentazione di relazioni e conteggi mensili.

ART. 14

-INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE PUBBLICA-

1. L'URP provvede all'attività amministrativa per la pubblicazione del notiziario comunale predisponendo allo scopo gli atti relativi all'affidamento di incarichi, forniture di servizi e acquisto di beni, nonché ai relativi impegni di spesa e liquidazioni.

ART. 15

-RETE CIVICA E RETE TELEMATICA-

1. Ai sensi dell'art. 8, 2° comma lettera e), della legge 7 giugno 2000, n. 150, l'URP coordina la rete civica e promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.
2. L'URP cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica di concerto con il Centro Elaborazione Dati per il necessario supporto di competenze tecniche. A tale scopo:
 - a) collabora per l'organizzazione del sito;
 - b) contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;
 - c) coordina le attività per l'acquisizione delle notizie dagli organi e dalle strutture del Comune nonché da altri enti, organizzazioni, istituzioni, associazioni;
 - d) collabora per la predisposizione di collegamenti con altre reti civiche;
 - e) effettua le attività amministrative ad essa pertinenti.
3. L'URP provvede, attraverso gli strumenti di comunicazione interna, alla sensibilizzazione ed incentivazione del personale del Comune all'utilizzo degli apparati telematici per il conseguimento di più alti livelli di professionalità.

ART. 16

-QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI-

1. L'URP attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. Gli addetti all'URP monitorizzano l'attività di relazione con il pubblico da essi svolta e possono organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini anche mediante attribuzione di incarichi esterni ad enti specialistici.
3. L'URP collabora alla predisposizione della Carta dei Servizi.
4. Il responsabile dell'URP predispone un rapporto annuale sulla attività di relazioni con il pubblico con riferimento all'accesso agli atti, alle segnalazioni e reclami, con predisposizione dei dati inerenti gli interventi per singole materie e con indicazione statistica degli esiti delle pratiche; nel rapporto viene altresì indicata l'attività di comunicazione pubblica realizzata nel periodo di riferimento.
5. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e del monitoraggio sull'attività dell'URP, sono trasmessi su richiesta, o periodicamente dal responsabile dell'URP, a:
 - Sindaco, assessori, direttore generale qualora esista, e dirigenti per l'adozione delle misure organizzative;
 - Ufficio di controllo interno e nucleo di valutazione ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione.
6. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio l'URP programma iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

ART. 17

-ASSISTENZA AGLI AMMINISTRATORI-

1. Il responsabile dell'URP o, in caso di sua assenza, altro incaricato, coadiuva il Sindaco e la Giunta nei colloqui e riunioni con il pubblico ai fini del recepimento,

coordinamento degli interventi e risposta alle istanze, segnalazioni, reclami presentati in tali consessi, nonché provvede al monitoraggio di tali incontri.

2. Di tali attività l'URP presenta al Sindaco ed alla Giunta apposita relazione.

ART. 18

- TUTELA DEI DATI PERSONALI-

1. L'URP, nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con il pubblico, può comunicare dati personali ad altri enti pubblici, a enti pubblici economici ed a privati nell'interesse e per le finalità perseguite dagli stessi istanti cui i dati si riferiscono.
2. Per la spedizione o consegna del notiziario comunale e per le altre iniziative di comunicazione pubblica l'URP trasmette ai soggetti incaricati i nominativi e gli indirizzi dei cittadini e degli enti destinatari.
3. L'URP provvede, con le modalità più opportune in relazione al tipo di attività, a fornire agli utenti l'informativa di cui all'art. 10 della legge 31 dicembre 1996, n. 675 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, predisponendo anche informative generali da esporre presso l'Ufficio URP ad ausilio di coloro che vi accedono.
4. Ai sensi dell'art. 22, comma 3 bis, della legge 31 dicembre 1996, n. 675, così come introdotto dall'art. 5, comma 3, del decreto legislativo 21 maggio 1999, n. 135 e con riferimento al provvedimento n.1/2000, lettera h, del garante per la protezione dei dati personali, l'URP tratta tutti i tipi di dati sensibili attraverso le operazioni di raccolta presso l'interessato, attività istruttoria interna come registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, comunicazione e costituzione di banca dati, comunicazioni.