



COMUNE DI MONFALCONE PROVINCIA DI GORIZIA

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CAPO I Principi generali

Art. 1

Il Comune di Monfalcone, prefiggendosi quali obbiettivi l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi erogati, nonché la trasparenza della sua azione ed il miglioramento dei rapporti con i propri cittadini, promuove e sviluppa tutte le attività di informazione e comunicazione rivolte alla cittadinanza.

L'attività informativa posta in essere ha lo scopo di facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi ed alle prestazioni fornite dalle Pubbliche Amministrazioni con particolare riguardo a quelle del Comune, rilevare, attraverso la raccolta, l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dal Comune, favorirne il pieno esercizio dei diritti, l'accesso agli atti dell'Amministrazione Comunale e la partecipazione ai procedimenti in conformità ai principi di cui alla legge 241/90 e nel rispetto della legge sulla tutela della riservatezza dd. 31 dicembre 1996, n. 675.

L'attività di informazione e comunicazione si prefigge, altresì, di concorrere alla razionalizzazione dei procedimenti amministrativi dell'Ente il cui fondamentale presupposto è costituito da una tempestiva e costante circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente stesso.

Al fine di dar impulso alla circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente nonché a quella che potrà intercorrere tra l'ufficio relazioni col pubblico del Comune e gli altri uffici per le relazioni con il pubblico delle altre Amministrazioni si promuoveranno le interconnessioni telematiche coordinando l'attività delle reti civiche eventualmente esistenti sul territorio comunale.

In attuazione dei principi su esposti, nel rispetto di quanto fissato dalla legge n. 150 dd. 7/6/2000, dallo Statuto Comunale e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune di Monfalcone, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione, i compiti ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP) del comune di Monfalcone

CAPO II

Finalità e funzioni

Art. 2

L'URP fornisce all'utenza informazioni di carattere generale, promuove e facilita ai cittadini, singoli e associati, l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune di Monfalcone, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.

A tal fine

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, documentazione cartacea, CD ROM) inerenti alle informazioni utili per il cittadino;
- b) registra su apposita base informatica le richieste formulategli dall'utenza;
- c) mantiene rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (Informagiovani) per integrare le relative informazioni;
- d) promuove l'attivazione di collegamenti aventi anche natura telematica con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico.

Art. 3

L'URP Informa i cittadini sul loro diritto all'accesso agli atti e documenti amministrativi e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e sulle modalità cui attenersi per conseguire tale diritto.

A tal fine

- a) dà informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b) fornisce le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale;
- c) segnala, di concerto col responsabile dell'Ufficio Protocollo, al dirigente del Servizio competente per materia, al Direttore Generale e all'Ufficio del Difensore Civico, la decadenza dei termini (previsti dall'art. 8, p.to 5 del regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9/67 dd. 30/6/94) per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta da parte del responsabile del procedimento.

Art. 4

L'URP rileva, attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, i bisogni dell'utenza ed il suo livello di soddisfazione per i servizi erogati, collaborando con gli Uffici erogatori dei Servizi per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte.

A tal fine:

- a) supporta il diritto di tutti gli appartenenti alla comunità cittadina di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, la qualità e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione;

- b) informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo avverso i servizi di tutte le Amministrazioni operanti sul territorio;
- c) riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne, se necessario o espressamente richiesto, il risultato all'interessato e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni; decaduto tale termine il responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato dandone comunicazione al Direttore Generale;
- d) inoltra agli Uffici competenti le proposte ed i suggerimenti formulati dai cittadini tese a migliorare le modalità di accesso e di erogazione dei servizi;
- e) registra su apposita base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini trasmettendone periodicamente elenco agli Assessori, al Direttore Generale ed al Difensore Civico;
- f) in collaborazione con gli Uffici erogatori di Servizi promuove indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sulla loro qualità, fornendo a tali indagini il supporto della propria attività informativa alla cittadinanza.

Art. 5

L'URP contribuisce all'organizzazione ed al coordinamento delle campagne informative verso gli appartenenti alla comunità cittadina (anche rivolte a segmenti specifici di utenza anche potenziale) in collaborazione con gli Uffici promotori delle campagne stesse, ed agevola i flussi informativi all'interno dell'Ente;

A tal fine:

- a) collabora, in accordo con l'Ufficio promotore della campagna informativa, all'individuazione dei contenuti curando in particolare la forma del messaggio all'utenza;
- b) individua le forme di pubblicizzazione più consone per le specifiche campagne informative;
- c) fornisce all'utenza, di concerto con l'Ufficio interessato alla campagna, le informazioni a questa attinenti;
- d) può promuovere iniziative atte a migliorare la comunicazione interna dell'Ente.

Per le finalità del precedente punto d) i Dirigenti del Comune individuano un responsabile per l'informazione in ciascun servizio che collabori con l'URP per il tempestivo aggiornamento delle informazioni inerenti il Servizio medesimo.

Art. 6

L'URP collabora con il Centro Elaborazione Dati (CED) del Comune all'aggiornamento del sito internet comunale e promuove l'integrazione tra i servizi telematici del Comune con quelli di altri Enti e gestori di reti civiche.

A tal fine si attiva per individuare siti utili al conseguimento di più esaustive informazioni sui servizi all'utenza favorendone, di concerto con il CED, l'integrazione con la Rete telematica comunale.

Art. 7

L'URP informa i cittadini sulle possibilità di tutela nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti.

A tal fine collabora con l'Istituto del Difensore Civico fornendogli supporto organizzativo. In particolare provvede alla gestione di tutte le pratiche amministrative connesse con l'Istituto del Difensore Civico.

Provvede altresì a tutte le operazioni atte a dotare l'Istituto degli strumenti operativi necessari al suo funzionamento.

CAPO III

Sistemazione logistica, organizzazione e funzionamento dell'Ufficio.

Art. 8

L'URP, in relazione ai compiti che è chiamato ad assolvere, ha sede in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole, dotati del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessaria.

L'ufficio, in particolare, deve essere adeguato 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, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico e comunque mai inferiore a quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

Il dirigente del Servizio da cui l'URP funzionalmente dipende assegna all'ufficio, nell'ambito delle proprie competenze, il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

La Giunta Comunale assegna all'ufficio un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

L'URP organizza la propria attività sulla base degli obiettivi assegnati dal dirigente, delle risorse umane e finanziarie attribuite.

CAPO IV

Competenze e professionalità del personale

Art. 9

In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato con elevata capacità di avere contatti con il pubblico.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

1. conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;

2. conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
4. conoscenze delle norme di Diritto in generale.

Al personale dell'URP dovrà essere assicurata formazione continua e aggiornamento al fine di migliorarne e raffinarne:

- le conoscenze delle novità procedurali eventualmente introdotte nell'amministrazione comunale;
- la conoscenza delle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
- la conoscenza di tecniche di comunicazione;
- la conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- la conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Il Responsabile dell'URP deve possedere, oltre a conoscenze di base sugli strumenti e sulle tecniche di comunicazione pubblica, anche competenze relative all'organizzazione e gestione delle risorse umane ed alla progettazione e gestione di progetti relativamente complessi.