



COMUNE DI MONTEROSSO ALMO PROVINCIA DI RAGUSA



REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONICO CON IL PUBBLICO

Approvato con deliberazione di Giunta Municipale n. 168 del 19/10/2010.

Allegato al Regolamento sull'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici e dei Servizi, approvato con Deliberazione della G.M. n.à16372006

INDICE

- Art. 1 Principi generali
- Art. 2 Oggetto del Regolamento
- Art. 3 Finalità e funzioni
- Art. 4 Sede e orario di apertura
- Art. 5 Collocazione organizzativa
- Art. 6 Risorse umane
- Art. 7 Formazione del personale
- Art. 8 Comunicazione pubblica
- Art. 9 Comunicazione interna
- Art.10 Rete Civica e Sito Internet
- Art.11 Rapporti con l'Ufficio stampa
- Art.12 Norme finali



COMUNE DI MONTEROSSO ALMO

(PROVINCIA DI RAGUSA)

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(Allegato al Regolamento sull'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici e dei servizi)

ART. 1 – Principi generali

1. L'attività del Comune di Monterosso Almo persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge ed è improntata ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati.
2. L'Amministrazione comunale considera il diritto di informazione e di comunicazione pubblica verso i cittadini, sia singoli che associati, indispensabile per lo svolgimento corretto dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione degli stessi alla vita sociale e politica della città.

ART. 2 – Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Monterosso Almo (di seguito chiamato URP), a seguito della emanazione della Legge 7 giugno 2000, n. 150, recante disposizioni in materia di **Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni**.
2. L'URP rappresenta il luogo d'incontro fra l'utenza e le strutture pubbliche che emanano provvedimenti amministrativi e/o erogano servizi, senza per questo modificare l'organizzazione dell'Ente, né creare sovrapposizione di competenze.
3. Ai sensi del presente Regolamento si considerano "**utenti**" dell'ufficio relazioni con il pubblico tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, studio o perché fruitori dei servizi comunali, nonché le persone giuridiche interessate a richiedere informazioni sulle attività, le strutture ed i servizi forniti dall'ente.

ART. 3 – Finalità e funzioni

1. L'URP svolge attività di:
 - Servizio all'utenza per quanto riguarda i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo, di cui al Capo III della Legge 7 agosto 1990, n°241 e successive modificazioni;
 - Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
 - Verifica della qualità dei servizi erogati ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti;
 - Comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti pubblici presenti sul territorio;
 - Comunicazione interna rivolta alla struttura comunale.
2. Fornisce all'utenza le seguenti informazioni:

- sulla normativa in generale, illustrandone le disposizioni al fine di facilitare l'applicazione e, in particolare, su quella che regola la vita dell'ente locale;
 - sull'attività e sulla organizzazione dell'ente;
 - sui servizi pubblici erogati;
 - sui procedimenti amministrativi, con rilascio di modulistica se predisposta;
 - sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
 - sullo stato di avanzamento delle istanze presentate;
 - sui concorsi pubblici, nazionali, regionali e locali, pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica e sulla GURS.
3. Garantisce la visione e l'eventuale rilascio di copie relativamente a:
- normativa in pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Sicilia;
 - Statuto e Regolamenti comunali;
 - deliberazioni adottate dal Consiglio e dalla Giunta comunale;
 - ordinanze sindacali;
 - provvedimenti di organizzazione dell'ente.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assicura inoltre:
- la trasparenza dell'attività amministrativa;
 - la ricezione, trasmissione all'ufficio interessato, ove non possibile immediatamente e il riscontro al cittadino, circa le richieste di accesso agli atti amministrativi;
 - l'effettiva partecipazione dei cittadini all'azione amministrativa;
 - la ricezione di proteste e reclami su disfunzioni strutturali e funzionali del Comune, da trasmettere agli organi/uffici competenti;
 - l'accoglimento di suggerimenti su come migliorare l'organizzazione degli uffici, l'erogazione dei servizi e la vita nella città;
5. Il servizio di informazione è gratuito, mentre per quanto riguarda il rilascio di copie di atti è previsto il rimborso delle spese di riproduzione.

ART. 4 – Sede e orario di apertura

1. L'URP risulterà ubicato in locali facilmente individuabili ed accessibili.
2. Sarà dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office), che contemporaneamente lo svolgimento di compiti e funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di attività di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (bank-office).
3. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche pomeridiano, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

ART. 5 – Collocazione organizzativa

1. L'URP, è una struttura caratterizzata da un'ampia integrazione con gli altri uffici, il cui compito è quello di razionalizzare i flussi comunicativi, ascolto dei cittadini, nonché di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi, è collocato alle dirette dipendenze del Responsabile Area "AA.GG."
2. Nell'ambito degli obiettivi fissati dagli organi politici, il responsabile dell'URP ha piena autonomia operativa ed assicura l'ottimale gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie assegnate.

ART. 6 – Risorse umane

1. All'ufficio relazioni con il pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento.
2. In considerazione dei compiti che viene chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, il personale dell'URP deve essere in possesso di un'approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'ente, professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e delle istanze presentate e per la ricezione delle richieste di informazioni attraverso sistemi telematici, di posta elettronica, telefono, fax, ecc.
3. Il responsabile dell'URP deve essere individuato dal Sindaco tra il personale inquadrato nella categoria più elevata presente nell'Ente cat. " D" del contratto collettivo nazionale di lavoro per il comparto Regioni – Enti locali.
4. Per svolgere le funzioni di responsabilità è richiesto il possesso del diploma di laurea specifico, di cui al comma 2° dell'art. 2 del D.P.R. 21 Settembre 2001, n.422, ovvero per i laureati in discipline diverse, di adeguata specializzazione post-laurea ovvero di specifici master in comunicazione conseguiti presso scuole qualificate ed elencate nel medesimo Decreto.

ART. 7 – Formazione del personale

1. Il personale dei ruoli organici , in sede di prima applicazione della normativa sulla comunicazione pubblica, può essere individuato dal Sindaco , anche in assenza dei titoli specifici previsti, partecipando per il futuro agli appositi programmi formativi, avvalendosi della collaborazione della Scuola superiore della pubblica amministrazione, della Scuola superiore della pubblica amministrazione locale, del Foromez, degli Istituti universitari e di altri soggetti pubblici e di Società private specializzate nel settore.

ART. 8 – Comunicazione pubblica

1. L'URP promuove e offre collaborazione agli organi di vertice dell'amministrazione e i settori/uffici comunali nella realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica per:
 - informare i cittadini circa le normative e gli altri provvedimenti di carattere generale adottati dell'ente, al fine di favorire la corretta applicazione;
 - promuovere l'immagine dell'amministrazione comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
 - informare i cittadini circa l'organizzazione dell'Ente e illustrare le attività e i servizi erogati;
 - favorire processi interni di semplificazione delle procedure amministrative.

ART 9 – Comunicazione interna

1. Presupposto essenziale per una efficace attività di relazioni esterne dell'amministrazione è il coordinamento e l'erogazione dei flussi informativi interni all'Ente.
2. A tal fine il Responsabile di ogni Area individua, all'interno della propria struttura, uno o più responsabili per l'informazione che collaborino con l'URP per pianificare i flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

3. Tutti gli uffici comunali devono fornire infatti all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in via informatica, il seguente materiale:
- copia dei propri Regolamenti con rilevanza esterna adottati;
 - bandi di gara e relativa modulistica;
 - bandi di concorso e relativa modulistica;
 - modulistica necessaria per le varie istanze da presentarsi all'amministrazione;
 - documenti relativi a progettualità approvate dall'ente e avvisi pubblici;
 - informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che ciascuna Area intende organizzare;
 - copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte da ciascuna Area;
 - variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nelle competenze attribuite ai dipendenti dai Responsabili d'Area.
4. Il Responsabile dell'URP può proporre alla G.M., l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi forniti dall'Ente e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

ART. 10 – Rete civica e Sito internet del comune

1. L'URP svolge attività di collaborazione, con il competente Servizio che gestisce il sito internet del comune, al fine di aggiornare i contenuti informativi del sito stesso, mediante inserimento e/o aggiornamento delle informazioni di cui al 3° comma dell'art. 9 stesso Regolamento.
2. Per raggiungere tali finalità, l'amministrazione comunale potrà procedere, qualora all'interno dell'ente non siano presenti le necessarie professionalità, ad instaurare rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con professionisti esterni, esperti di tale materia.

ART. 11 – Rapporti con l'Ufficio stampa

1. L'URP collabora con gli uffici posti alle dirette dipendenze degli Organi politici e favorisce la comunicazione e l'informazione reciproca.
2. La responsabilità di tale struttura, prevista dall'art. 9 della legge 7 giugno 2000, n. 150, è affidata a un Responsabile appartenente alla categoria più elevata presente nell'Ente.

ART. 12 – Norme finali

1. Il presente Regolamento comunale è allegato al Regolamento sull'organizzazione e il funzionamento degli uffici e dei servizi, approvato con deliberazione di G.C. n. 163/2006 e sue successive modificazioni ed integrazioni.
2. Il presente Regolamento entrerà in vigore con la sua pubblicazione all'Albo Pretorio del comune, per 15 giorni consecutivi.