



COMUNE DI SORA

(Provincia di Frosinone)

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Approvato con deliberazione G. M. n. 28 del 31 gennaio 2003

INDICE

TITOLO PRIMO

DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 - Oggetto del regolamento . Riferimenti normativi
- Art. 2 - Finalità
- Art. 3 - Funzioni

TITOLO SECONDO

ORGANIZZAZIONE, RISORSE

- Art. 4 - Spazio
- Art. 5 - Orario di apertura
- Art. 6 - Risorse umane
- Art. 7 - Competenze
- Art. 8 - Formazione del personale
- Art. 9 - Norma di prima applicazione
- Art.10 - Risorse finanziarie
- Art.11 - Organizzazione delle attività

TITOLO TERZO

SERVIZI AI CITTADINI

CAPO I: INFORMAZIONI

- Art.12 - Sportello informativo
- Art.13 - Guida ai servizi

CAPO II: ASCOLTO

- Art.14 - Ascoltiamo per migliorare
- Art.15 - Centralino

CAPO III: PROGETTAZIONE E PROCEDURE

- Art.16 - Progetti di comunicazione
- Art.17 - Semplificazione amministrativa
- Art.18 - Altri servizi

TITOLO QUARTO

QUALITA' DEI SERVIZI

CAPO I: INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Art.19 - Ambito di intervento

Art.20 - Strumenti di monitoraggio

CAPO II: COMUNICAZIONE ESTERNA

Art.21 - Attività

Art.22 - Incontri con i cittadini

Art.23 - Rapporti con gli altri URP

CAPO III: LA COMUNICAZIONE INTERNA

Art.24 - Attività

Art.25 - Modalità comunicazionali

CAPO IV: SEMPLIFICAZIONE

Art.26 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

Art.27 - Predisposizione della modulistica

Art.28 - Assistenza alla compilazione e consegna

TITOLO V

DISPOSIZIONI FINALI

Art.29 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

Art.30 - Abrogazione e rinvio.

TITOLO PRIMO

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1.

Oggetto del regolamento - Riferimenti normativi

1. Il presente regolamento:
 - disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva DPCM 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge:
D.Lgs. n. 267/2000 art. 88, Legge 241/90 capo III e successive mod. ed integrazioni, D.29/93 art.12 istitutiva URP e successive modificazioni, Legge 675/96, Regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente, L.127/'97 art.7, D.Lgs. 165/01 art.11;
 - ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione secondo le previsioni della L. 150/00 ed il DPR 422 (regolamento attuativo);
2. Qualunque attività di informazione e comunicazione degli uffici comunali, ferme restando le competenze dell'ufficio stampa, per come previste dalla L.150/00 e successive modificazioni, è compresa nel presente regolamento;
3. L'istituzione di sportelli informativi con finalità simili o analoghe a quelle stabilite nella legge e nel presente regolamento avviene esclusivamente con delibera di Giunta.

Art.2.

Finalità

1. L'URP ispira la propria azione ai seguenti criteri:
 - a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
 - b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
 - c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie, in atto disponibili presso l'Ente;
 - 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 uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
2. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia, e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:
 - a) cura le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
 - b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali e nel rispetto del regolamento sull'accesso dell'Ente;
 - c) organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti 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;
- d) 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;
3. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini 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; associazioni, di persone fisiche o giuridiche, tutti i soggetti iscritti all'Albo comunale ovvero che svolgono la propria attività nel territorio del comune.

Art 3 Funzioni

1. L'URP, inserito nel Servizio di Comunicazione ed Immagine, accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici (numero verde, fax, posta elettronica);
2. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Sora, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici e telefonici;
3. Attua 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 reclami dei cittadini;
4. Promuove l'organizzazione ed il coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
5. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
6. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet comunale, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune. Inoltre, a tal fine, assume la funzione di interlocutore istituzionale che si fa carico di raccogliere segnalazioni e domande e darvi risposta o in prima persona o coinvolgendo gli altri uffici comunali, all'interno dell'area del Forum Telematico usufruibile dal cittadino o attraverso appositi "spazi web" messi a disposizione nella "Rete Civica";
7. 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 comprensorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
8. Coordina i punti di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio per la realizzazione di azioni divulgative e promozionali;
9. Progetta ed attua campagne di comunicazione mirata;
10. Coordina le attività di comunicazione svolte dai centralini telefonici;
11. Si raccorda, per capitalizzarne l'azione comunicazionale, con le società di gestione di servizi comunali;
12. Formula proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
13. Provvede ad informare l'utenza relativamente agli atti ed allo stato dei procedimenti.

TITOLO SECONDO

Organizzazione - Risorse

Art.4 Spazio

1. L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.
2. E' dotato di locali 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 e monitoraggio (back-office).

Art 5 Orario di apertura

1. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane.

Art. 6 Risorse umane

1. Il personale per l'esercizio della attività di comunicazione nell'URP, fatte salve le norme che disciplinano l'accesso alle qualifiche, deve essere in possesso dei requisiti di cui al 2° ed al 4° comma dell'art. 2 del Regolamento D.P.R. 21.9.2001, n. 422, attuativo della Legge 7.6.2000, n. 150.
2. Per la funzione di Responsabile dell'Urp, identificabile anche con il Responsabile del Servizio di Comunicazione ed Immagine, è richiesto il possesso del diploma di laurea in Scienze della Comunicazione, o del diploma di laurea in Relazioni Pubbliche o di altre lauree con indirizzi assimilabili, ovvero, per i laureati in discipline diverse, del titolo di specializzazione o di perfezionamento post-laurea o di altri titoli post-universitari in Comunicazione o Relazioni Pubbliche e materie assimilate rilasciati da Università o Istituti parificati pubblici e privati, ovvero di Master in comunicazione.
3. Il personale amministrativo, non occupato nelle mansioni tipiche dell'attività di comunicazione, non dovrà possedere titoli specifici, ma dovrà seguire appositi corsi di formazione.
4. All'attività di front office non può essere adibito personale di categoria inferiore alla C/B3 di cui al vigente Ordinamento professionale di comparto;
5. Tra i profili professionali necessari all'espletamento delle attività di competenza, si individuano quelli compresi nell'area informatica nonché in generale le figure di esperti in Comunicazione pubblica.

Art. 7 Competenze

1. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale
 - conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'Amministrazione comunale;

- elevata capacità di avere contatti con il pubblico;
 - conoscenza di base delle dinamiche relazionali e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video e telematici)
 - conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
2. Il responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo della comunicazione integrata e delle tecniche di comunicazione pubblica;
 3. L'URP così composto garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento;
 4. Sarà assicurata l'interscambiabilità tra il personale in dotazione, comunque nel rispetto delle rispettive categorie e profili.

Art.8

Formazione del personale

1. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati per il miglioramento del livello di:
 - a) conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
 - b) conoscenza dell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - c) conoscenza di elementi giuridici e normativi;
 - d) conoscenza della lingua inglese;
 - e) conoscenza dei processi di comunicazione.

Art. 9

Norma di prima applicazione

1. L'attribuzione delle funzioni dell'esercizio delle attività di comunicazione, ivi compresa l'attribuzione della funzione di Responsabile dell'URP, sono confermate al personale dipendente che già svolge tali funzioni, anche se sprovvisto dei titoli specifici previsti dall'accesso che abbia frequentato corsi di formazione e di aggiornamento ai sensi dell'art. 6 del Regolamento di cui al D.P.R. 21.9.2001, n. 422, attuativo della Legge 7.6.2000, n. 150.

Art. 10

Risorse finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del piano economico di gestione.

Art.11

Organizzazione delle attività

1. Le attività dell'URP si esplicano, oltre che attraverso il programma previsto per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità e gli accordi di sponsorizzazione, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
2. Le attività dell'URP sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo a assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, i mezzi di comunicazione di massa, la pubblicità esterna, le affissioni, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, la Rete Civica, le iniziative di comunicazione integrata ed i sistemi telematici multimediali.

TITOLO III
SERVIZI AI CITTADINI

CAPO I
Informazioni

Art 12
Sportello informativo

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Sora;
2. Le informazioni di primo livello si riferiscono indicativamente a:
 - a) 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;
3. L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici;
4. Qualora le richieste richiedano ricerche complesse, la risposta sarà fornita anche via telefono o fax in un termine di tempo breve.

Art. 13
Guida ai servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Sora";
2. La bozza di progetto della guida è predisposta dal responsabile dell'URP e valutata dalla Conferenza dei Dirigenti in sede di coordinamento, che ne stabilisce anche le modalità di diffusione ed i tempi di ristampa e di adeguamento ed è approvato dalla Giunta Comunale;
3. Gli atti connessi alla pubblicazione ed alla diffusione della Guida sono di competenza del Responsabile del Servizio Comunicazione e Immagine;
4. La guida è predisposta in lingua italiana ed eventualmente anche in lingua inglese e/o francese.

CAPO II
Ascolto

Art. 14
Partecipazione dei cittadini

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Sora è garantita con segnalazioni, suggerimenti e reclami;
2. Il servizio è gestito dall'URP anche secondo le modalità definite in un eventuale progetto di "Sportello Virtuale";
3. Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta comunale, al Dirigente competente ed al responsabile del procedimento interessato;
4. Nella predisposizione del reclamo l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP;
5. Sul reclamo l'URP riferisce al cittadino utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione circa gli accertamenti compiuti.

TITOLO IV
QUALITA' DEI SERVIZI

CAPO I
Iniziative di miglioramento

Art. 19
Ambito di intervento

1. Anche con il supporto delle procedure informatiche l'URP promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'Amministrazione e ai documenti amministrativi;
2. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
3. Gli organi di indirizzo annualmente, in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica, stabiliscono quali servizi erogati dal Comune di Sora sono da sottoporre ad attività di monitoraggio;
4. Nei Piani esecutivi di gestione sono definiti i risultati attesi riferiti agli obiettivi dell'Amministrazione, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art. 20
Strumenti di monitoraggio

1. E' demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici, nonché di ogni attività comunicazione interna ed esterna;
2. E' demandata altresì l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze è svolta dall'ufficio URP attraverso:
 - a) servizio segnalazione e reclami;
 - b) questionari da inviare agli utenti;
 - c) interviste a campione;
 - d) condizioni di riunioni pubbliche.
3. L'URP registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al Dirigente del Settore interessato.

CAPO II
Comunicazione pubblica

Art. 21
Attività

1. L'URP al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità:
 - a) promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per diffondere la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati, per illustrare l'attività istituzionale dell'ente, per favorire l'accesso ai servizi comunali e per promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
 - b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica;

- c) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;
- d) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- e) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli uffici di relazione con il pubblico di altri enti presenti sul territorio;
- f) fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale.

Art 22
Incontri con i cittadini

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui diritti dell'utenza e sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di incontri ad essi rivolti;
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del Dirigente del servizio interessato con la collaborazione del responsabile URP.

Art. 23
Rapporti con gli altri URP

1. I rapporti con gli URP di Enti diversi sono curati dal responsabile dell'URP.

CAPO III
La comunicazione interna

Art. 24
Attività

1. 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 che promuove esperienze innovative di comunicazione fra gli uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo;
2. Il Dirigente di ogni Settore individua, in ciascun Servizio o Ufficio di propria competenza, uno o più responsabili per l'informazione che collaborino con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, per il tempestivo aggiornamento della banca dati e per la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interna, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente;
3. Tutti gli Uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in versione telematica, il seguente materiale:
 - copia degli atti e dei regolamenti con rilevanza esterna adottati;
 - bandi di gara e relativa modulistica;
 - bandi di concorso e relativa modulistica;
 - modulistica necessaria per le istanze;
 - avvisi pubblici;
 - informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che il Settore intende promuovere od organizzare;
 - copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dal Settore;

- variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti ecc..

Il Responsabile dell'URP può proporre al Segretario Generale, ai fini dell'attivazione dei Dirigenti di Settore interessati, l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Art. 25

Modalità comunicazionali

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 11 a mezzo di posta elettronica;
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP entro 5 giorni, salva documentata difficoltà,
3. e comunque al verificarsi delle condizioni per l'esercizio dei compiti di cui agli artt. 2 e 3.;
4. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione interna ed esterna devono contenere la seguente dicitura *"di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione interna ed esterna"*.

CAPO IV SEMPLIFICAZIONE

Art. 26

Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

1. L'URP nel proporre iniziative volte alla semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative, si rapporta con il Segretario Generale;
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini

Art. 27

Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile;
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in raccordo con l'URP.

Art. 28

Assistenza alla compilazione e consegna

1. E' assicurata l'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali;
2. La modulistica compilata è consegnata dai contribuenti e dagli utenti direttamente agli uffici titolari della procedura.

TITOLO V

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 29

Programmazione annuale

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione il responsabile dell'URP, quale responsabile del Servizio di Comunicazione ed Immagine, presenta il programma annuale delle attività.

Art. 30

Abrogazione e rinvio

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.