

# Regolamento dell'Ufficio Relazioni col Pubblico

## Titolo I°

### Disposizioni generali

#### Art. 1 – Oggetto e finalità del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni col Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva approvata con DPCM 11 ottobre 1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge, nel testo aggiornato: Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (art. 88); legge 7 agosto 1990 n. 241 (capo III°); regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Carbonia (art. 18); decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196; regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente; legge 15 maggio 1997 n. 127 (art. 7); decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 (art. 11). Compiti e organizzazione secondo le previsioni della legge 7 giugno 2000 n. 150 e il DPR n. 422 (regolamento attuativo).
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. 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 di accesso agli atti dell'Ente;
  - b. 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 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 di dirigenti e dipendenti.
  - c. 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.

#### Art. 2 – Funzioni

1. L'URP accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici.
2. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Carbonia 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.

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 di una efficace rete di comunicazione interna secondo l'organizzazione dell'Ente.
5. 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 le funzioni di interlocutore istituzionale che si fa carico di raccogliere segnalazioni e domande alle quali dà risposta direttamente o col coinvolgimento di altri uffici.
6. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nel caso di lesione di diritti.
7. Formula proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.
8. Informa l'utenza sugli atti e lo stato dei procedimenti in conformità ai regolamenti di accesso ai documenti.

## **TITOLO II°**

### **Organizzazione e risorse**

#### **Art. 3 – Collocazione funzionale**

1. L'Ufficio relazioni col pubblico opera alle dipendenze del Direttore Generale.
2. In caso di mancata nomina del Direttore generale, l'Ufficio opera alle dipendenze del Servizio Affari generali.
3. Il responsabile dell'Ufficio relazioni col pubblico, oltre alle altre funzioni indicate nel presente Regolamento, cura il coordinamento delle attività di front-office. A tal fine organizza gli spazi, le attività di sportello e le modalità di fruizione dei servizi da parte dell'utenza. Propone altresì ai dirigenti le modifiche ritenute necessarie per adeguare alle necessità dell'utenza i servizi resi al front-office.

## **TITOLO III°**

### **Servizi ai cittadini**

#### **Art. 4 – Sportello informativo**

- 1) Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Carbonia. In particolare vengono garantite le informazioni di primo livello.
- 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;
  - f) Servizi svolti dai 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 di cui al comma 2 richiedano ricerche complesse, la risposta sarà fornita anche per via telefonica, a mezzo fax o e-mail nel tempo più breve, in genere entro le settantadue ore.

#### **Art. 5 – Guida ai servizi**

Per facilitare l'utilizzo dei servizi offerti dall'Amministrazione comunale ai cittadini, l'URP aggiornerà periodicamente la carta dei servizi, d'intesa con le strutture interessate.

#### **Art. 6 – Partecipazione dei cittadini**

- 1) La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune è garantita anche tramite un servizio di "segnalazioni, suggerimenti e reclami".
- 2) Il servizio è gestito dall'URP.
- 3) Suggerimenti, segnalazioni e reclami sono trasmessi senza indugio al servizio o all'ufficio interessato e a chiunque possa essere utile.
- 4) Sui reclami l'URP risponde all'utente con la massima celerità e comunque generalmente non oltre trenta giorni, sull'esito degli accertamenti compiuti.

## **TITOLO IV<sup>o</sup>**

### **Qualità dei servizi**

#### **CAPO 1 – INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO**

##### **Art. 7 – Ambito di intervento**

- 1) Anche con il supporto di procedure informatiche l'URP promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla accelerazione delle procedure e all'incremento della facilità di accesso ai documenti amministrativi.
- 2) Processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento da parte degli utenti vengono attuati attraverso l'ascolto dei cittadini o attraverso programmi specifici.
- 3) Gli Organi di indirizzo stabiliscono periodicamente quali servizi debbano essere sottoposti ad attività di monitoraggio.
- 4) Nel Piano esecutivo di gestione vengono definiti gli obiettivi dell'Amministrazione e i risultati attesi.
- 5) Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, le risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati nel Piano Esecutivo di gestione. Entro i termini previsti per la predisposizione del bilancio di previsione, il responsabile

dell'URP presenta un programma annuale di attività, specificando le risorse finanziarie necessarie.

### **Art. 8 – Strumenti di monitoraggio**

- 1) E' demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini e uffici.
- 2) Altresì è demandata all'URP l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze. E' svolta dall'URP principalmente attraverso:
  - a) il servizio di segnalazione e reclami;
  - b) questionari da proporre o inviare agli utenti;
  - c) interviste a campione.
- 3) L'URP registra i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al dirigente interessato.

## **CAPO 2 – LA COMUNICAZIONE ESTERNA**

### **Art. 9 – Rapporti con altri URP**

I rapporti con gli Uffici relazioni col pubblico di altri Enti e Pubbliche amministrazioni, sono curati dal responsabile dell'URP.

## **CAPO 3 – LA COMUNICAZIONE INTERNA**

### **Art. 10 – Comunicazione interna**

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli uffici per le relazioni col pubblico.
2. I dirigenti individuano uno o più referenti per la pianificazione e gestione dei flussi informativi interni all'Ente, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni fornite.
3. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo, preferibilmente attraverso la posta elettronica o soluzioni informatiche. Le informazioni vengono trasmesse all'URP di regola entro cinque giorni, e comunque al verificarsi delle necessità.

## **CAPO 4 – SEMPLIFICAZIONE**

### **Art.11 – Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative**

1. L'Ufficio relazioni col pubblico propone le iniziative volte alla semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative, al Direttore generale o al dirigente del servizio.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di modifiche legislative o che siano state oggetto di un numero significativo di reclami da parte dei cittadini.

## **TITOLO V**

## **Disposizioni finali**

### **Art. 12 - Rinvio**

Per quanto non previsto dal presente Regolamento, che costituisce parte del Regolamento dei Servizi e degli Uffici, si rinvia alle norme di legge e di regolamento.