

Regolamento

per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 1 - Oggetto del regolamento

Ai sensi di quanto previsto dalla l. 150 del 7 giugno 2000, il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 2 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Urp, conformemente a quanto stabilito nel progetto d'istituzione approvato con deliberazione G.M. 201 del 21.12.2001 del svolge le seguenti funzioni:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, fornendo informazioni sui responsabili, lo svolgimento e i tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi;
- orienta il cittadino svolgendo anche un'importante attività di "educazione" all'esercizio di quei diritti sanciti da leggi sulla semplificazione amministrativa spesso non applicate perchè sconosciute dalla gran parte delle persone.
- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- garantisce la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e gli altri uffici operanti nell'amministrazione, nonché con gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
- attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica del livello di efficacia dei servizi in rapporto al grado di soddisfazione dell'utente;
- formula proposte per semplificare e migliorare il rapporto con i cittadini

- promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento della rete civica;
- promuove e realizza iniziative di comunicazione di pubblica utilità per informare i cittadini sulle norme, sulle strutture pubbliche e sui servizi da esse erogati
- promuove iniziative per lo sviluppo dell'e-governement
- svolge attività di coordinamento editoriale del periodico comunale "Comune Oggi";
- svolge attività di ufficio stampa
- progetta e coordina, in collaborazione con il perito informatico, il sito web comunale

Art. 3 - Esercizio del diritto di accesso

L'ufficio Relazioni con il Pubblico :

1.fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, promuovendo anche l'utilizzo di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguardano;

2. riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, con le seguenti modalità :

- le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, copie di documenti affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente, fatte salve le formalità di richiesta e i diritti di ricerca e di copia previsti da apposita delibera di Giunta;
- ogni altra richiesta viene trasmessa al Servizio competente che informa l'Urp sull'esito della richiesta d'accesso. La presa visione potrà avvenire presso l'Urp o, previa intesa con l'ufficio interessato, presso l'ufficio competente.

Competono inoltre all'Urp la gestione degli archivi automatizzati delle richieste di accesso e della loro evasione contenenti i dati ricognitivi, relativi al richiedente, oggettivi e cronologici della richiesta di accesso e l'attività di monitoraggio sull'evasione delle richieste.

Art. 4 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L' URP:

- predisporre la modulistica per la ricezione di segnalazioni, proposte e reclami, che possono comunque essere fatti anche telefonicamente, previa dichiarazione delle generalità del cittadino;
- riceve segnalazioni e reclami e ne rilascia ricevuta al cittadino, informandolo circa le modalità e i termini della procedura;
- inoltra le segnalazioni e i reclami ai Responsabili dei servizi competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento.
- Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile del Servizio interessato.
- L'URP raccoglie anche le proposte e i suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità d'accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate ai Servizi competenti che provvedono a dare una risposta entro 15 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.
- L'URP cura inoltre la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, ed elabora una statistica semestrale che trasmette al Sindaco e agli Assessori, al Direttore Generale, ai Responsabili dei Servizi, al nucleo di valutazione, e all'unità operativa responsabile del controllo di gestione;

Art. 5 - Rilevazione dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L' URP organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP:

- al Sindaco e agli Assessori
- al Direttore Generale, per le trasformazioni gestionali e amministrative che dovessero rendersi necessarie
- ai Responsabili dei Servizi, per l'adozione delle necessarie misure organizzative
- al nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa
- all'unità operativa responsabile del controllo di gestione;

Nei report di monitoraggio saranno indicati:

- il volume di reclami, suddivisi secondo le diverse categorie;
- una analisi quantitativa dei temi chiave, per illustrare i dati quantitativi e focalizzare le aree di criticità
- raffronti con i periodi precedenti

Sulla base dei risultati delle attività' di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 6 - Promozione e sviluppo della partecipazione

L'Urp valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della Comunità locale, promuovendo, l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto o comunque attivati dall'amministrazione comunale.

A tal fine

- raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione
- può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.
- per fornire ai cittadini strumenti di informazione e di autotutela e per rendere più costruttivo il confronto con le realtà associative territoriali cura l'istituzione e la gestione dell'Albo in cui registrare tutte le organizzazioni senza fine di lucro che intendano operare sul territorio. Per "organizzazione senza fine di lucro" si intendono le organizzazioni quali le associazioni, i comitati, le fondazioni, le società cooperative e gli altri enti di carattere privato, con o senza personalità giuridica, con o senza il carattere di ONLUS. La registrazione e il deposito degli atti di queste associazioni deve essere effettuato presso l'URP che provvede alla tenuta della documentazione soggetta alla normativa sul diritto di accesso agli atti (legge 241/90) e sul diritto alla riservatezza (legge 675/96).

Art. 7 - Comunicazione interna

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli URP.

Sono individuati, quali referenti per la comunicazione in senso lato, i Responsabili dei Servizi.

Ai fini dell'aggiornamento continuo della banca dati delle procedure i Responsabili di servizio individuano, all'interno degli uffici, per ogni singola procedura, un revisore, responsabile dell'aggiornamento, comunicandolo all'Urp. Il revisore così individuato ha il compito di aggiornare la procedura in relazione a mutamenti normativi o anche semplicemente di prassi dell'ufficio.

Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura: "di trasmetterne copia all'Urp ai fini della comunicazione esterna" .

L'URP, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione d'attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti d'incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, rassegna stampa quotidiana

Il Responsabile dell'Urp può convocare riunioni periodiche dei referenti per l'informazione. Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Il responsabile dell'Urp prende parte inoltre alle riunioni delle conferenze dei servizi.

Art. 8 - Progetti di comunicazione

L'ufficio relazioni con il pubblico predispone progetti di comunicazione specifici.

Le particolari esigenze di comunicazione sono promosse dalla Giunta comunale che, a tal fine, definisce con apposito atto gli obiettivi e i criteri da adottare.

Art. 9 - Sito Internet

L'Urp progetta e coordina, in collaborazione con il perito informatico, il sito web comunale. Specificamente:

- cura il coordinamento editoriale del sito
- propone l'inserimento di nuove pagine e di nuove sezioni;
- instaura e cura i rapporti con le diverse realtà territoriali, ai fini della creazione della rete civica;
- promuove e gestisce progetti per l'erogazione via web di servizi al cittadino.
- cura l'aggiornamento del sito fornendo al perito informatico il materiale necessario, che potrà essere elaborato direttamente dall'Urp o reperito presso gli altri uffici comunali. In questo caso

- anche proponendo l'inserimento di nuove notizie che ritenga di interesse per il cittadino

Art. 10 - Periodico comunale "COMUNE OGGI

Il Comune di Barberino di Mugello realizza un periodico d'informazione denominato "Comune Oggi", che viene inviato a tutti i capifamiglia.

La periodicità è stabilita annualmente in sede di relazione previsionale e programmatica.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico compete la gestione amministrativa e il coordinamento editoriale del periodico comunale.

Provvede inoltre alla redazione di articoli che ritenga di interesse per il cittadino, inserendoli in apposita sezione "a cura dell'Urp".

Gli amministratori, i consiglieri, le associazioni e gli uffici comunali trasmettono, su supporto informatico, secondo scadenze determinate annualmente in base alla periodicità del notiziario comunale, gli articoli o gli avvisi che intendono vedere pubblicati su "Comune Oggi".

Per quanto riguarda gli articoli trasmessi dagli uffici L'URP provvede, ove necessario, a semplificarne il linguaggio.

Art. 11 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Entro il 31 ottobre d'ogni anno il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al Direttore Generale il programma annuale delle attività, e il relativo fabbisogno di risorse.

Presenta inoltre entro il 28 febbraio una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli eventuali scostamenti tra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.