



COMUNE di MADONE

Provincia di Bergamo

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

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 44 del 4 settembre 2001.

Art. 1

Principi generali

- 1 L'amministrazione Comunale di Madone, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
 - Sostiene e sviluppa le attività d'informazione e comunicazione verso i cittadini;
 - 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 di cui alla Legge n. 675/1996;
 - Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - 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

Oggetto del Regolamento

- 1 Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ne definisce i compiti e l'organizzazione;
- 2 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.

Art. 3

Funzioni dell'ufficio Relazioni con il Pubblico

- 1 L'ufficio relazioni con il Pubblico:
 - a) Garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Madone, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
 - b) Collabora, con i responsabili dei Settori comunali, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - c) Attua i 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;

- d) Collabora all'organizzazione e al coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna;
- e) Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione dei canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) Svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) Realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

Art. 4 Comunicazione Pubblica

1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) Informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P. A., avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai Responsabili per la comunicazione degli Uffici comunali, di cui all'art 8;
- b) Assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionale e contatti telefonici.

2 A tal fine:

- a) Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazione, cd room, etc.)
- b) Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunale (ufficio stampa, centro giovani, centri civili) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- c) Attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuovere collaborazioni con gli uffici Relazioni con il pubblico di tali Amministrazioni;
- d) Promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale mirati a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con i Responsabili della comunicazione di cui all'art. 8;

Art. 5 Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) Fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai Responsabili per la comunicazione, di cui all'art. 8
- b) 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, curandone la trasmissione all'ufficio competente;

- c) Promuove l'utilizzazione di strumenti che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
- d) Sostiene i cittadini, singoli ed associati, nell'individuazione di referenti e percorsi per la rappresentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

Art. 6

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

- 1 L'ufficio relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini .
- 2 A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus group, etc.)
- 3 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione della Carta dei Servizi comunali.
- 4 Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico al Sindaco, ai Responsabili di Settore interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative.
- 5 Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.
- 6 I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Settore e dei dipendenti.

Art. 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

- 1 Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
- 2 L'Ufficio Relazioni Con il pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicare il risultato all'Ufficio Relazioni con il pubblico, avvalendosi del Responsabile della comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento delle segnalazioni.
- 3 Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico, se nominato.
- 4 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, alla Giunta Comunale ed ai Responsabile dei Settori interessati.

- 5 I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili e dei dipendenti.

Art. 8

Comunicazione interna

- 1 L'Ufficio Relazioni col Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizi, l'house organ ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.
- 2 Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, ogni Responsabile di Settore individua all'interno di ogni servizio un Responsabile per la comunicazione, che farà parte di un gruppo lavoro coordinato dall'ufficio Relazioni con il pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.
- 3 In caso di inerzia da parte dei Responsabili del Settore, il Responsabile della Comunicazione è nominato dal Direttore Generale, ove esistente, o dal Segretario Generale su proposta del Responsabile Relazioni con il pubblico;
- 4 L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale sentiti i Responsabili dei Settori interessati ed il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 5 In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il pubblico provvede il Responsabile della comunicazione di cui al comma 2.
- 6 A sua volta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.
- 7 Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico convoca riunioni periodiche dei Responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.
- 8 Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Settore e del Responsabile della comunicazione.

Art. 9

Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.

- 1 L'Ufficio Relazioni con il pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.
- 2 La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Responsabili di Settore o con altro personale – individuato dal Responsabile di Settore – e con il servizio di organizzazione.
- 3 La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.
- 4 Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art. 10

Comunicazione Esterna

- 1 L'Ufficio Relazioni con il pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
- 2 A tal fine:
 - produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti del pubblico;
 - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
 - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali e della comunicazione istituzionale;
 - può esprimere pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc...) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

Art. 11

Collocazione funzionale

- 1 Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito della Direzione Generale dell'ente o in posizione di staff con Sindaco o comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalla legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art. 12
Programmazione annuale e verifica
dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 1 Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al proprio Responsabile di Settore il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione.
- 2 Entro i termini previsti il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati ed obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.
- 3 Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale dell'attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 13
Organizzazione e funzionamento
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
- 2 La giunta comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico centrale.
- 3 Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati di spazi e strumenti adeguati a consentire 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, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back office).
- 4 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
- 5 All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.
- 6 In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
- 7 In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;

- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenza di base giuridiche e normative.
- 8 Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

Art. 14

Disposizioni finali

- 1 E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.

Approvato con deliberazione n. 44 adottata dal Consiglio Comunale in data 4 settembre 2001.

Il Sindaco
Pasquini Pierluigi

Il Segretario Comunale
Rapisarda dott. Leopoldo

La deliberazione di modifica del presente Regolamento è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 in data 13 settembre 2001.

Il Segretario Comunale
Rapisarda dott. Leopoldo

La deliberazione di modifica del presente Regolamento è stata pubblicata all'albo pretorio, ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 per quindici giorni consecutivi dal 7 settembre 2001 al 22 settembre 2001.

Il Segretario Comunale
Rapisarda dott. Leopoldo