

LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

ART. 1 - FINALITA' E FUNZIONI

L'URP, nell'ambito della struttura di appartenenza (Settore Affari Generali – Ufficio Segreteria Generale)

- a) Fornisce informazioni ai cittadini singoli e associati, sui servizi del Comune e sulle normative esistenti;
- b) Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90, richiedendo ai rispettivi responsabili di servizio gli opportuni adempimenti;
- c) Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dal Comune anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- d) Gestisce, in collaborazione con il Centro Elaborazione Dati, la Rete Civica del Comune;
- e) Contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

ART. 2 - COMUNICAZIONE PUBBLICA

L'URP

- a) Informa l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale;
- b) Realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine l'Ufficio:

- a) Raccoglie le informazioni e la documentazione relative al rapporto tra Uffici Comunali e cittadini;
- b) Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, Consigli Circostrizionali...) per armonizzare le banche dati;
- c) Promuove attività di aggiornamento professionale rivolte agli altri Uffici del Comune relative alla semplificazione dei rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione;
- d) Sovrintende alle attività di informazione svolte dal centralino telefonico.

ART. 3 - SERVIZI ALL'UTENZA PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI DI ACCESSO ED INFORMAZIONI SUGLI ATTI E PROCEDIMENTI

L'URP ha il compito di:

- a) Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b) Ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità, e provvedere a sollecitare i responsabili degli Uffici competenti che indugino nel far pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi invano i termini previsti dal regolamento per l'accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Segretario Generale e al Difensore Civico.

Fatto salvo quanto previsto dalle precedenti lettere a) e b) il cittadino ha comunque facoltà di rivolgersi direttamente all'ufficio competente per materia anziché all'URP.

ART. 4 - CONOSCENZA DEI BISOGNI E VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

L'URP organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dal Comune 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 e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi dal Responsabile dell'URP:

- Al Sindaco
- Al Segretario Generale
- Al Responsabile del settore o servizio interessato;
- Al Nucleo di Valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione.

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

ART. 5 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI

Tutti i cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.

L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 30 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato.

In caso di inadempimento, segnala l'accaduto al Segretario Generale e al Difensore Civico.

Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP curano la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate nel rispetto di quanto previsto dalla legge 675/1996 e successive modifiche ed integrazioni.

ART. 6 - 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 dell'URP.

A tal fine i Dirigenti ovvero i Responsabili delle Aree di Posizione individuano un responsabile per la comunicazione in ciascun Ufficio o Servizio che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

L'URP, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la promozione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata a disposizione degli Uffici, ecc.

ART. 7 - RETE CIVICA

La gestione delle Rete Civica realizzata dal Comune è affidata congiuntamente all'URP e al Centro Elaborazione Dati (CED), ciascuno per quanto di competenza.

Il compito di sovrintendere alla gestione della Rete Civica è attribuito congiuntamente al Dirigente del Settore Affari Generali e al Dirigente del CED, ciascuno per quanto di competenza, ai quali spetta assumere ogni decisione in merito ai contenuti delle Rete Civica e coordinare l'attività dei Settori e dei Servizi Comunali finalizzata ad assicurare un afflusso costante ed aggiornato di informazioni sulle pagine della Rete.

A tal fine, i responsabili per la comunicazione individuati presso ciascun Ufficio o Servizio ai sensi del 2° comma del precedente art. 6 sono anche i referenti per la Rete Civica, i quali rispondono della veridicità e dell'aggiornamento delle notizie di rispettiva competenza inserite nella Rete stessa.

ART. 8 - COLLOCAZIONE FUNZIONALE

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP è collocato alle dipendenze del Dirigente del Settore Affari Generali.

ART. 9 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'URP

L'URP è istituito presso la sede comunale di Palazzo Oropa, in via Battistero n. 4.

L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguati 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 all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno sede a Palazzo Oropa.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Dirigente assegna all'URP 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. Di norma il personale assegnato è attinto dall'organico della Segreteria Generale e continua a svolgere anche le mansioni di tale Servizio.

ART. 10 - COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

1. Conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
2. Conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. Conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
4. Conoscenze di base giuridiche e normative;

La formazione e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

- a) Conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- b) Conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- c) Conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- d) Conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

In fase di prima applicazione delle presenti "Linee Guida" sono confermate le funzioni di addetto (anche) all'URP del personale della Segreteria Generale – Settore I che già risulta assegnato a tali mansioni alla data del 01.01.2000.