

Il Sindaco dà lettura della seguente proposta di deliberazione:

**“ADOZIONE REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL’UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO.**

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che questo Comune considera una corretta e completa informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento della propria attività amministrativa, e necessaria per un’effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica;

Visto l’art.53 del vigente regolamento sull’ordinamento degli uffici e dei servizi comunali approvato con deliberazione della Giunta Municipale n°29 del 14 febbraio 2002, e successive modifiche ed integrazioni, che istituisce l’ufficio relazioni con il pubblico;

Rilevato che al fine di sviluppare l’attività di informazione e comunicazione, nonché l’accesso di cittadini agli atti, pur nella tutela del diritto di riservatezza dei dati sensibili, si è evidenziata la necessità che venisse redatto un apposito regolamento che regoli il funzionamento dell’ufficio Relazioni con il Pubblico;

Visto il succitato regolamento che si compone di n°11 articoli e ritenuto di dover procedere all’adozione dello stesso;

DELIBERA

Di dare concreta esecuzione alle previsioni di cui all’art.53 del Regolamento sull’ordinamento degli uffici e dei servizi comunali che istituisce l’ufficio Relazioni con il Pubblico adottando l’allegato regolamento che si compone di n°11 articoli e che costituisce parte integrante e sostanziale della presente.

**PARERI ED ATTESTAZIONI AI SENSI DEGLI ARTT. 49 COMMA 1° e 151 COMMA 4° DEL D. LGS 18
AGOSTO 2000 N.267.**

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica della superiore proposta di deliberazione.

F.to **IL RESPONSABILE DEL SETTORE**
N. Pirrone

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la sopra indicata proposta di deliberazione, corredata dai pareri prescritti, con voti unanimi espressi per alzata di mano, accertati e proclamati dal Sindaco Presidente,

DELIBERA

Di approvare, in via definitiva, facendola propria, la superiore proposta di deliberazione.



COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE

Provincia di Palermo

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

Approvato con deliberazione della Giunta Municipale N.95 del 20.10.2009

SOMMARIO

Art. 1 – Principi generali

Art. 2 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 3 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 4 – Front Office

Art. 5 – Back Office

Art. 6 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna

Art. 7 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

Art. 8 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

Art. 9 – Comunicazione interna

Art. 10 - Comunicazione pubblica

Art. 11 – Formazione del personale

Art. 1

Principi generali

Il Comune di Isola delle Femmine considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del territorio..

Il Comune:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, verso i cittadini non residenti nella provincia ma che nella stessa lavorino o studino, verso gli stranieri legittimamente residenti;
- Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi della tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- Promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- Attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

Art. 2

Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) Comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività in ordine alle modalità organizzative dei servizi comunali;
- c) Comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;
In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:
 - illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - Promuovere l'informazione sui servizi al pubblico dell'Amministrazione Comunale illustrandone funzionamento;
 - Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza,
 - Favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- a) Promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune ;

- b) Riceve/trasmette all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c) Orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune ;
- d) Informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali.

Art. 3

Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è costituito da:

- Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;
- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione

Art. 4

Front Office

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) Informazione generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente ;
- c) Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) Gestione di un eventuale disservizio.

Art. 5

Back Office

Il back office dell'U.R.P. è costituito da personale che svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;

- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro 15 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, i singoli Servizi dovranno comunicare al personale dell'U.R.P. i nominativi dei loro referenti.

Art. 6

Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

- a) Informare il personale dell'U.R.P. sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- b) Garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) Collaborare con il personale U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Art. 7

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e quindi:

- a) Fornisce, a richiesta, informazioni ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- b) Riceve copia di atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.

Art. 8

Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- a) Attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) Progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

Art. 9

Comunicazione interna

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

A tal proposito l'U.R.P.:

- a) Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- b) Promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- c) Promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione;

Art. 10

Comunicazione pubblica

L'U.R.P. al fine di garantire la piena partecipazione alla vita delle comunità locali:

- a) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- b) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzate mirate;
- d) Promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 11

Formazione del personale

L'Amministrazione Comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico per assicurare una

crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.