

***Regolamento per la disciplina delle attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.***

<b>Art. 1 – Principi generali.</b> -----	<b>2</b>
<b>Art. 2 – Oggetto del regolamento.</b> -----	<b>2</b>
<b>Art. 3 – Finalità.</b> -----	<b>2</b>
<b>Art. 4 – Funzioni.</b> -----	<b>3</b>
<b>Art. 5 – Collocazione funzionale.</b> -----	<b>3</b>
<b>Art. 6 – Struttura e orario di apertura.</b> -----	<b>4</b>
<b>Art. 7 – Risorse umane</b> -----	<b>4</b>
<b>Art. 8 – Risorse finanziarie.</b> -----	<b>5</b>
<b>Art. 9 – Servizio informazioni.</b> -----	<b>5</b>
<b>ART. 10 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi.--</b>	<b>6</b>
<b>Art. 11 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini.</b> -----	<b>6</b>
<b>Art. 12 - Comunicazione interna.</b> -----	<b>7</b>
<b>Art. 13 - Articolazione dell'URP in sportelli specialistici.</b> -----	<b>8</b>
<b>Art. 14 – Foglio informativo</b> -----	<b>9</b>
<b>Art. 15- Sito internet comunale</b> -----	<b>9</b>
<b>Art. 16 - Semplificazione amministrativa</b> -----	<b>9</b>
<b>Art. 17 - Rapporti con la stampa.</b> -----	<b>9</b>
<b>Art. 18 - Disposizioni finali.</b> -----	<b>10</b>

## **ART. 1 – PRINCIPI GENERALI.**

1. L'amministrazione comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione ai cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, in conformità ai criteri individuati dall'art. 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150;
- Promuove e assicura l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui al D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, di raccolta e di ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo procedure di risposta.
- Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e di razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per perfezionare e uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## **ART. 2 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO.**

1. Questo regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) a seguito della L. 150 del 7 giugno 2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

2. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

## **ART. 3 – FINALITÀ.**

1. Le attività di informazione e comunicazione svolte dall'URP sono, in particolare, finalizzate a :

- a) Diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative per agevolarne l'applicazione;
- b) Illustrare il lavoro istituzionale;
- c) Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promovendone la conoscenza;

- d) Agevolare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- e) Stimolare l'approfondimento sui temi di interesse pubblico e sociale;
- f) Promuovere l'immagine del Comune di Aviano.

#### **ART. 4 – FUNZIONI.**

##### **1. L'URP:**

- a) promuove e facilita l'accesso dei cittadini, singoli o associati, alle informazioni e ai servizi comunali e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni, anche attraverso la collaborazione alla creazione dei servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b) assicura il diritto di accesso agli atti, secondo quanto disposto dal regolamento comunale di accesso agli atti;
- c) collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- d) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora con gli altri uffici per adeguare i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese anche attraverso l'adozione di procedure di gestione delle segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami dei cittadini;
- e) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- f) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni (sito web, fogli informativi, incontri), relativamente alla comunicazione istituzionale dell'ente;
- g) svolge attività di consulenza giuridica di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- h) gestisce il sito internet comunale.

#### **ART. 5 – COLLOCAZIONE FUNZIONALE.**

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

Segreteria Affari generali, opera in stretto contatto con il Segretario Generale cui trasmette le informazioni raccolte, necessarie per supportare l'attività amministrativa della Giunta.

#### **ART. 6 – STRUTTURA E ORARIO DI APERTURA.**

1. Per lo svolgimento di compiti e funzioni legati alla comunicazione esterna, previsti da questo regolamento, l'URP trova la sua sede presso il Municipio. Inoltre, per effetto della sua predisposizione ad incontrare i cittadini, è articolato in ulteriori due settori: gli sportelli "Informagiovani" e "Informaviano".

2. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguate 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 alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e partecipazione nonché alla progettazione e alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back office).

3. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici e compatibilmente con le risorse a disposizione. La fascia oraria verrà individuata annualmente sulla base delle esigenze dei cittadini.

#### **ART. 7 – RISORSE UMANE**

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento. Le informazioni di primo livello possono essere date anche dai referenti di altri uffici e servizi, in modo da poter garantire all'utenza un servizio adeguato.

3. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenze adeguate per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative;
- e) conoscenza di base di almeno una lingua straniera;
- f) il responsabile URP, inoltre, deve possedere le conoscenze giuridiche necessarie per lo studio dell'evoluzione normativa, adeguate conoscenze di strumenti e tecniche di comunicazione pubblica, di progettazione e gestione di progetti relativamente complessi.

4. Al personale assegnato all'URP (o che svolge funzioni legate alla comunicazione), nell'ambito del programma formativo annuale, vengono assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste, così come è previsto dalla normativa vigente.

#### **ART. 8 – RISORSE FINANZIARIE.**

1. All'ufficio Segreteria Affari Generali, annualmente in sede di bilancio di previsione sono assegnate le risorse finanziarie adeguate per lo svolgimento delle funzioni dell'URP.

2. Sono ammesse partecipazioni dei privati alle spese per la realizzazione di strumenti informativi pubblici che il Comune intende predisporre.

#### **ART. 9 – SERVIZIO INFORMAZIONI.**

1. L'URP gestisce le informazioni relative a tutti i servizi del comune di Aviano e, indicativamente:

- a) conoscenza dei servizi erogati e modalità di fruizione degli stessi;
- b) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- c) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

2. Sono informazioni di primo livello quelle che si riferiscono a :

- a) all'ubicazione e orario di apertura degli uffici, modalità di fruizione dei servizi erogati;
- b) svolgimento, tempi e responsabili dei procedimenti amministrativi.

3. L'URP, inoltre, è a disposizione degli uffici per la realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica, per assicurare la conoscenza della normativa, delle strutture pubbliche e dei servizi erogati.

4. Per le finalità di cui ai precedenti commi, l'ufficio :

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la relativa documentazione per la costituzione di banche date informatiche;
- b) collabora con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e favorire la creazione di un patrimonio informativo comune;
- c) mette a disposizione degli utenti eventuali depliant e materiali illustrativi dell'attività svolta e dei servizi erogati dal Comune, nonché dai servizi erogati di altri enti pubblici e di soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

5. Le seguenti forme di comunicazione rimangono affidate ad uffici diversi:

- pubblicità di atti che per legge devono essere affissi all'albo pretorio;
- pubblicità legale delle gare d'appalto;
- comunicazioni di competenza del responsabile del procedimento ex art. 7 della L. 241/1990 e successive modificazioni e integrazioni;
- comunicazioni d'emergenza.

**ART. 10 - CONOSCENZA DEI BISOGNI E VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI.**

1. L'URP coordina le indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi se necessario di collaborazioni esterne.

2. A tale fine, periodicamente, in occasione dell'approvazione del P.R.O. , la Giunta stabilisce quali servizi monitorare e per quale periodo di tempo.

3. I risultati delle attività di rilevazione sul livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami sono trasmessi alla Giunta.

4. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio, l'URP può suggerire iniziative di comunicazione e di formazione e può formulare proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

**ART. 11 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI.**

1. Tutti i cittadini, in modo singolo e 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. Presso l'URP i cittadini e le associazioni possono avanzare segnalazioni, proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi.

2. Le segnalazioni, le proposte, i suggerimenti e i reclami sono gestiti dall'URP secondo la seguente procedura:

- a) l'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini delle procedure e mette a disposizione la relativa modulistica;
- b) l'utente può presentare segnalazioni, proposte, suggerimenti o reclami in forma scritta (eventualmente utilizzando la modulistica messa a disposizione), anche via fax o per posta elettronica, o verbalmente recandosi presso l'ufficio o per telefono;

- c) di regola, l'URP riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicare una risposta all'URP che, a sua volta, si preoccupa di trasmetterla agli utenti entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo;
- d) Per segnalazioni, proposte suggerimenti reclami presentati verbalmente, verrà redatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati necessari per le comunicazioni di merito.

3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nel termine di 20 giorni dalla richiesta, l'URP sollecita il responsabile dell'ufficio interessato e se, anche nei successivi 7 giorni non viene data risposta, l'URP ne dà comunicazione al Segretario generale, per i provvedimenti del caso.

4. L'URP cura la registrazione e il monitoraggio di segnalazioni, proposte suggerimenti e dei reclami dei cittadini. Annualmente, con la chiusura dell'esercizio amministrativo, verrà riportata al Segretario Generale e alla Giunta una relazione sull'attività svolta.

#### **ART. 12 - COMUNICAZIONE INTERNA.**

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.

2. Ciascun responsabile individua per il rispettivo servizio uno o più referenti per l'informazione 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.

3. I referenti dell'informazione devono trasmettere all'URP, ove possibile in versione informatica, il seguente materiale:

- a) copia dei propri regolamenti adottati che abbiano rilevanza esterna;
- b) bandi di gara e relativa modulistica;
- c) bandi di concorso e relativa modulistica;
- d) modulistica necessaria per le istanze;
- e) avvisi pubblici;
- f) informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere;
- g) copie di depliant e opuscoli informativi prodotti dall'ufficio;

h) variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza dei procedimenti;

i) ogni notizia suscettibile di pubblico interesse.

4. L'URP collabora con il Direttore Generale nell'organizzazione di incontri di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini, le possibilità di tutela, la semplificazione amministrative e, più in generale le materie inerenti alla L. 150/2000.

#### **ART. 13 - ARTICOLAZIONE DELL'URP IN SPORTELLI SPECIALISTICI.**

1. L'URP è articolato in informagiovani, servizio di informazione e orientamento per i giovani, e informaviano, servizio informazioni all'utenza dei servizi erogati dal Comune e dagli altri uffici pubblici.

2. Ogni sportello cura, nel rispetto dei principi e delle finalità generali di cui al presente regolamento, l'informazione specialistica rivolta alla propria specifica segmentazione dell'utenza.

3. L'informagiovani è rivolto prevalentemente alla popolazione giovanile e ha il compito di fornire informazioni, consulenza, supporto, assistenza e strumenti relativi alle seguenti tematiche:

- Scuola e formazione;
- Mondo del lavoro;
- Informazioni su tempo libero, vita sociale, associazionismo, sport rivolte al mondo dei giovani;
- Bachecca di annunci;
- Redazione di un foglio informativo periodico rivolto ai giovani;
- Assistenza a stesura curriculum e lettera di presentazione;
- Possibilità di collegamento internet;
- Informazioni su organizzazione, direttive, progetti e programmi dell'Unione Europea per i giovani.

4. L'informaviano ha il compito di fornire informazioni, consulenza, supporto, assistenza e strumenti relativi alle seguenti tematiche:

- Struttura dell'ente;
- servizi erogati e relative procedure (tempi e scadenze, modalità, costi);
- modulistica comunale ed assistenza alla compilazione;
- orientamento sui servizi del territorio;



- collaborazione con urp e addetto stampa alla realizzazione di guide tematiche;
- Promozione eventi ed iniziative territoriali;
- supporto alle associazioni per l'organizzazione di manifestazioni e incontri.

#### **ART. 14 – FOGLIO INFORMATIVO**

1. L'URP cura la realizzazione di fogli informativi sull'attività dell'amministrazione comunale e sui servizi di interesse per i cittadini.
2. Ai fini della redazione dei fogli informativi, la Giunta segnala gli argomenti cui dare adeguata evidenza e, per quanto di competenza, gli uffici mettono a disposizione le necessarie informazioni. Tutti i fogli che si riferiscono all'attività amministrativa vanno visti dal Sindaco o da un suo delegato ed, eventualmente, dal responsabile del servizio interessato.
3. Eventuali periodici di informazione sull'attività dell'amministrazione comunale possono essere affidati ad un collaboratore esterno.

#### **ART. 15- SITO INTERNET COMUNALE**

1. L'URP gestisce i contenuti del sito internet comunale, anche mediante ricorso a rapporti di collaborazione con professionisti esterni, qualora necessario.
2. Le notizie da pubblicare sono date dai responsabili dei servizi; l'URP le visiona prima della pubblicazione per omogeneità e semplificazione.
3. Di regola, l'aggiornamento del sito è a cura degli uffici interni in possesso di competenze adeguate.

#### **ART. 16 - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA**

1. L'URP promuove l'attuazione delle norme in materia di semplificazione amministrativa.
2. A tale scopo, collabora con gli uffici affinché la modulistica in uso adotti un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### **ART. 17 - RAPPORTI CON LA STAMPA.**

1. L'URP – anche avvalendosi della collaborazione di un professionista esterno – cura i rapporti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'amministrazione.

**ART. 18 - DISPOSIZIONI FINALI.**

1. Il presente regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla sua pubblicazione e va ad integrare il vigente regolamento per la disciplina degli uffici e dei servizi.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento, si rinvia alle disposizioni di legge.