

COMUNE DI ALBISSOLA MARINA



PROVINCIA DI SAVONA
PIAZZA DEL POPOLO, 12
17012 ALBISSOLA MARINA SV
Tel.019/400291 – FAX 019/486460

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ART. 1 - FINALITA' E FUNZIONI

Presso il Comune di Albissola Marina è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di seguito denominato "URP".

Il Servizio svolto dall' URP è principalmente finalizzato a promuovere, gestire e garantire alla cittadinanza la corretta ed esauriente informazione sull'attività svolta dall' Amministrazione Comunale tramite i vari Uffici e Servizi.

In modo particolare l'URP :

- a) **Svolge attività di informazione di primo livello ai cittadini, alle associazioni, agli ospiti e alle imprese in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti informative nonché sui servizi erogati dal Comune;**
- 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 **dei cittadini, degli ospiti, delle associazioni e delle imprese** 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.

ART. 2 - COMUNICAZIONE PUBBLICA

L'URP :

- a) Informa **cittadini, ospiti, associazioni e imprese** sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e sulle procedure per accedere ai medesimi;
- 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;
- c) **Informa cittadinanza, ospiti, associazioni e imprese sul raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Amministrazione Comunale.**

A tal fine l'Ufficio:

- a) Raccoglie le informazioni e la documentazione atte a migliorare il rapporto tra Uffici Comunali e cittadini;
- b) Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, patronati, associazioni di volontariato, ecc) per armonizzare le banche dati.
- c) **Gestisce anche la comunicazione istituzionale con cittadini, ospiti, associazioni ed imprese, gestendo strumenti quale tabellone luminoso e rete civica (vedi art. 7). La comunicazione attraverso il tabellone luminoso e l'aggiornamento dei messaggi avviene a seguito dell'autorizzazione diretta da parte del Sindaco, relativamente a contenuti e modalità di pubblicazione.**
- d) **Collabora con il Sindaco alla gestione dei contenuti del giornalino di informazione alla cittadinanza.**

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) Provvedere al ricevimento della richiesta di accesso, alla identificazione del richiedente ed alla verifica della sua legittimazione ad esercitare il diritto;
- b) Curare la tenuta del protocollo speciale sul quale registra le richieste di accesso, la scadenza del termine per dare alla stessa esito e secondo le indicazioni avute dal responsabile del procedimento di accesso;
- c) Comunicare al richiedente la data in cui potrà esercitare il diritto di accesso in caso di ammissibilità dello stesso;
- d) Ricevere dall'ufficio competente le copie autenticate degli atti e documenti e di consegnarle, nei termini di legge, al richiedente;
- e) Quando ritiene, su richiesta dell'interessato o su propria valutazione, che per l'esercizio dell'accesso sia necessario il rapporto diretto fra il richiedente ed il responsabile del procedimento presso l'unità competente, ne dà informazioni a detto Responsabile e

fornisce al richiedente le indicazioni necessarie per l'accesso presso l'unità competente;

- f) Inviare ai responsabili dei procedimenti non conclusi tempestivamente segnalazione scritta dello scadere del termine entro il giorno precedente quello ultimo per l'adempimento;
- g) Segnalare per iscritto al Segretario Comunale le richieste alle quali non è stata data risposta entro i termini fissati dalla legge.
- h) Fornire ai cittadini le informazioni sulle unità organizzative preposte ad esercitare le funzioni ed i servizi di competenza del Comune indicandone l'ubicazione e facilitandone l'accesso;
- i) Assicurare in appositi idonei locali, la consultazione della Gazzetta Ufficiale della Repubblica, del Bollettino Ufficiale della Regione, della raccolta ufficiale delle leggi e dei decreti, dello statuto e dei regolamenti comunali, dei bandi di concorso, di gara e degli altri avvisi pubblicati dal Comune;
- j) Assicurare la circolazione delle informazioni nell'ambito degli organi e dell'organizzazione del Comune, per concorrere all'efficacia, alla semplificazione ed all'economicità dell'azione amministrativa.

Fatto salvo quanto previsto dalle precedenti lettere il **richiedente** 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 di **cittadini, ospiti, associazioni e imprese** per i servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze **degli stessi**.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione di **cittadini, ospiti associazioni e imprese** in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi dal Responsabile dell'URP:

- Al Sindaco
- Al Segretario Comunale
- Al Responsabile del settore o servizio interessato;
- **Alla cittadinanza, agli ospiti, alle associazioni e alle imprese.**

ART. 5 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI

Cittadini, ospiti, associazioni e imprese, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.

L'URP informa **cittadini, ospiti, associazioni e imprese** 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.

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 cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini allo stesso presentate nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" 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 Responsabili dei Servizi 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 a **cittadini, ospiti, associazioni e imprese**, 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 della 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 Responsabile del Settore Affari Generali e al Responsabile del CED, ciascuno per quanto di competenza, ai quali spetta assumere ogni decisione in merito ai contenuti della Rete Civica, nell'ambito e nel rispetto degli indirizzi espressi dalla Giunta Comunale, 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 nel settore Affari Generali alle dipendenze del Responsabile dei Servizi Amministrativi.

ART. 9 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'URP

L'URP è istituito presso la sede comunale sita in Piazza del Popolo, 12.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Responsabile del Servizio assegna all'URP il personale e **le risorse necessarie** per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, ed un adeguato budget di spesa per la formazione del personale assegnato e **l'innovazione tecnologica**.

ART. 10 - 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 in merito alla gestione delle informazioni e alla privacy.

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) Conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- c) Conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

ART. 11 - MODALITA' DI COMUNICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente documento viene adottato con atto deliberativo di Giunta Comunale, pubblicato all'albo pretorio del Comune per gg.15 consecutivi e diffuso mediante il sito web dell'Ente.

ART. 12 - RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Il presente regolamento viene redatto secondo i principi definiti dall'art. 8 della Legge 07 giugno 2000, n. 150 " Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e dall'art. 11 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche".

C:\Documenti\urp\regolamento rev.doc