

All. n. 1



MUNICIPIO DELLA CITTA' DI PATTI

Città Metropolitana di Messina

**UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO**

**REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'U.R.P.**

INDICE

- ART. 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO E FUNZIONI DELL'URP
- ART. 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI
- ART. 3 – PRINCIPALI GENERALI E FINALITA' DELL'URP
- ART. 4 – PERSONALE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
- ART. 5 – COMUNICAZIONE CON L'UTENZA E TRA UFFICI INTERNI
- ART. 6 – COLLOCAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
- ART. 7 – ACCESSO AGLI ATTI
- ART. 8 – SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI
- ART. 9 – RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI
- ART. 10 – ENTRATA IN VIGORE

Art. 1

Oggetto del regolamento e funzioni dell'URP

L'ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa della comunicazione Istituzionale dell'Amministrazione Comunale, la quale considera fondamentale ed indispensabile il diritto all'informazione dei Cittadini, e della relazione con questi ultimi per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della Collettività alla vita sociale e politica della Città, garantendo il miglioramento dei propri rapporti con gli stessi, sostenendo e sviluppando attività di informazione e comunicazione verso tutti i soggetti appartenenti alla Comunità, sia in forma singola che associata, verso coloro che, pur non essendo residenti nel Comune, vi lavorino o studino, ed in generale verso tutti gli utenti, assicurandone l'esercizio del diritto di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi.

La funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è finalizzata alla promozione dei servizi offerti per garantirne la piena utilizzazione mediante un'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli Utenti per i servizi erogati, attuandola verifica della loro qualità e del loro gradimento mediante l'ascolto delle persone, al fine di realizzare la semplificazione delle procedure amministrative con la predisposizione della relativa modulistica per la comunicazione del Cittadino con l'Ente, fornendo una tempestiva risposta attraverso la circolazione delle informazioni dirette al pubblico, allo scopo di perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia ed efficienza e di assicurare al contempo la qualità dei servizi erogati.

L'URP collabora con i vari Uffici per quanto concerne:

- a) distribuzione modulistica;
- b) ricevimento istanze e relativi allegati;
- c) informazioni generali sui servizi e sulla struttura dell'Ente;
- d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
- e) consegna atti e documenti.

Art. 2

Riferimenti normativi

Il presente regolamento è composto da 10 articoli e disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ai sensi dell'art. 8 della L. 7 giugno 2000 n. 150, dell'art. 11 del D.Lgs 165 del 30 marzo 2001 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002 che ne definisce i compiti e l'organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati e in conformità alle leggi vigenti, attenendosi altresì ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali contenuti nel Codice della Privacy di cui al D.Lgs 196/2003, ai principi di trasparenza sanciti dall'art. 1 comma 2 del D.Lgs 33/2013 e in armonia con i principi fondamentali di cui agli Artt. 2 e 3 della Costituzione.

Ai sensi del presente Regolamento sono considerati Cittadini tutti coloro che hanno un centro di interesse nella Città, sia essi residenti nel territorio Comunale, che vi si rechino abitualmente per ragioni di lavoro o di studio e tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi comunali.

Art. 3

Principi generali e finalità dell'URP

La finalità dell'URP è incentrata principalmente sulla comunicazione, mediante l'ascolto attivo e relazionale del Cittadino, in particolare, la comunicazione ha lo scopo di garantire l'esercizio del

diritto di accesso agli atti e ai procedimenti amministrativi, il diritto di informazione e partecipazione, di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti alla Collettività, di promuovere l'attività dell'Amministrazione Comunale per assicurare il buon funzionamento della Stessa e la conoscenza dei servizi pubblici facilitandone la fruizione, di supportare il cittadino nell'interpretazione delle disposizioni normative e amministrative per semplificarne l'applicazione, di illustrare la struttura dell'Ente e i compiti dell'Amministrazione medesima, avvalendosi dei sistemi di interconnessione telematica e delle tecnologie in atto disponibili presso il Comune di Patti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce inoltre l'utilizzo di tutti i servizi erogati dal Comune e al contempo agevola l'accesso alle informazioni delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione con altri Enti.

Art. 4

Personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il personale addetto allo svolgimento delle funzioni del presente Regolamento deve essere in possesso di una spiccata sensibilità e di una particolare propensione all'ascolto del Cittadino, nonché della conoscenza delle disposizioni relative all'organizzazione di questo Ente e della conoscenza di base di norme giuridiche e disposizioni regolamentari inerenti agli Enti Pubblici e alle Pubbliche Amministrazioni.

Il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora con i Dirigenti dei Settori Comunali all'attività di semplificazione delle procedure amministrative, 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, per i quali è predisposta la relativa modulistica.

Con Determinazione del Funzionario Responsabile del Settore viene nominato il Responsabile del Servizio URP ed entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente Regolamento i Responsabili di ogni Settore individueranno all'interno dei propri Uffici un Referente per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini e la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche attraverso percorsi formativi e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione;

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei Referenti della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino la gestione delle informazioni ricevute ed erogate e che facilitino la comunicazione con i Cittadini.

Art. 5

Comunicazione con l'Utenza e tra Uffici interni

L'attività dell'URP è incentrata su due tipi di comunicazione, la comunicazione esterna con i Cittadini che è realizzata mediante il FRON OFFICE, ossia il luogo fisico che consente l'ascolto delle persone mediante il contatto diretto, che viene attuato con il ricevimento del pubblico, in conformità con i modi e i tempi di cui all'art. 6 del presente Regolamento, in cui i Cittadini vengono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti.

Al FRONT OFFICE il personale svolge un ruolo operativo, derivante dall'interazione con l'utenza, che ne rappresenta la principale caratteristica è al contempo un aspetto fondamentale per la valutazione dei Cittadini nei confronti degli operatori, in merito al lavoro svolto e al servizio reso.

di avvio e termine del procedimento; la comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del Responsabile al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza.

L'art. 5 del D.Lgs 33/2013 prevede inoltre l'accesso civico, che consente a chiunque di accedere a documenti, dati e informazioni delle Pubbliche Amministrazioni, a prescindere dalla qualificazione del richiedente che, a differenza dell'accesso agli atti di cui alla L. 241/90 non deve essere dimostrata. Il suddetto decreto opera una distinzione tra accesso civico semplice, attraverso il quale viene consentito a tutti di richiedere atti, documenti o informazioni della Pubblica Amministrazione per i quali vi è l'obbligo della pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" dei propri siti istituzionali, nel caso in cui essa non sia avvenuta, e accesso civico generalizzato, che consente al richiedente di accedere ad atti e documenti ulteriori, rispetto a quelli per cui vi è l'obbligo della pubblicazione.

Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono individuate dai Responsabili dei servizi, al fine di favorire il buon funzionamento degli Uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun Responsabile individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può essere esercitato il diritto di accesso.

Art. 8

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure, volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati riguardo alle modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai Responsabili degli Uffici competenti che, avvalendosi dei Referenti della comunicazione di cui all'art. 4, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, viene fatta segnalazione al Segretario Generale, il quale di concerto con l'URP individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio.

Il Responsabile del Servizio URP redige periodicamente una scheda riepilogativa dei dati relativi alle richieste di accesso agli atti da trasmettere al Segretario Generale.

Art. 9

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi erogati

Al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i Cittadini l'URP attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze, mediante l'ascolto delle persone e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti, promuove inoltre iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è fondamentale e diretta al miglioramento dell'attività dell'Amministrazione nei rapporti con i Cittadini, tali rilevazioni vengono trasmesse periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Sindaco e al Segretario Generale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati e all'ufficio di controllo interno, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione.

Art. 10
Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva la deliberazione con la quale è stato approvato.

Entro 30 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Responsabile di Area provvede a nominare un referente per le relazioni con il Pubblico il cui nominativo sarà comunicato all'URP.