

COMUNE DI CARATE BRIANZA
PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA



REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 1 in data 11.01.2010

Art. 1 - Finalità e funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP):

- a. Promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Carate Brianza, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
- b. Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti comunali e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990;
- c. Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d. Rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, 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;
- 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 - Informazione e comunicazione pubblica

1. L'URP:

- a. Informa e orienta l'utenza sulla modalità di erogazione dei servizi del Comune, delle altre Pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori dei servizi di pubblica utilità operanti sul territorio limitrofo e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle PA. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- b. Promuove e 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'URP:

- a. Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo dei sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali.
- b. Collabora alla redazione della GUIDA AI SERVIZI con schede contenenti informazioni chiare e semplici sulle competenze dei vari uffici e i principali servizi offerti alla cittadinanza.
- c. Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata.
- d. Promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti.
- e. Integra, con adeguato supporto, le attività di informazione svolte dal centralino telefonico.
- f. Distribuisce modulistica e fornisce assistenza all'utenza nella compilazione della stessa, previo accordo con gli uffici di competenza .

2. Strumenti operativi:

Per compiere in modo efficace ed esauriente le attività di servizio al cittadino e al fine di realizzare la massima cooperazione con l'Amministrazione Comunale, il personale addetto all'URP, premesso l'ascolto e l'accoglienza delle persone e delle istanze, fa uso appropriato degli strumenti telematici

(internet, posta elettronica ecc.) di cui è dotato, premurandosi anche di curare e aggiornare la propria formazione e competenza in merito.

L'URP interagisce nella realizzazione e nell'aggiornamento delle informazioni e notizie contenute nel Sito Internet del Comune di Carate Brianza curato dall'Amministrazione comunale.

Art. 3 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti

1. L'URP ha il compito di:
 - a. Dare informazioni sugli atti del Comune, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
 - b. fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità e ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale: ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al responsabile dell'Ufficio competente, che resta individuato quale responsabile dei procedimenti di accesso per gli atti di competenza.
2. L'esercizio del diritto è disciplinato dal vigente regolamento sul diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi.

In particolare L'URP evade, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso ad atti normativi, deliberazioni e determinazioni, oppure indirizza l'utente all'ufficio segreteria.

Le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni in pubblicazione, sono accolte immediatamente, consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;

Negli altri casi, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP oppure, previa intesa con l'ufficio interessato, indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:

 - le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
 - data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - le modalità dell'accesso;
 - le eventuali spese a carico del richiedente;

Art. 4 - Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'URP valorizza la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dal Comune.
2. A tal fine l'URP:
 - a. Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
 - b. sostiene i cittadini, singoli e associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla esclusione sociale;
 - c. favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
 - d. Può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

Art. 5 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi (customer satisfaction)

1. L'URP organizza Indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. 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 semestralmente dal Responsabile dell'URP:
 - al Sindaco e al Segretario Generale;
 - ai Responsabili di Settore interessati;
 - alle strutture di controllo interno, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività del controllo di gestione.
3. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 6 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi del Comune.
2. 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. Gli stessi responsabili sono tenuti a comunicarne il risultato all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni, affinché il responsabile di questo ufficio possa dare adeguata risposta all'utente.
3. 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. Il responsabile dell'URP valuta l'opportunità di inoltrare le proposte stesse agli Uffici competenti.
4. L'URP, secondo i criteri della funzionalità e finalità del servizio, cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Art. 7 - Comunicazione interna

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione del Comune e dell'efficacia operativa degli URP.
2. Secondo modalità compatibili con le risorse umane presenti nell'URP e negli uffici di più diretto rapporto con il pubblico, l'URP attua percorsi sempre più efficaci per raccogliere informazioni aggiornate ed utili all'utenza e cura, per quanto possibile, lo scambio di informazioni interne per migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale.

3. Il Responsabile dell'URP, può richiedere al Direttore Generale di convocare riunioni con i Responsabili di Settore per concordare l'adozione di eventuali misure organizzative o di strumenti comunicativi, che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi del Comune e migliorino l'efficacia dell'informazione stessa.

Art. 8 - 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 delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP è collocato nell'ambito del Settore Affari Generali.

Art. 9 - Organizzazione e funzionamento dell'URP

1. L'URP è istituito in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole dall'utenza.
2. L'URP 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).
3. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
4. L'URP organizza la propria attività sulla base degli obiettivi assegnati dall'Amministrazione, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

Art. 11 - Competenze e professionalità del personale

1. Nell'ambito delle proprie competenze, all'URP deve essere assegnato 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;
2. In considerazione dei compiti innovativi 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,
3. In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale
 - conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - conoscenze di base giuridiche e normative.
4. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:
 - a. conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale

- b. conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
 - c. conoscenze di base delle dinamiche relazionali,
 - d. conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici).
 - e. conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.
5. Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica: della organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.
6. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.