

COMUNE DI MARTELLAGO



REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con deliberazione di c.c. n. 85 del 19.12.2003

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

art. 1	Principi generali	Pag 1
art. 2	Oggetto del regolamento	Pag 1
art. 3	Funzioni dell'ufficio per le relazioni con il pubblico	Pag 1
art. 4	Informazione e comunicazione pubblica	Pag 2
art. 5	Esercizio del diritto di accesso promozione e sviluppo della partecipazione	Pag 3
art. 6	Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali	Pag 3
art. 7	Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini	Pag 4
art. 8	Comunicazione interna	Pag 4
art. 9	Compiti dei referenti – Sito internet comunale	Pag 5
art. 10	Comunicazione esterna	Pag 5
art. 11	Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico	Pag 6
art. 12	Disposizioni finali	pag 6

ART. 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività d'informazione e comunicazione verso i cittadini;
- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità alle disposizioni di cui alla L. 241/1990 e nel rispetto dello statuto comunale ed ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
- promuove, favorendone l'accesso, la conoscenza dei servizi pubblici e dei temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- organizza, mediante l'ascolto dei cittadini, attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per servizi erogati;
- realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- favorisce la comunicazione interna, garantendo la reciproca informazione tra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni mediante una rete di referenti interni, allo scopo di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e migliorare l'efficienza dei propri interventi.

ART. 2

Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico secondo i criteri generali di cui al precedente articolo e dell'art. 8 comma 2 della Legge n. 150 del 07.06.2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

2. Ai sensi del presente regolamento l'attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è rivolta a tutti i cittadini singoli e associati, anche non residenti nel territorio comunale ma che vi si rechino abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come fruitori dei servizi comunali.

ART. 3

Funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti amministrativi ed ai servizi erogati, del Comune di Martellago e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la

collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;

b) collabora con i Responsabili dei diversi Settori del Comune all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, attraverso l'adozione di procedure finalizzate alla gestione delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami presentati dai cittadini;

d) collabora alla creazione, organizzazione ed al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;

e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;

f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

g) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti, sulle attività e sui servizi del Comune.

ART. 4

Informazione e comunicazione pubblica

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:

a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione avvalendosi, a tal fine, di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai referenti per la comunicazione interna, di cui all'art. 8

b) si attiva al meglio per garantire l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, e/o costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.

2. A tal fine:

a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;

b) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale con lo scopo di far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con i referenti della comunicazione interna di cui all'art. 8;

c) coordina l'attività d'informazione svolta dal centralino e dal protocollo.

ART. 5
Esercizio del diritto di accesso.
Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, in conformità a quanto previsto dalla L. 7.8.1990 n. 241 ed al regolamento comunale per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi vigente;

a) riceve, se presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti compilate sull'apposito stampato previsto dal regolamento comunale di cui al punto 1) e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente;

b) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal referente della comunicazione interna di cui all'art. 8;

c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda anche mediante il collegamento con le banche date ed i programmi informatici in dotazione agli altri uffici comunali;

d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

ART. 6
Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione ed insoddisfazione degli utenti dei servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

2. A tal fine favorisce la partecipazione dei cittadini singoli ed associati alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici.

3. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.

4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:

- al Sindaco;
- al Segretario Generale;
- ai Responsabili dei Settori Interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;

- all'Ufficio del Controllo di Gestione ed al Nucleo di Valutazione, per la misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione.

5. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili e dei dipendenti.

ART. 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

2. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico riceve i reclami e le segnalazioni, informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo e li inoltra ai Responsabili degli Uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti ed a comunicare l'esito o le procedure messe in atto all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico entro 30 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

3. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Segretario Generale, all'Ufficio del Controllo di Gestione ed al Nucleo di Valutazione.

4. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili e dei dipendenti.

ART. 8

Comunicazione interna

1. Il coordinamento e l'organizzazione delle informazioni provenienti dalle diverse strutture comunali (Settori e Servizi) sono il presupposto essenziale per l'attività di comunicazione e per l'efficacia e tempestività degli interventi degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico;

2. Per il fine di cui al precedente comma entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ciascun responsabile di Settore, provvederà a comunicare all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: a) la propria pianificazione dei flussi informativi; b) la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini; c) ad aggiornare tempestivamente le informazioni date, a formulare proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione.

In caso d'inerzia da parte del Responsabile di Settore competente, il referente per la comunicazione interna è nominato dal Segretario Generale.

3. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali le conferenze di settore ed i progetti fra più servizi. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione tra uffici con l'utilizzo di strumenti

informativi, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

Art. 9
Compiti dei referenti
Sito internet comunale

1. I referenti interni del presente regolamento devono trasmettere all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico le informazioni, le notizie ed i documenti necessari allo svolgimento dei compiti ad esso assegnati in maniera tempestiva.
2. I referenti dovranno collaborare con l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico nel fornire, qualora richieste, le informazioni necessarie ad ampliare i contenuti del sito internet, o a realizzare guide illustrative sui servizi comunali
3. I referenti dovranno consegnare all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:
 - a) copia di ogni bando di concorso o di gara, manifesto o altre comunicazioni di pubblico interesse, nonché copia della relativa modulistica e delle eventuali modifiche della stessa;
 - b) copia di ogni atto per cui vi sia obbligo di pubblicazione sul sito internet a mezzo posta elettronica almeno tre giorni lavorativi antecedenti la data di pubblicazione stessa; l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvederà, sempre a mezzo posta elettronica, ad inviare conferma dell'avvenuta pubblicazione.

ART. 10
Comunicazione esterna

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione d'iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali ed a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. A tal fine:
 - produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
 - collabora alla gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale per quanta riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;

ART. 11

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
2. La Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico centrale.
3. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico 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 all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back-office).
4. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
5. All'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico 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.
6. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato secondo quanto previsto dal Regolamento di attuazione alla Legge 150/2000 approvato con D.P.R. n. 422 del 21.9.2001.
7. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico deve possedere, oltre ad una particolare attitudine alla comunicazione ed ai rapporti interpersonali, le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze di base giuridiche e normative.
8. Al personale assegnato all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

ART. 12

Disposizioni finali

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.