

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:
 - sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
 - garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D. Lgs. n. 196/2003, al D. Lgs. n. 101/2018 e al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016;
 - organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
 - istituisce l'Ufficio relazioni con il pubblico (d'ora in poi denominato "URP"), al fine di garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi.
2. L'URP opera in modo trasversale ad ogni area di competenza del Comune, attivando con gli Uffici processi di comunicazione interna necessari ad assicurare un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni Ufficio nomina i propri referenti, tramite i quali vengono trasmessi all'URP atti e documenti che consentano risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.

Art. 2 Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'URP in attuazione della L. n. 150/2000 (con particolare riferimento al suo art. 8), e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.
2. I servizi di informazione e di assistenza previsti dal presente Regolamento e forniti dall'URP sono rivolti a tutti i soggetti che accedono a tale servizio o al quale fanno richiesta, a prescindere dalla residenza nel Comune di Pescia, così come previsto dalla normativa vigente.

Art. 3 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Pescia, 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 gli altri uffici relativamente 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, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e 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 in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- h) promuove e realizza, in collaborazione con con la Dirigenza, la Carta dei Servizi resi ai cittadini.

Art. 4

Organizzazione, spazio e orario di apertura URP

1. L'URP, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio, presenta proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:
 - a) promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
 - b) favorisce interventi mirati alla semplificazione ed alla trasparenza dell'attività amministrativa e contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi;
 - c) formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
 - d) partecipa alla progettazione di nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
 - e) promuove la diffusione di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi ed organizzativi;
2. L'URP ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office ed il front office, tra loro funzionalmente integrati. L'attività di back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diversi fonti; pertanto, le attività riguardano prevalentemente la valutazione e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, nonché l'aggiornamento della rete dei referenti per la comunicazione ed informazione agli utenti. L'attività di front office costituisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima

visibilità dell'Amministrazione e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l' utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per monitorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione dell'utente. Per l'espletamento di tali funzioni dispone di spazi e strumentazioni adeguate.

3. L'URP è collocato in locali individuati dall'Amministrazione, facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente.
4. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività di front-office che quelle back-office.
5. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico.

Art. 5 Risorse umane

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. L'URP è inserito nel Servizio Affari generali e gestione delle risorse del Comune di Pescia.
3. L'URP è composto dal personale che presta servizio presso lo "Spazio URP" Sportello del Cittadino. L'articolazione viene stabilita dall'Amministrazione.
4. L'URP garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.

Art. 6 Risorse finanziarie

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art. 7 Formazione del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente e specificatamente formato.
2. In particolare il personale assegnato all'URP deve possedere competenze adeguate allo svolgimento dei compiti di cui al presente regolamento;
3. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

CAPO II – ACCESSO E PARTECIPAZIONE

Art. 8 Esercizio del diritto di accesso

1. Il diritto di accesso è assicurato dall'URP in applicazione della normativa vigente (legislativa e regolamentare interna ed esterna all'Ente).

Art. 9

Tutela della Privacy

1. La tutela della privacy, nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita dalla normativa vigente legislativa e regolamentare interna ed esterna all'Ente.

CAPO III – SERVIZI AI CITTADINI

Art. 10

Informazioni dell'URP

1. Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Pescia.
2. Le informazioni URP sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:
 - a) conoscenza dei servizi erogati;
 - b) modalità di fruizione;
 - c) tariffe praticate;
 - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
 - e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
 - f) procedimenti di altre Amministrazioni;
 - g) servizi svolti da soggetti eroganti di servizi di pubblica utilità;
 - h) stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi (anche mediante acquisizione delle informazioni dall'ufficio volta per volta competente per materia).

Art. 11

Rapporti informativi fra uffici

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente art. 10 a mezzo posta elettronica interna.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni o della richiesta dallo stesso presentata.
3. Per le finalità di cui al precedente comma, tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura "*di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna*".

Art. 12

Sito Internet

1. La gestione del sito internet del Comune è di esclusiva competenza degli addetti alla Comunicazione istituzionale dell'Ente, di concerto con il servizio informatico.
2. Le informazioni presenti sul sito internet sono:
 - quelle di cui al precedente articolo 10;
 - quelle previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 33/2013.
3. Sul sito Internet del Comune è inoltre pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.
4. Le informazioni sul sito internet di particolare interesse turistico potranno essere presenti anche in lingua inglese.

Art. 13

Guida ai servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Pescia". Il progetto della guida è approvato dalla Giunta Comunale che definisce anche le modalità di diffusione ulteriori rispetto alla obbligatoria pubblicazione sul sito internet.
2. La bozza di progetto della guida è predisposta in sede di conferenza di organizzazione a cura del Responsabile della Comunicazione.
3. La guida è predisposta in lingua italiana.

Art 14

Ascoltiamo per migliorare

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Pescia è garantita tramite il servizio "Segnalazioni – suggerimenti – reclami".
2. Il servizio è gestito dagli addetti all'URP secondo le modalità definite nel progetto "Pescia per tutti - Sportello Virtuale" approvato dalla Giunta Comunale.
3. Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta Comunale, al Responsabile del servizio ed al responsabile del procedimento interessato.

Art. 15

Progetti di comunicazione

1. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati.
2. Le particolari esigenze di comunicazione sono promosse dalla Giunta Comunale o dai Dirigenti; la Giunta, a tal fine, definisce con apposito atto gli obiettivi ed i criteri da adottare.
3. I progetti di comunicazione sono predisposti dal Dirigente competente per la comunicazione ed approvati dalla Giunta Comunale.

Art. 16

Altri servizi

1. L'URP cura la distribuzione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti dei servizi comunali.
2. L'URP cura altresì la distribuzione, su specifica richiesta all'ente, della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

CAPO IV – SISTEMI DI INTERCONNESSIONE TELEMATICA E EVENTUALI RETI CIVICHE

Art. 17

Sistemi di interconnessione telematica

1. L'interconnessione telematica è gestita dagli addetti agli uffici interessati ai servizi offerti.

Art. 18

Coordinamento delle reti civiche

1. L'addetto all'ufficio URP svolge attività di coordinamento per la partecipazione del Comune di Pescia alle eventuali reti civiche cui si intende aderire.

CAPO V – QUALITA' DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE INTERNA

Art. 19

Monitoraggio dei servizi

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. Il Consiglio Comunale, annualmente in sede di approvazione del DUP, stabilisce quali servizi erogati dal Comune di Pescia sono da sottoporre all'attività di monitoraggio.
3. La Giunta Comunale nei Piani esecutivi di gestione definisce i risultati attesi riferiti agli obiettivi fissati dal Consiglio Comunale, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art. 20

Strumenti di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio è esercitata dagli addetti all'ufficio URP che utilizzano gli strumenti operativi definiti dalla Giunta. Tali strumenti sono:
 - a) servizio segnalazione e reclami;
 - b) questionari;
 - c) indagini articolate;
 - d) sondaggi.
2. L'URP trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale, al Responsabile del Servizio e al Responsabile del procedimento interessati entro 30 giorni dalla conclusione, nonché all'Organo di valutazione.
3. Relativamente al servizio segnalazioni e reclami l'URP trasmette al Dirigente responsabile del controllo di gestione e in occasione di ogni controllo di gestione l'elenco dei reclami pervenuti nel periodo dal 01/01 alla data di rilevazione e delle eventuali risposte; al controllo di gestione al 31/12 di ogni anno è allegato l'elenco delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nell'anno e lo stato di avanzamento degli stessi.

Art. 21

Seminari/aggiornamenti dei cittadini

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di seminari ed aggiornamenti ad essi rivolti.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del servizio o ufficio interessato.

CAPO VI – CIRCUITO INFORMATIVO

Art. 22

Comunicazione interna

1. La comunicazione interna è attuata, di regola, attraverso l'utilizzo della posta elettronica interna.
2. L'URP, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni area di competenza del Comune, attivando con gli Uffici processi di comunicazione interna necessari ad assicurare un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni Ufficio nomina i propri referenti, tramite i quali vengono trasmessi all'URP atti e documenti che consentano risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.

Art. 23

Rapporti con gli altri URP- Rete degli URP

1. I rapporti con gli altri URP sono curati dal responsabile dell'ufficio URP.

Art. 24

Conferenze di organizzazione

1. E' istituita la conferenza di organizzazione dell'URP con la funzione di coordinamento di tutte quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della L. n. 150/2000.
2. La conferenza di organizzazione è convocata e presieduta dal Dirigente Responsabile della Comunicazione, che relaziona alle Dirigenze, al Segretario Generale ed alla Giunta Comunale in forma scritta circa le determinazioni adottate.
3. La conferenza è una struttura flessibile, essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici e settori interessati alle iniziative di comunicazione.
4. La conferenza è convocata con almeno 5 giorni di anticipo.

CAPO VII – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Art. 25

Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

1. L'URP dà impulso all'attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative. A tal fine convoca apposite conferenze di organizzazione che determinano circa le innovazioni da apportare ai procedimenti.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini.

CAPO VIII – SEMPLIFICAZIONE DELLA MODULISTICA

Art. 26

Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati che la trasmettono all'URP.

Art. 27

Assistenza alla compilazione e consegna

1. L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati e, in linea di massima, dagli addetti all'URP.

CAPO IX – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 28

Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione, il Dirigente competente per l'URP presenta al Dirigente del Servizio Finanziario ed alla Giunta il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie.
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

Art. 29

Disposizioni finali

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applica la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione della Pubblica Amministrazione.