



COMUNE DI MANZIANA
(Città Metropolitana di Roma Capitale)

L.go G. Fara, n. 1
00066 Manziana (Roma)

**REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE DI MANZIANA**

**Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 122 del 08/11/2018 e parte integrante
dell'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi**

Art. 1 - Principi generali

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
- promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza;
- organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta;
- cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi;
- favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi del Comune di Manziana, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominati URP) presso il Comune di Manziana.

Previsto dal D.lgs. n. 29 del 1993 più volte rivisitato, e, poi, in ultimo, confluito nel D.lgs. n. 165 del 2001 all'art. 11, l'ufficio per le relazioni col pubblico nasce con lo scopo di favorire l'incontro e, quindi, lo scambio comunicativo tra l'Ente e l'utente.

Con funzioni dunque di interfaccia privilegiata con il pubblico, l'URP fornisce informazioni sui servizi offerti dall'ente, sullo stato degli atti e dei procedimenti amministrativi, nonché su ogni attività che riguardi la pubblica amministrazione per cui il cittadino ne abbia interesse.

Art. 2 - Finalità e funzioni

Tra i principali compiti dell'URP è possibile annoverare quelli di:

- Promuovere l'immagine dell'Ente;
- Favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, in applicazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241, del D.Lgs 33/2013 e del D.Lgs 97/2016
- Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- Garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
- Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
- Promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi.
- Promuovere e facilitare l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Manziana, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale, ove possibile;
- Promuovere e sostenere lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- Rilevare 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 collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- Contribuire in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

L'URP:

- Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- 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:

- 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, ove possibile, collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

- Attiva, ove possibile, rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare e attuare eventuali campagne di comunicazione mirata.
- Promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;
- Promuove attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;
- Da informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- Fornisce agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dai regolamenti comunali.

Art. 4 - Promozione e sviluppo della partecipazione

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 dalla Amministrazione comunale;

A tal fine l'URP:

- Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
- Supporta i cittadini, singoli ed 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 lotta all'esclusione sociale;
- Favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- Stabilisce 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

L'URP può organizzare indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

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 periodicamente dal Responsabile dell'URP a tutti gli ulteriori responsabili dei servizi

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

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 dell'Amministrazione.

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 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 loro presentate.

Art. 7 - 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.

Ciascun responsabile di area funzionale individua, all'interno della dotazione organica della stessa, un responsabile per l'informazione che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date e la predisposizione della modulistica utile.

L'URP, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione, ove possibile, di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici.

Il Responsabile dell'URP, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per acquisire informazioni dagli uffici, nonché per il coordinamento di iniziative volte a rendere concreta l'attività dell'URP.

Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Art. 8 - Collocazione funzionale

L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione della sede e dall'assegnazione del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessarie, da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informativi fra gli uffici.

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 assemblato all'Ufficio Protocollo, con conseguente dislocazione nella medesima sede, laddove sussiste un maggior contatto con i cittadini, in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.

L'URP deve essere 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).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, quanto più conforme a quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

In funzione delle competenze assegnate l'URP deve essere organicamente dotato in modo adeguato per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, ed è auspicabile un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

Art. 9- Competenze e professionalità del personale

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.

In particolare, il personale assegnato agli URP deve possedere attitudine alle relazioni con l'utenza nonché 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;

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.

Al fine di assicurare e sviluppare le suddette competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art. 10 Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia riguardanti l'URP.