COMUNE DI CICERALE
Provincia di Salerno

DISCIPLINARE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1
Principi generali

- 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, efficienza 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 alla Legge n. 675/1996;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi e rogati;
- 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.

Art.2
Oggetto del regolamento

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in applicazione delle misure di trasparenza a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne definisce i compiti e l'organizzazione;
Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

Art. 3
Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
favorisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di **Cicerale** 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;
collabora , con il responsabile della trasparenza e i Responsabili dei Servizi all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
partecipa ai 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;
- collabora all'attività e pone in essere gli adempimenti necessari alla

comunicazione interna tra Organi di rappresentanza politica ed Uffici ;

- contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- collabora al funzionamento del sito Internet comunale mediante attività di aggiornamento ed implementazione dei contenuti e delle informazioni relativi al funzionamento dell'apparato .

Art. 4

Informazione e comunicazione pubblica

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
- informa ed orienta, i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, avvalendosi delle informazioni contenute negli atti istituzionali oggetto di pubblicazione obbligatoria;
- assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.
- 2. A tali fini l'Ufficio relazione al pubblico :
- raccoglie , gestisce e rende pubbliche e disponibili ,come accesso civico generalizzato, le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd Collabora nella tenuta dei rapporti con le altre strutture di informazione (, informa giovani, centri civici pro loco) per armonizzare, e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- Collabora nella tenuta dei rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
- Collabora nei servizi di informazione svolta dal sistema di telefonia fissa dei centralini .

Art. 5

Esercizio del diritto di accesso- Promozione e sviluppo della partecipazione L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- fornisce informazioni sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile dei servizi . Sentito il SINDACO, può fornire anche informazioni sugli atti dell' Amministrazione Comunale;
- riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di termini, responsabile del procedimento e diritto di accesso ai documenti amministrativi, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi.
- di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente secondo le seguenti modalità:
- le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando con il visto di rilascio emesso dall'Ufficio depositario la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;
- Qualora non sia possibile l' accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico procede a dare corso all'istanza trasferendo la richiesta, sulla base della documentazione predisposta dall ' Ente presso l'ufficio

competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino , sulla base dell'assenso ricevuto dall'Ufficio depositario del dato/ documento / informazione quando potrà avere visione del documento presso l'URP , in alternativa trasmettendo al richiedente d'intesa ed a firma dell'ufficio interessato adeguata comunicazione indicante :

- 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;
- Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dirigenti responsabili dei servizi;
- Al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun dirigente, sulla scorta di apposita disposizione del Sindaco , comunica i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitarsi il diritto di accesso , in mancanza il diritto di accesso sarà esercitato durante i l'orario di apertura al pubblico;

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

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, su conforme indirizzo della Giunta Comunale e del Sindaco , può predisporre indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi del supporto dei responsabili di servizio esterne;

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni ed è tenuto a trasmettere periodicamente i risultati e)o rilievi trasmessi dagli Utenti all'attenzione :
  - del Sindaco;
  - del Responsabile del Servizio interessato,per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
  - del Segretario Comunale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Servizi interessati;
- al Nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione;

Art. 7
Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

- 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;
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli Uffici competenti - che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro I0 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.

- L'Ufficio Relazioni concorre agli obiettivi di comunicazione interna tra l'organo di rappresentanza politica e gli uffici privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici, al fine di mitigare evitare il consumo cartaceo ;
- 2.L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici , non rientrando nella diretta esclusiva responsabilità degli uffici deve avvenire con provvedimento del Sindaco ; Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico , su disposizione del Sindaco può convocare riunioni periodiche dei responsabili dei servizi , nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini;
- Art. 9 Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.
- La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni. Legislative.
- Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art. 10

Comunicazione esterna

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora, su disposizioni del Sindaco, alla realizzazione di 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 e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;

- A tal fine, previo atto di indirizzo della Giunta Comunale :

  - cura la diffusione di notizie relative a materiale editoriale , pubblicazioni , inviti per manifestazioni di interesse rivolte a cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
  - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
  - collabora all'organizzazione di rassegne , convegni , fiere e congressi;-
  - cura gli aspetti comunicativi indirizzati all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

Art. 11

Collocazione funzionale

- Per garantire Io svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il pubblico, la sua collocazione funzionale si incardina quale Ufficio di staff del Sindaco.
- Art.12
- Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il. Pubblico
- Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al Sindaco una relazione succinta del fabbisogno in mezzi e risorse strumentali , necessari alle attività di comunicazione ;

Art.13
Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- L'Ufficio 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;
- L Ufficio di relazioni al pubblico deve essere 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);
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico sulla base della disposizione del Sindaco di concerto con i responsabili dei servizi di front office garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico garantendo comunque il flusso di informazioni anche negli orari di chiusura al pubblico ;
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico opera con il personale individuato dal Sindaco ex
- articolo 90 del TUEL 267/2000 , il quale agisce quale interfaccia funzionale nei apporti con l'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale;
- In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si avvarrà della collaborazione del segretario comunale nonché . del personale comunale responsabile di area che abbia:
- conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati la partecipazione al programma formativo previsto per gli Uffici comunali .

Art.14. Disposizioni finali

E' abrogata ogni disposizione contenuta in disposizioni e/o regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente disciplinare.