# COMUNE DI VILLASIMIUS
**PROVINCIA DI CAGLIARI**

## Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Villasimius

Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 20 del 23.05.2003

**Art.1 – Principi generali**

L'Amministrazione Comunale considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica della città.

Il Comune di Villasimius:

a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli apolidi e stranieri legittimamente residenti;
b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale
c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ente;
d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

**Art.2 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1) L'U.R.P. svolge attività di:

a) ascolto attivo e relazionale del cittadino
b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio
c) comunicazione interna rivolta alla struttura comunale

2) In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
b) promuovere l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
d) promuovere e approfondisce temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

3) L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
b) riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90
c) orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio
d) informa e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali
e) gestisce direttamente servizi delegati da strutture comunali e/o in affiancamento al cittadino per l'adempimento di obblighi derivanti da leggi in capo al Comune, previo apposito provvedimento della Direzione Generale.

**Art.3 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'U.R.P. è costituito da:

- Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;
- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.

Le funzioni di cui all'art.2, comma 1, possono essere svolte anche in forma articolata sul territorio.
L'U.R.P. è gestito con personale comunale e/o tramite convenzioni con personale esterno

**Art.4 – Front Office**

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
b) informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
d) informazioni specialistica riferita ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedimentali con attivazione dei singoli servizi;
e) prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi
f) gestione del disservizio.

**Art.5 – Back Office**

Il back office dell'U.R.P. è costituito da una redazione che svolge attività di:

a) coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office e per la Rete Civica
b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale
c) predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
e) coordinamento dei contenuti della Rete Civica e proposizione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
f) analisi del grado di soddisfazione del cittadino
g) marketing dei servizi erogati dal Comune

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro 15 giorni dalla entrata in vigore del presente Regolamento, i singoli Servizi dovranno comunicare alla redazione i nominativi dei loro referenti.

**Art.6 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna**

I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

a) informare la redazione sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate
b) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
c) collaborare con la redazione per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità

**Art.7 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso**

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e quindi:

a) garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
b) fornisce informazioni sull'avvio dei procedimenti comunicandoli ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento amministrativo;
c) riceve copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.

**Art.8 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini:

a) attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
b) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;
c) collabora con la Direzione Generale, per la determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni nonché per la predisposizione delle Carte dei Servizi

**Art.9 – Comunicazione interna**

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

A tal proposito l'U.R.P.:

a) contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
b) promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici.
c) promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione.

**Art.10 – Comunicazione pubblica**

L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

a) promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati
b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica;
c) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;
d) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
e) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazione con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio

**Art.11 – Formazione del personale**

L'Amministrazione Comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.