

# ***COMUNE DI BRESSANA BOTTARONE***

PROVINCIA DI PAVIA

## ***REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***

*Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 52 del 30.05.2005*

# ***INDICE***

ART. 1 – Principi generali

ART. 2 – Oggetto del Regolamento, finalità e principi

ART.3 – Diritti d’informazione, accesso e partecipazione

ART.4 – Servizi pubblici

ART. 5 – Servizi diversi

ART. 6 – Comunicazione interna

ART. 7 – Collocazione organizzativa

ART. 8 – Formazione del personale

ART. 9 – Abrogazioni e norme varie

# DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## **Art. 1 – Principi generali**

L'attività del Comune di Bressana Bottarone persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge e dallo statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati. I criteri generali per l'esercizio dell'attività d'informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:

1. la partecipazione democratica dei cittadini, in quanto realizza la più elevata democratizzazione del rapporto con gli organi elettivi. La partecipazione assicura ai cittadini le condizioni per intervenire direttamente nei confronti degli organi di governo, contribuendo con le loro proposte alla fase d'impostazione delle decisioni che essi dovranno prendere in funzione degli interessi della comunità;
2. l'esercizio dei diritti d'informazione e d'accesso di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni, conformemente alla tutela della riservatezza di cui al D. Lgs 196/2003, anche attraverso sia l'istituzione di apposite strutture per l'informazione dei cittadini sia l'attribuzione ad un unico ufficio della responsabilità dei procedimenti;
3. la piena utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
4. la verifica della qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.

## **ART. 2 – Oggetto del regolamento finalità e principi**

Il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

L'U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di comunicazione, sia interna, rivolta ai cittadini, alle collettività ed agli altri Enti, sia esterna, diretta nell'ambito dell'Ente.

Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

- 1) diffusione e facilitazione della conoscenza delle disposizioni normative;
- 2) illustrazione del lavoro istituzionale;
- 3) facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
- 4) agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
- 5) stimolare l'apprendimento su temi d'interesse pubblico e sociale;
- 6) promuovere l'immagine dell'Amministrazione.

Le norme del presente regolamento s'integrano con le altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dalla legge, dallo statuto e dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Bressana Bottarone.

## **ART. 3 – Diritti d'informazione, accesso e partecipazione**

L'ufficio relazioni con il pubblico ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

Esso cura soprattutto la tutela dei diritti d'accesso ed informazione sull'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia.

Al riguardo l'U.R.P. provvede a:

1. fornire servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo;

2. fornire informazioni sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento e su modalità d'erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti nel territorio, sul Comune e le manifestazioni in programma;
3. agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
4. accettare istanze, petizioni, proposte e reclami, rilasciare copia di deliberazioni e determinazioni, dei regolamenti e statuti, dei contratti, dei bandi di gara e di concorso;
5. dare informazioni su normative, attività, strutture e prestazioni del Comune;
6. promuove e valorizza la partecipazione alla vita della comunità locale, diffondendo informazioni sugli istituti di partecipazione, coadiuvando l'elaborazione e lo sviluppo di progetti volti al miglioramento della qualità della vita, realizzando iniziative di comunicazione in collaborazione con cittadini, singoli o associati;
7. ricevere copia d'atti, elenchi, graduatorie, comunicazioni d'avvii di procedimenti a carattere generale con eventuale modulistica, nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici.

#### **ART. 4 – Servizi Pubblici**

In relazione ai servizi pubblici, l'U.R.P..

1. attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti, anche attraverso questionari e interviste e la comunicazione interna,
2. rende concretamente utilizzabile il servizio attraverso l'informazione sulle relative modalità di erogazione;
3. progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità di accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.

A tal fine l'Ufficio:

1. accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, fornendo risposta a quanto richiesto in tempi certi;
2. fornisce informazioni su come funziona il servizio, qual è la normativa che lo disciplina, dove sono ubicate e cosa offrono le strutture relative, rassicurando sull'impegno dell'organizzazione a risolvere eventuali problemi;
3. trasmette l'esito delle attività di monitoraggio al Responsabile di Servizio, per l'adozione delle conseguenti misure organizzative, al nucleo di valutazione, per la valutazione circa l'efficacia dell'azione amministrativa, ed al Direttore Generale.

#### **ART. 5 – Servizi Diversi**

All'U.R.P. possono essere assegnate le seguenti funzioni:

- a. autenticazione di firme e copie;
- b. rilascio moduli per autocertificazione. Dichiarazioni sostitutive di certificazione, dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà;
- c. informazioni di carattere generale riguardanti attività proprie e di altri Enti;
- d. ricevimento quietanze di pagamento servizi pubblici a domanda individuale forniti al cittadino;
- e. rilascio modulistica per richieste varie da inoltrare agli uffici comunali;
- f. distribuzione modelli 730, Unico e ICI;
- g. rilascio tessere e buoni a favore di particolari categorie di cittadini;
- h. servizio di segretariato agli amministratori comunali (appuntamenti).

#### **ART. 6 – Comunicazione interna**

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.

L'U.R.P. promuove forme di comunicazione interna, preparando il personale a cambiamenti organizzativi dettati da stimoli esterni (es. nuovi bisogni dei cittadini) o interni, incentivando lo sviluppo della capacità di ascolto.

#### **ART. 7 – Collocazione organizzativa**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è istituito nell'ambito del Servizio 1 "Amministrazione Generale e Servizi alla Persona".

Il Servizio è punto di riferimento per:

- la verifica e la valutazione dei risultati degli interventi;
- l'elaborazione di programmi operativi d'attività e piani di lavoro.

Nell'ambito degli obiettivi fissati dagli organi politici, il responsabile U.R.P. ha piena autonomia operativa ed assicura l'ottimale gestione delle risorse.

#### **ART. 8 – Formazione del Personale**

L'Amministrazione comunale provvede alla promozione d'iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti precipui dell'U.R.P. per assicurare una crescita omogenea delle professionalità dell'Ente.

La gestione delle risorse umane dell'U.R.P. è ispirata ai seguenti principi:

1. valorizzazione dell'esperienza professionale, della formazione e della qualificazione, salvaguardando le figure esistenti all'interno dell'Ente, come condizione essenziale d'efficacia della propria azione;
2. autonomia operativa, professionalità e responsabilità dei dipendenti.

La formazione a favore del personale dell'U.R.P. privilegia il campo delle relazioni con l'utenza e della comunicazione interna ed esterna.

#### **ART. 9 – Abrogazioni e norme varie**

Sono abrogate le disposizioni regolamentari incompatibili con le disposizioni del presente regolamento.

Il presente regolamento è allegato al regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, per costituirne parte integrante.