



Comune di Benevento

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Art. 1 - finalità e funzioni
- Art. 2 - Informazione e comunicazione pubblica
- Art. 3 - Servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazione sugli atti e procedimenti
- Art. 4 - Promozione e sviluppo della partecipazione
- Art. 5 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi
- Art. 6 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- Art. 7 - Comunicazione interna
- Art. 8 - Sito internet comunale
- Art. 9 - Rapporti con l'Ufficio Stampa
- Art. 10 - Collocazione funzionale
- Art. 11 - Organizzazione e funzionamento degli uffici
- Art. 12 - Competenze e professionalità del personale

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

Art.1 FINALITA' E FUNZIONI

L'URP, nell'ambito della struttura di appartenenza:

- a) promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, residenti e non residenti, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Benevento, secondo le disposizioni dello Statuto anche attraverso il concorso alla erogazione dei servizi che l'Amministrazione vorrà effettuare presso questo Ufficio;
- b) riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione, ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90, secondo le modalità specificate dal Regolamento Comunale di disciplina del diritto di accesso;
- c) coadiuva il cittadino nell'esercizio delle forme di partecipazione civica come da Statuto;
- d) rileva periodicamente i bisogni e 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 collabora con i Settori per adeguare i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- e) collabora con l'Ufficio Stampa e con gli altri Uffici comunali, nel coordinamento e nell'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina;
- f) promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e contribuisce alla gestione del sito internet comunale.

Art. 2 - Informazione e comunicazione pubblica

L'URP:

- a) Informa e orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e sulle possibilità di tutela dei cittadini in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- b) promuove e offre collaborazione ai settori comunali nella realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza delle normative, delle strutture pubbliche e dei servizi erogati;

A tal fine, l'URP:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione prodotte dai Settori e dai Servizi (schede, pubblicazioni, documentazione cartacea) inerenti al rapporto tra cittadini e amministrazione comunale e attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico operanti nell'area locale;
- b) ha in programma di attivare rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e favorire la creazione di un patrimonio informativo comune;
- c) promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione;

Art. 3 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti

L'URP ha il compito di:

- a) fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b) fornire 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 dal regolamento comunale;
- c) ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai

documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;

inoltre dà informazione su:

- 1) struttura (uffici, orari, addetti);
- 2) servizi e procedure (tempi e scadenze, modalità, costi);
- 3) diritto di partecipazione di cui agli articoli dello Statuto;
- 4) diritti di partecipazione al procedimento amministrativo di cui al capo III della L.7 agosto 1990 n. 241;
- 5) esercizio del diritto di accesso;
- 6) modulistica comunale ed assistenza alla compilazione;
- 7) dichiarazione sostitutiva della situazione economica - ISE- (con il supporto attivo del Settore Servizi Sociali).

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'Ufficio:

- a) coadiuva i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e di percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
- b) favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto della qualità dei servizi;
- c) può stabilire 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 conduce indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

A tal fine, opera in raccordo con i Settori, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e collabora con i settori interni nella predisposizione delle Carte dei Servizi.

I risultati delle attività di rilevazione sul livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami sono trasmessi semestralmente al Direttore Generale se nominato, al Segretario Generale, al Sindaco, al Presidente del Consiglio, ed al Difensore Civico, se nominato.

Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio, l'URP può suggerire iniziative di comunicazione e di formazione e può formulare 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, fatta eccezione per i casi particolari.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e informa, per conoscenza, il Direttore Generale se nominato, ovvero il Segretario Generale, il Difensore Civico se nominato, ed il servizio di controllo interno.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Direttore Generale.

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, eventualmente 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 lì presentate, nel rispetto di quanto previsto dalla legge 675 e successive modifiche.

Art. 7 - Comunicazione interna

- a) 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.
- b) Il Dirigente di ogni Settore individua, in ciascun Ufficio o servizio di propria competenza, uno o più responsabili per l'informazione che collaborino con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
- c) Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in versione informatica, il seguente materiale:
 - 1) copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati
 - 2) bandi di gara e relativa modulistica;
 - 3) bandi di concorso e relativa modulistica;
 - 4) modulistica necessaria per le istanze;
 - 5) avvisi pubblici;

- 6) informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che il Settore intende promuovere/organizzare.
- 7) copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dal Settore;
- 8) variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.
- 9) Il Responsabile dell'URP può proporre al Direttore Generale, ai fini dell'attivazione dei Dirigenti di Settore interessati, 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 - Sito internet comunale

L'URP coadiuva con il Centro Elaborazione Dati nella gestione del sito internet comunale, realizza e gestisce i contenuti informativi del sito internet dell'URP, anche mediante ricorso a rapporti di collaborazione con professionisti esterni, qualora necessario.

Art.9 - Rapporti con l'Ufficio Stampa

- a) L'URP collabora con il coordinatore dell'Ufficio Stampa e favorisce la comunicazione e l'informazione reciproca.
- b) Il Coordinatore dell'Ufficio Stampa trasmette all'URP copia dei comunicati stampa e partecipa allo stesso tutte le informazioni prodotte che possono rivestire carattere di interesse per la cittadinanza.

Art.10- Collocazione funzionale

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 attualmente collocato all'interno del Settore AA.GG. ed opera in stretto contatto con il Dirigente ed, in mancanza, con il Segretario Generale.

Art. 11 - Organizzazione e funzionamento degli Uffici

- a) Il front office dell'URP è ubicato in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.
- b) L'Ufficio è dotato di strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), che lo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e alla partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).
- c) Il front office dell'URP garantisce, in base alle direttive del Sindaco, un adeguato orario di apertura al pubblico, articolato in due giornate pomeridiane.
- d) Nell'ambito delle proprie competenze, il Dirigente assegna all'URP il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

Art. 12- Competenze e professionalità del personale

- a) In considerazione dei compiti 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.
- b) In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze minime:
 - 1) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - 2) conoscenza basilare 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 giuridiche e normative di base;
- 5) I Dirigenti di Settore possono concordare con il Responsabile dell'URP l'esecuzione temporanea, presso i locali dell'URP, di specifiche attività e iniziative che comportino il contatto diretto con l'utenza. In tal caso i Dirigenti di Settore, qualora non fosse possibile provvedere con il personale normalmente assegnato all'URP, distaccano il personale necessario allo scopo.