

Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento dell' Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Sorrento

Art. 1 - (Finalità e funzioni)

L'ufficio URP, ai sensi della Legge 150/2000, articolo n. 8:

- a.** Promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Sorrento e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
- b.** Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c.** Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d.** Rileva sistematicamente, attraverso l'ascolto, 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 collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- e.** Contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

Articolo 2 - (Informazione e comunicazione pubblica)

L'Ufficio URP:

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

- a.** Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attivano collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;
- b.** Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata, anche d'intesa con l'Ufficio Comunicazione;

c. Promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;

d. Promuove attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;

Articolo 3 - (Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso)

L'URP ha il compito di:

a. Dare 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; ricevere 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; provvedere, entro 5 giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Direttore Generale al responsabile del procedimento, al Dirigente Competente o suo delegato

Articolo 4 - (Promozione e sviluppo della partecipazione)

L'Ufficio 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. Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;

b. Sostiene 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;

c. Favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;

d. può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

Articolo 5 - (Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi)

L'Ufficio URP, in collaborazione con gli Uffici, organizza 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 stretto raccordo con l'Ufficio di controllo di gestione e con il nucleo di valutazione, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e partecipa alla predisposizione delle Carte dei Servizi.

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:

- al Direttore generale per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
- all'Ufficio di Controllo di gestione al nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione;

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.

Articolo 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. Hanno il diritto di manifestare le proprie opinioni in riferimento alla qualità della vita e alla sicurezza della Città.

L'Ufficio 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 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Dirigente del settore URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato, il Dirigente di settore e, per conoscenza, il Direttore Generale.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico o ad altro organismo di tutela appositamente istituito, anche in via sperimentale.

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 20 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'Ufficio URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Articolo 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'Ufficio URP.

L'Ufficio URP, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione 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 di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..

Il Dirigente, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli Uffici.

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.

Articolo 8 - (Attivazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)

L'Ufficio URP è attivato e coordinato dal Dirigente di settore.

L'attivazione 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.

Articolo 9 - (Funzionamento dell' Ufficio)

L'Ufficio è 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' Ufficio URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle ore 12,00, martedì e giovedì dalle ore 15,30, alle ore 17,00.

L'Ufficio URP organizza la propria attività sulla base delle linee annuali d'indirizzo, degli obiettivi assegnati dal Dirigente, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

Articolo 10 – (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'Ufficio URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato agli URP deve possedere 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.

Il Dirigente dell'URP deve possedere attitudini nella gestione delle risorse umane e competenze nel campo della comunicazione, compresa la capacità di progettare e realizzare iniziative di comunicazione complesse.

Articolo 11 - (Norma Transitoria)

Il presente regolamento sostituisce ogni precedente regolamento o parte di essi in contrasto con le proprie norme.