



COMUNE DI SIENA

**REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA'
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
(URP) DEL COMUNE DI SIENA**

REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DEL COMUNE DI SIENA

approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.324 del 15.12.2005

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Principi generali

L'Amministrazione comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva DPCM 11.11.1994 e nel rispetto delle seguenti disposizioni: Legge 241/1990 e successive modifiche (Legge n. 15/2005); D.Lgs. n.267/2000, la Legge 150/2000, D.Lgs. 165/2001, il DPR n.422/2001 e la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento della Funzione Pubblica) del 7 febbraio 2002, Regolamento per la disciplina delle attività di comunicazione e informazione del Comune di Siena approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.211 del 20.9.2005.

Art. 2 - Oggetto del Regolamento

Come previsto dall'art.

5 comma 3 del Regolamento di cui alla deliberazione del Consiglio Comunale n.221 del 20.9.2005, all'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi.

Svolgendo un'attività di raccordo attivo e passivo, fra gli uffici dell'Ente e i cittadini, rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati e contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'Ente sia all'esterno.

Si prefigge gli obiettivi di stimolare l'apprendimento sui temi di interesse pubblico e sociale e di promuovere l'immagine dell'Amministrazione comunale.

Il Comune di Siena svolge le attività di comunicazione esterna ed interna attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Art. 3 - Funzioni

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, indirizza la propria azione secondo i seguenti principi:

- 1) svolge attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorendo la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;

- 2) promuove l'immagine del Comune di Siena e facilita il rapporto tra Amministrazione e cittadini;
- 3) garantisce a tutti i cittadini l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, nel rispetto del regolamento comunale sulla disciplina delle attività di comunicazione e informazione e del regolamento comunale sul procedimento amministrativo;
- 4) al fine di attuare processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta.
I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa;
- 5) con l'obiettivo di ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti-servizi promuove la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi e si adopera per migliorarla. A tale fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, sia per migliorare il risultato dei propri interventi;
- 6) collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e relativa modulistica;
- 7) al fine di ottimizzare l'attività di informazione e di comunicazione con il cittadino, collabora con l'ufficio stampa per notizie riguardanti l'URP da inserire nel periodico comunale e sul sito internet. Svolge attività di coordinamento della comunicazione interna ed esterna, a partire dalla redazione del piano di comunicazione interna ed esterna;
- 8) cura la distribuzione del materiale illustrativo, documentazione e pubblicistica sui servizi di competenza dell'Ente comunale;
- 9) informa sull'attività del Comune di Siena, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli ed associati, anche mediante messaggi, suggerimenti, eccetera;
- 10) attiva e svolge azioni e compiti di supporto all'Ufficio del Difensore Civico, relativamente ai rapporti con l'utenza, al ricevimento delle istanze per la cura e l'istruttoria delle pratiche e la tenuta del relativo archivio.

Ai sensi del seguente 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 dei servizi comunali.

Art. 4 - Semplificazione delle procedure amministrative

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta iniziative di coordinamento degli altri servizi interni in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative che hanno un forte impatto con l'utenza e di redazione della relativa modulistica, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento, privilegiando l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art. 5 - Collocazione funzionale

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP è funzionalmente ascrivibile al servizio di comunicazione e informazione al cittadino, all'interno della Direzione Affari Generali.

Art. 6 - Ubicazione

L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.

E' dotato di locali e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta, telefonica o telematica con il pubblico (**front-office**), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca e monitoraggio (**back-office**).

E' prevista, inoltre, l'attivazione degli URP circoscrizionali. Essi, in un rapporto sinergico con l'URP centrale, svolgeranno le stesse mansioni di **front-office** di quest'ultimo. Resta esclusiva competenza dell'URP centrale la redazione e l'aggiornamento della banca-dati che sarà condivisa in via telematica dagli URP circoscrizionali.

Art. 7 - Gli strumenti dell'URP

L'URP svolge la sua attività, utilizzando gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello informazioni, telefono con numero dedicato, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, manifesti, depliant, pubblicazioni di vario genere, ecc...). Nel contatto con il pubblico, lo sportello centrale e gli uffici decentrati tengono conto delle modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, nel rispetto della compatibilità economica.

L'URP favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'Amministrazione comunale.

Art. 8 - Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Coordina le attività dell'URP, sia quelle di **front-office** che quelle di **back-office** e ne risponde al Direttore degli Affari Generali.

E' il referente della Direzione Affari Generali per la progettazione, insieme alle altre strutture preposte e sotto la supervisione della Direzione stessa, del piano di comunicazione e dei progetti collegati.

SERVIZI AI CITTADINI: ATTIVITA' DI "FRONT-OFFICE"

Art. 9 - Servizio informazioni

L'attività di **front-office** dell'URP consiste nella gestione di tutte quelle informazioni inerenti ai servizi erogati dal Comune di Siena.

Le informazioni si riferiscono a :

- a) attività del Comune di Siena, orari e ubicazione degli uffici;
- b) conoscenza dei servizi erogati, modalità di fruizione degli stessi ed eventuali tariffe praticate;
- c) modalità di svolgimento dei procedimenti ed atti amministrativi;
- d) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici.

Alle informazioni di cui sopra, distinguibili in informazioni statiche (logistiche, distribuzione di modulistica, ecc...) ed informazioni complesse (sono informazioni dinamiche in quanto riguardano lo stato dei procedimenti amministrativi), si aggiungono quelle che riguardano le modalità di accesso agli atti e la raccolta di segnalazioni, proteste e suggerimenti.

Art. 10 - Distribuzione della modulistica

Tutte le Direzioni dell'Amministrazione comunale inoltrano all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, chiedendo allo stesso di curare la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione.

L'URP cura la distribuzione della modulistica eventualmente messa a disposizione del Comune di Siena da parte di altri enti pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Il personale URP è a disposizione anche per l'eventuale compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali, avvalendosi anche della collaborazione dei responsabili dei servizi comunali interessati, in virtù dei principi contenuti nell'art.5 comma 6 e art.9 del "Regolamento per la disciplina delle attività di comunicazione e informazione del Comune di Siena".

Art. 11 - Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

La partecipazione dei cittadini alle attività dell'Amministrazione comunale è garantita tramite il servizio gestito dall'URP di raccolta informazioni, reclami e proposte dei cittadini, secondo la seguente procedura:

- a) l'URP mette a disposizione della cittadinanza/utenza un modulo prestampato per la formulazione di segnalazioni e proposte;
- b) l'URP attribuisce alla segnalazione/proposta un numero identificativo;
- c) l'URP inoltra la segnalazione/proposta al Direttore del servizio competente per materia il quale risponde all'Ufficio nel merito alla segnalazione entro il termine massimo di 15 giorni;
- d) il Direttore del servizio competente per materia formula una risposta alla segnalazione o proposta ed invia la stessa al cittadino/utente e per conoscenza all'URP;
- e) la segnalazione o la proposta, completa della risposta, vengono archiviate in formato cartaceo e/o elettronico presso locali appositi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Direzione Affari Generali, ai fini del monitoraggio di cui al successivo art. 13.

Art. 12 – Durata del “Procedimento segnalazioni e proposte”

Il procedimento si conclude nel termine massimo di trenta (30) giorni dalla data di deposito della segnalazione/proposta.

In casi particolari e di maggiore complessità il termine massimo per concludere il procedimento dalla data di deposito della segnalazione/proposta può essere protratto a giorni sessanta (60).

Possono essere accettate solo segnalazioni/proposte complete dei dati personali di un cittadino o utente.

ORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DEL SERVIZIO: ATTIVITA' DI “BACK OFFICE”

Art. 13 – Funzioni del Back Office

L'attività del **back-office** dell'URP è una componente fondamentale dei processi di comunicazione interna ed esterna del Comune di Siena.

Ha per oggetto:

- 1) la progettazione e la realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa;
- 2) la progettazione, insieme alle altre strutture preposte e con il coordinamento della Direzione Affari Generali, delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e dei materiali di comunicazione cartacea dell'Ente;
- 3) la semplificazione e la standardizzazione della modulistica dell'Ente;
- 4) il monitoraggio e il controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli URP di altri Enti e Istituzioni;
- 5) la progettazione di nuovi servizi erogati dall'Ente per via telematica;
- 6) l'analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
- 7) il marketing dei servizi erogati dal Comune;
- 8) redazione ed aggiornamenti delle schede/informazioni/notizie contenute nella banca dati dell'URP;
- 9) redazione di una rassegna stampa quotidiana sui principali eventi e rassegne stampa tematiche relativamente a problematiche rilevanti (bandi pubblici, tasse comunali, servizi scolastici, assegnazione alloggi, eccetera).

Art. 14 – Piano di comunicazione e progetti di comunicazione

In applicazione del comma 3 art.5 del “Regolamento per la disciplina delle attività di comunicazione e informazione del Comune di Siena” l' Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora con la Direzione Affari Generali nella progettazione e realizzazione annuale del Piano di Comunicazione che dovrà contenere:

- la definizione degli obiettivi e delle strategie di comunicazione integrata (azione di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, eccetera);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;

- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia e delle azioni;
- la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'Amministrazione Comunale.

QUALITA' DEI SERVIZI

Art.15 – Monitoraggio dei servizi

Attraverso l'ascolto dei cittadini l'Ufficio Relazioni con il Pubblico attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Art. 16 – Strumenti di monitoraggio

L'attività di monitoraggio è realizzata attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti operativi:

- a) procedura di segnalazione di cui al precedente articolo 11;
- b) questionari;
- c) indagini articolate.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico trasmette periodicamente i risultati dei processi di verifica al Direttore Generale e al Servizio controllo di Gestione e Nucleo di Valutazione come previsto dall'art.11 comma 4 del "Regolamento per la disciplina delle Attività di Comunicazione e informazione del Comune di Siena" e, annualmente alla Giunta Comunale.

FORMAZIONE DEL PERSONALE E RISORSE FINANZIARIE

Art. 17 – Formazione del personale

In considerazione dei compiti specifici che è chiamato a svolgere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare il personale assegnato a tale servizio deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza appropriata della organizzazione comunale;
- b) conoscenza appropriata degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, esterna ed interna;
- c) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- d) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- e) conoscenza di base giuridica e normativa;
- f) conoscenza di base della lingua inglese.

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati, aggiornamenti e formazioni adeguate alle competenze richieste.

In riferimento alla individuazione ed alla regolamentazione dei profili si rimanda al “Regolamento per la disciplina delle attività di informazione e comunicazione pubblica del Comune di Siena”, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.211 del 20 settembre 2005.

Art. 18 – Risorse finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 19 – Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia riguardanti l'URP.