



## INDICE DEGLI ARTICOLI

- Art. 1 - Principi generali
- Art. 2 - Oggetto del regolamento
- Art. 3 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 4 - Informazione e comunicazione pubblica
- Art. 5 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione
- Art. 6 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali
- Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- Art. 8 - Comunicazione interna
- Art. 9 - Revisione della procedure amministrative e della modulistica
- Art. 10 - Comunicazione esterna
- Art. 11 - Collocazione funzionale
- Art. 12 - Programmazione annuale e verifica dell'attività
- Art. 13 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 14 - Disposizioni finali

# REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## Art. 1 Principi Generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla Legge n. 675/1996;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## Art. 2 Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150/2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

2. Ai sensi del presente 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 di servizi comunali.

### **Art. 3**

## **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

#### 1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Basiglio, favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
- b) collabora con i Responsabili di Area all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale, in collaborazione con l'ufficio CED.

### **Art. 4**

## **Informazione e Comunicazione Pubblica**

#### 1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A.;
- b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici e contatti telefonici.

#### 2. A tal fine:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri uffici comunali;
- b) attiva rapporti con gli uffici comunali per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- c) attiva rapporti con gli altri Enti Pubblici per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini.

**Art. 5**  
**Esercizio del Diritto di Accesso**  
**Promozione e Sviluppo della Partecipazione**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/1990, curandone la trasmissione all'ufficio competente;
- c) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

**Art. 6**  
**Rilevazione dei Bisogni e del Gradimento dei Servizi Comunali**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;
- b) concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e coordina e/o partecipa alla redazione delle carte dei servizi;
- c) trasmette periodicamente il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione:
  - al Sindaco
  - al Direttore Generale, ove nominato, o al Segretario Generale
  - ai Responsabili di Area, per l'adozione delle necessarie misure organizzative

2. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

3. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa.

## **Art. 7**

### **Segnalazioni, Proposte e Reclami dei Cittadini**

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti ed a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni.
3. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico - ove istituito -
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa ai reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, ove nominato, o al Segretario Generale e ai Responsabili di Area.

## **Art. 8**

### **Comunicazione Interna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza dei referenti e i progetti intersettoriali.
2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di Area individua un referente che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione.
3. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico convoca riunioni periodiche con i referenti al fine di valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

## **Art. 9**

### **Revisione delle Procedure Amministrative e della Modulistica**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per specifici settori di intervento.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.
3. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

## **Art. 10**

### **Comunicazione Esterna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali, a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.

2. A tal fine:

- produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari categorie di pubblico;
- collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- esprime pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno (manifesti, locandine, ecc.) al fine di uniformare l'immagine e la tipologia della comunicazione stessa.

## **Art. 11**

### **Collocazione Funzionale**

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito dell'Area Servizi Generali o comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalla Legge 150/2000 e dal presente Regolamento.

## **Art. 12**

### **Programmazione Annuale e Verifica dell'Attività**

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al proprio Responsabile di Area il programma annuale delle attività.

2. Entro i termini previsti per il Rendiconto di Gestione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.

## Art. 13

### Organizzazione e Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione di maggior contatto con i cittadini.
2. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati di spazi e strumentazioni adeguate 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, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (**back-office**).
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno maggior afflusso di pubblico.
4. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato 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.
5. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.
6. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
7. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:
  - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici.
8. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

## Art. 14

### Disposizioni Finali

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.