



REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE DI PESCARA

(Approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 7 del 23/01/2020)

INDICE

Art. 1 – Principi Generali

Art. 2 – Finalità

Art. 3 – Funzioni

Art. 4 - Collocazione funzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 5 – Organizzazione

Art. 6 - Front Office

Art. 7 - Back Office

Art. 8 - Dotazione organica e formazione del personale

Art. 9 - Comunicazione interna

Art. 10 - Comunicazione esterna

Art. 11 - Accesso agli atti

Art. 12 - Entrata in vigore del Regolamento e forme di pubblicità

Articolo 1

Principi generali

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato URP) in attuazione dell'art. 8 della Legge 07 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e del vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Pescara approvato con deliberazione della G.C. n. 486 del 22.07.2019.
2. Il Comune di Pescara, in attuazione dei principi in materia di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa, considera il diritto di informazione e comunicazione fondamentale per lo svolgimento dell'attività amministrativa.

Articolo 2

Finalità

1. L'URP svolge le seguenti attività:
 - a) garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
 - b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio;
 - c) comunicazione all'interno della struttura comunale.
2. Le suddette attività sono finalizzate a:
 - a) favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b) promuovere l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) promuovere e approfondire tematiche di interesse pubblico e sociale;
 - e) favorire processi all'interno dell'Ente di semplificazione delle procedure e di innovazione amministrativa;
 - f) accompagnare il cittadino nella conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti.

Articolo 3

Funzioni

1. L'URP, nell'ambito delle proprie competenze e in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini e al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.
2. In particolare l'URP:
 - a) garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (Legge 7 agosto 1990, n. 241, e ss.mm.ii) fornendo le relative informazioni riguardanti le modalità e i termini per l'esercizio del diritto di accesso;

- b) promuove e garantisce l'accesso alle informazioni e ai servizi Comunali e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- c) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici promuovendone l'utilizzo;
- d) fornisce informazioni sugli atti e sui procedimenti dell'Amministrazione comunale, sui tempi relativi alla conclusione dei procedimenti amministrativi;
- e) promuove attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini;
- f) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, al fine di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e di migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Articolo 4

Collocazione funzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Al fine di garantire lo svolgimento delle funzioni assegnate l'URP deve essere dotato di spazi che consentano lo svolgimento efficace delle funzioni attribuitegli dalla L. n. 150/2000 e dal presente Regolamento. **Gli spazi devono consentire l'utilizzo e l'accessibilità all'utenza e non devono presentare ostacoli o barriere architettoniche per i cittadini fisicamente disabili.**

Articolo 5

Organizzazione

1. L'URP è costituito da due strutture, il Back Office e il Front Office. Tali componenti sono caratterizzate da una comunicazione continua, complementare ed allineata, finalizzata al miglioramento dei flussi comunicativi destinati all'utenza e allo sviluppo di strumenti innovativi, in particolare per quanto riguarda la predisposizione di sistemi di archiviazione e gestione dati.

Articolo 6

Front Office

1. Il Front Office svolge le seguenti attività:
 - a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione degli utenti;
 - b) informazioni generali riguardo l'organizzazione e all'attività dell'Ente nonché di altre istituzioni presenti sul territorio;
 - c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
 - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui tempi di conclusione degli stessi e sui responsabili;
 - e) gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami in collaborazione con gli uffici competenti;

- f) eventuale collaborazione anche con altri Enti, sulla base di specifici accordi, per la gestione di di servizi al pubblico.

Articolo 7 Back Office

1. Il Back Office dell'U.R.P. svolge le seguenti attività:
 - a) coordinamento dei rapporti con i referenti di uffici e servizi comunali finalizzato all'aggiornamento ed elaborazione delle informazioni necessarie per garantire un'efficiente attività del front office;
 - b) gestione amministrativa e operativa dei servizi materialmente erogati allo sportello;
 - c) predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
 - d) coordinamento dei contenuti esistenti sulla pagina URP presente sul sito istituzionale del Comune di Pescara e promozione di nuovi servizi/contenuti e/o implementazione di quelli esistenti, anche su indicazione dei cittadini;
 - e) analisi del grado di soddisfazione del cittadino.
2. Al fine di dare attuazione a quanto previsto dal comma 1 lettera a) del presente articolo, entro 60 giorni dalla entrata in vigore del presente Regolamento, i Dirigenti di Settore individueranno all'interno dei Servizi dei Referenti i cui nominativi dovranno essere comunicati all'URP.

Articolo 8 Dotazione organica e formazione del personale

1. All'URP è assegnato il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento al fine di consentire un'ottimale gestione delle attività di front office e di back office.

Tale personale deve essere adeguatamente formato, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
2. Il personale assegnato all'URP, risorsa strategica per il funzionamento delle attività di cui al comma 1, in particolare, deve essere in possesso delle seguenti competenze:
 - a) conoscenza di base dell'organizzazione comunale, nonché giuridica e amministrativa;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione
 - c) delle informazioni;
 - d) abilità nell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - e) capacità comunicative e relazionali;
 - f) conoscenza di almeno una lingua straniera;
 - g) attitudine alla comunicazione e alla relazione con il pubblico.
3. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

4. Al fine di garantire il rispetto della vigente normativa in materia e per assicurare una costante crescita professionale del personale assegnato all'URP, il Comune di Pescara provvede alla promozione di iniziative finalizzate all'aggiornamento e alla formazione adeguati alle competenze richieste.

5. Al fine di assicurare a tutti gli utenti la fruibilità dei servizi, l'Ente provvederà a stipulare una convenzione con le associazioni di categoria, per avvalersi di un servizio di interpretariato a favore di cittadini con problemi di sordità.

Articolo 9

Comunicazione interna

1. Come previsto dall'art. 15, c. 2 del vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi, i rapporti tra i dirigenti/responsabili e l'URP devono essere improntati al criterio dell'effettiva comunicazione interna e necessitano di uno stretto rapporto informativo e collaborativo tra i responsabili e l'Ufficio stesso, finalizzato alla migliore soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti.

A tal fine l'URP:

- a) attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze dei cittadini contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attivando un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- b) promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso la progettazione/realizzazione di attività di formazione, in collaborazione con gli uffici competenti.

2. I referenti dei Servizi di cui all'art. 7, comma 2 del presente Regolamento, collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;

3. I vari Settori, eventualmente anche tramite i referenti, nell'ottica della massima collaborazione, sono tenuti a trasmettere notizie, informazioni, modulistica, depliant, opuscoli, ecc. rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro.

Inoltre gli uffici comunali devono comunicare all'URP qualsiasi eventuale variazione intervenuta su modulistiche, numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti e/o sulle variazioni inerenti i procedimenti e i servizi.

Articolo 10

Comunicazione esterna

1. L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione cittadina:

- a) collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente e a promuovere l'immagine dell'Ente e del territorio comunale;

- b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio.

Articolo 11

Accesso agli atti

1. L'URP ha il compito di agevolare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione garantendo il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi informando gli stessi sugli atti dell'Amministrazione comunale e sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi.
2. Per le modalità relative all'esercizio del diritto di accesso agli atti si fa riferimento al vigente "Regolamento Comunale per l'esercizio del diritto di Accesso agli Atti e Documenti Amministrativi (L. 241/1990) e per il Diritto di Accesso Civico (D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.)" approvato con deliberazione del C.C. n. 38 del 23.04.2018.
L'URP fornisce, altresì, tutte le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso.

Articolo 12

Entrata in vigore del Regolamento e forme di pubblicità

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data esecutività della delibera di adozione ed è soggetto a variazione o integrazioni qualora intervengano nuove disposizioni legislative in materia.
2. L'Ente provvede a dare pubblicità al presente regolamento tramite pubblicazione sul proprio sito web istituzionale.