

***REGOLAMENTO
SULL'ORGANIZZAZIONE
DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI
CON IL PUBBLICO (U.R.P.)
DEL
COMUNE DI BORGOMANERO
(ai sensi dell' art. 8 della
legge 7 giugno 2000, n° 150)***

Approvato con delibera di G.C.n° 55 del 10/04/2002

Ripubblicato all' Albo Pretorio dal 20/05/2002 al 03/06/2002

Il presente Regolamento entra in vigore in data 04/06/2002

**REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON
IL PUBBLICO DEL COMUNE DI BORGOMANERO**
(ai sensi dell'art. 8 della legge 7 giugno 2000, n° 150)

Art.1)- Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale considera la comunicazione pubblica parte integrante ed indispensabile dell'azione amministrativa e dell'effettiva partecipazione democratica della collettività alla vita sociale e politica della città.
2. Il Comune, con l'entrata in vigore della legge del 7 giugno 2000 n° 150 e l'emanazione del Regolamento di attuazione del 21 settembre 2001 n° 422, dispone di un nuovo indispensabile strumento per sviluppare le sue relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di informazioni al suo interno e concorrere ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.
3. Il Comune pertanto:
 - a) sostiene e sviluppa una coerente politica di informazione e comunicazione integrata con i cittadini, singoli e associati, le imprese, gli altri enti ed amministrazioni;
 - b) assicura la piena attuazione dei diritti di informazione e di accesso agli atti, ispirandosi ai principi di trasparenza e pubblicità, in conformità alle leggi vigenti ed attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
 - c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti, illustrando le proprie attività ed il loro funzionamento, e ne verifica la qualità ed il loro gradimento anche mediante l'ascolto dei cittadini;
 - d) sostiene una rinnovata politica di comunicazione interna ed adegua i flussi di informazione a supporto dell'attività degli uffici che svolgono attività di informazione e comunicazione;
 - e) promuove il pieno raccordo operativo, sotto forma di coordinamento ed attraverso un'adeguata struttura organizzativa, tra Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Ufficio Stampa e Portavoce, così da governare con efficacia le interazioni e le sinergie tra comunicazione interna ed esterna;
 - f) considera centrali e strategici gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (Internet/Intranet).
4. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione Europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea;
5. In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.
6. Le norme del presente Regolamento si integrano con le disposizioni del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Borgomanero".

Art. 2)- Ruolo dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

- 1) L'U.R.P., partendo da una nuova visione del cittadino quale fulcro dell'organizzazione comunale, diventa soggetto promotore dell'accessibilità e della piena fruibilità dei servizi, attraverso un'intensa attività comunicativa, in grado di elevare la soglia di conoscibilità delle prestazioni e dei servizi offerti dall'Ente, volto a perseguire il costante miglioramento del livello qualitativo dei servizi.
- 2) L'U.R.P. svolge dunque un ruolo:
 - a) *di coordinamento* tra le strutture di comunicazione dell'Ente e tra gli uffici che hanno rapporti diretti con il pubblico;
 - b) *informativo*, mediante un'attività di ascolto, relazione, informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai cittadini/clienti;
 - c) *di servizio*, con diretta produzione di servizi;
 - d) *propositivo*, riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
 - e) *di integrazione* tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
 - f) *conoscitivo*, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
 - g) *promozionale* dei servizi dell'Ente e di approfondimento di temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - h) *di mediazione* tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
 - i) *formativo* attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

Art. 3)- Funzioni

1. L'U.R.P., in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il pubblico, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico.
2. L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità, e deve divenire il terminale di destinazione di atti e documenti che consentano di fornire tempestive ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini.

In particolar modo:

- a) assicura il diritto di informazione, accesso e partecipazione all'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia;
- b) agevola i processi interni di promozione dell'innovazione, semplificazione del linguaggio e delle procedure;
- c) promuove l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività ed il suo funzionamento, garantendo un'informazione trasparente ed esauriente sul suo operato;
- d) acquisisce conoscenza della domanda dei servizi pubblici al fine di orientare l'offerta dell'Ente, attuando una verifica sistematica dei bisogni e del grado di soddisfazione del cittadino;

- e) garantisce un flusso informativo e comunicativo costante, all'interno e all'esterno all'Ente, e/o con gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni, anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica.
3. L'U.R.P., nell'ambito delle proprie competenze, persegue le seguenti finalità:
- a) sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini, singoli e/o associati, le imprese ed altri Enti e/o Amministrazioni;
 - b) gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media tradizionali e nuovi); in particolare, l'U.R.P. cura i rapporti con l'addetto stampa per quanto concerne la redazione del Notiziario Comunale e dei comunicati stampa riguardanti sia l'attività dell'Amministrazione e del suo vertice istituzionale sia quella di informazione e promozione dei servizi, e l'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi stampa.
 - c) realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso uso di tecnologie informatiche e banche dati (collaborazione permanente U.R.P. e Servizio Informatico Comunale), sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle amministrazioni pubbliche;
 - d) perseguimento dell'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, ottimizzando l'impiego delle risorse finanziarie, attraverso la pianificazione ed il monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione (collaborazione U.R.P./Nucleo di Valutazione).

Art. 4)- Struttura e collocazione organizzativa

- a) Il Servizio U.R.P. è istituito con lo scopo di accogliere e orientare i cittadini, facilitare il loro percorso di accesso agli uffici, ai documenti, agli atti e alle procedure amministrative dell'ente. E' lo snodo tra le loro esigenze e aspettative e i servizi prodotti e forniti dagli uffici comunali.
- b) La realizzazione dell'U.R.P. deve seguire una logica di servizio, garantendo una collocazione in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e senza barriere architettoniche. L'organizzazione funzionale degli spazi, invece, deve essere pensata per garantire un'informazione di prima accoglienza e di carattere generale, un'informazione più strutturata per consentire di accedere alla consultazione di atti ufficiali, ed un'autoconsultazione alle diverse bacheche (concorsi ed esami, annunci di lavori, corsi, manifestazioni e cultura), alla gazzetta ufficiale, alla rassegna stampa, alle diverse riviste in uso presso l'ufficio, all'uso della postazione Internet.
- c) L'U.R.P. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.
- d) Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'U.R.P., annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- e) Trattandosi di una struttura caratterizzata da un'ampia integrazione con gli altri uffici, al fine di razionalizzarne i flussi comunicativi, e da compiti di verifica della

qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte dei cittadini/clienti, l'U.R.P. è un Servizio di Staff che opera in modo trasversale ed autonomo rispetto alle linee.

Art. 5- Organizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è costituito da:

- Front Office, che è l'area di contatto con l'utenza ed il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di ascolto e di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini;
- Back Office, che rappresenta il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti ed il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.

Front Office e Back Office sono tra loro funzionalmente integrati.

Art. 5a)- Front Office

Il Front Office svolge attività di:

- a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio, facendo ricorso alle "Schede Informative" caricate nella banca dati informatizzata dell'U.R.P.;
- c) informazione sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento e su modalità di erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti sul territorio;
- d) informazione e consulenza nei settori: scuola, lavoro, leva, turismo, volontariato, tempo libero, educazione permanente, possibilità di scambi, studio e lavoro all'estero, con particolare riferimento all'utenza giovanile;
- e) agevolare l'accesso ai documenti amministrativi, anche attraverso l'accettazione di istanze, petizioni e proposte, rilasciando copia di deliberazioni e determinazioni, regolamenti e statuti, bandi di gara e di concorso;
- f) accogliere segnalazioni di disservizi, reclami, proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, *garantendo che la risposta da parte degli uffici pervenga in tempi certi*;
- g) consultazione gazzette ufficiali ed estrazione di copie di norme.

Art. 5b)- Back Office

Il Back Office è costituito da una redazione che svolge attività di:

- a) coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale (i cosiddetti "referenti Urp"), che dovranno essere individuati da ciascun Dirigente, per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;

- c) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre Amministrazioni ed istituzioni presenti sul territorio e collaborando con le stesse;
- d) coordinamento e collaborazione continua con il Servizio Informatico del comune per quanto concerne il potenziamento del sito internet, la predisposizione di nuovi servizi e/o l'implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- e) analisi del grado di soddisfazione del cittadino in collaborazione con i diversi servizi comunali e con il Nucleo di Valutazione;
- f) ricezione copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni, in modo da espletare con efficacia e tempestività le richieste di accesso ed informazione da parte dei cittadini;
- g) redazione rassegna stampa quotidiana sia cartacea che on-line sul sito;
- h) promozione e valorizzazione della partecipazione alla vita della comunità locale, diffondendo informazioni sugli istituti di partecipazione, coadiuvando l'elaborazione e lo sviluppo di progetti volti al miglioramento della qualità della vita, realizzando iniziative di comunicazione in collaborazione con cittadini, singoli o associati;
- i) progettazione e promozione di iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità d'accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.

Art. 6- Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

L'U.R.P., essendo "punto di incontro" tra l'Amministrazione e la collettività:

- a) attua, mediante l'ascolto e la verifica delle esigenze dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi;
- b) attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati;
- c) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

A tal fine l'U.R.P. utilizza, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet, e si avvale della collaborazione degli altri uffici comunali e del Nucleo di Valutazione.

Il Comune di Borgomanero, attraverso l'U.R.P., garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede, in collaborazione con il Servizio Informatico Comunale, alla predisposizione di programmi per la gestione dei reclami.

Il responsabile del Servizio U.R.P., ai sensi dell'art. 8 comma 2 punto d) della legge 07/06/2000 e dell'art. 25 del Regolamento relativo al Funzionamento della Dirigenza e del Nucleo di Valutazione, supporta l'attività di quest'ultimo per il monitoraggio della qualità dei servizi e la determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni.

Art. 7)- Comunicazione interna

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

Il Comune di Borgomanero, consapevole che la comunicazione interna gioca un ruolo chiave nell'assicurare un'informazione esatta, aggiornata e tempestiva al cittadino e che, eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, possano ostacolare e rendere critica un'efficace attività di relazioni esterne, promuove una stretta collaborazione tra l'U.R.P. e tutti gli altri Uffici del Comune, anche avvalendosi della rete dei "Referenti Urp".

L'attività di collaborazione con tutte le strutture comunali assume un rapporto privilegiato con il Servizio Informatico per il miglioramento, attraverso sperimentazioni innovative nel campo dell'I.C.T. (Information and Communication Technology), dei servizi ai cittadini e alle imprese, dell'interazione tra amministrazioni e pubblico e dell'integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni.

L'U.R.P., per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni Divisione (Servizio di Staff), attivando processi di comunicazione interna, anche attraverso l'ausilio di posta elettronica, Intranet e collegamento con altri Enti e banche dati.

Servendosi degli strumenti sopra indicati, tutti gli uffici del Comune assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte dei cittadini. Ogni ufficio comunica rapidamente all'U.R.P. ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, per l'aggiornamento della banca dati, e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.

Nel caso in cui si verificano inadempienze da parte degli uffici, l'U.R.P. ne dà comunicazione ai referenti e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza.

La collaborazione con l'U.R.P. per l'esplicazione delle sue funzioni ed il miglioramento della comunicazione istituzionale avrà rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti, ai sensi del dlgs 286/1999, del dlgs 165/2001 e della direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del Ministro della Funzione Pubblica del 07/02/2002.

Art. 8)- Rapporto con altri enti e amministrazioni

L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

- a) promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte e sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli di intesa o convenzioni;
- b) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- c) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio;

- d) favorisce la collaborazione con scuole e Università per iniziative formative e stages degli studenti presso il proprio Servizio e gli altri uffici comunali.

L'U.R.P., quale veicolo di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, deve soddisfare i requisiti della chiarezza, semplicità e sinteticità e, contemporaneamente, garantire completezza e correttezza dell'informazione.

Art. 9)-Formazione del personale

L'Amministrazione Comunale si impegna ad adottare programmi formativi mirati per tutto il personale impegnato nelle attività di informazione e di comunicazione, come previsto dalle norme vigenti in materia (legge n° 150/2000, Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 13 dicembre 2001, Dpr n° 422/2001 e Direttiva sulle attività di comunicazione ed informazione del 07/02/2002), essendo la formazione la chiave per migliorare la qualità delle prestazioni erogate, assicurare la crescita professionale ed incentivare la motivazione del personale assegnato.

Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

Il Comune di Borgomanero, con riferimento all'individuazione e alla regolamentazione dei profili professionali, provvede attraverso alla contrattazione collettiva con le organizzazioni sindacali rappresentative sul territorio nazionale delle categorie professionali.

Art. 10)- Abrogazioni e norme varie

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