



CITTA' DI MODUGNO

(Provincia di Bari)

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(ai sensi dell'art. 11 D. lgs. 165/2001,
dell'art. 8 L. n. 150/2000 e dell' art.12 D. lgs. n. 29/1993)

SOMMARIO

1. Principi generali
2. Oggetto del Regolamento, finalità e principi
3. Organizzazione e funzioni dell'URP
4. Diritti d'informazione, accesso e partecipazione
5. Servizi pubblici
6. Servizi diversi
7. Comunicazione interna
8. Comunicazione pubblica
9. Titoli e formazione del personale
10. Il linguaggio
11. Le risorse
12. Abrogazione e norme varie

Art. 1 PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Modugno considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del territorio.

L'attività del Comune di Modugno persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge e dallo Statuto ed è improntato ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati.

Il Comune:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli stranieri legittimamente residenti, al fine di garantire una partecipazione democratica;
- Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi della tutela della riservatezza e della privacy;
- Promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- Attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti;
- Adotta sistemi d'interconnessione telematica, che garantiscano la reciproca informazione tra uffici e enti.

Con la Direttiva 07/02/2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni - Dipartimento della Funzione Pubblica - *la comunicazione pubblica* cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante, così come le imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi.

La riforma della pubblica amministrazione, il federalismo e il rafforzamento dei livelli locali di governo, l'attuazione del principio di sussidiarietà e il conseguente nuovo orizzonte delle missioni delle amministrazioni, possono realizzarsi solo con il pieno consenso dei cittadini e delle imprese, degli operatori del settore pubblico, da coinvolgere attraverso opportuni ed adeguati processi di relazione e comunicazione.

In questo contesto, l'U.R.P., attraverso la funzione di marketing istituzionale e di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi, rappresenta uno strumento del cambiamento interno dell'Ente.

Art. 2 OGGETTO DEL REGOLAMENTO, FINALITÀ E PRINCIPI

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P., ai sensi dell'art. 11 D. Lgs. 165/2001, dell'art. 8 L. n. 150/2000 e dell'art. 12 D. Lgs. n. 29/1993.

L'U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di *comunicazione istituzionale*, sia *esterna*, rivolta ai cittadini, alle collettività ed agli altri enti, che *interna*, diretta nell'ambito dell'ente.

Gli *obiettivi* che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

1. diffondere e facilitare la conoscenza di disposizioni normative, attività e procedimenti amministrativi;
2. illustrare il lavoro istituzionale;
3. facilitare l'accesso ai servizi pubblici;

4. agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
5. stimolare l'apprendimento su temi d'interesse pubblico e sociale;
6. promuovere l'immagine dell'Amministrazione.

Le norme del presente Regolamento si integrano con altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dalla legge, dallo Statuto e dai Regolamenti comunali adottati, ed in particolare, con riferimento al Regolamento comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi di cui il presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Art. 3

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI DELL'URP

L'U.R.P. e la comunicazione istituzionale, nell'organigramma in vigore nel Comune di Modugno adottato con Deliberazione Commissariale n. 35 del 16/04/2013, sono inseriti nel Servizio Staff del Sindaco.

L'U.R.P. è costituito da:

- *Front Office* che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;
- *Back Office* che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione e i continui aggiornamenti.

Il Front Office dell'U.R.P. 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 ed all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati e ai procedimenti amministrativi;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali;
- e) Gestione di reclami e disservizi.

Il back office dell'U.R.P. è costituito da personale che svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative inserite nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

L'attività di front - office dell'Urp è svolta per almeno 16 ore settimanali con previsione di chiusura al pubblico nei giorni centrali del mese di agosto.

L'U.R.P., in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione e persegue gli obiettivi di trasparenza, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

1. informa sull'attività dell'ente, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, strutture e compiti degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli ed associati, in un'ottica di semplificazione;

2. cura l'attività di informazione e comunicazione anche attraverso le pubblicazioni sulla home page del sito istituzionale;
3. garantisce l'esercizio del diritto d'accesso alla visualizzazione degli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, tutelando la riservatezza dei dati personali;
4. acquisisce conoscenza della domanda dei servizi pubblici al fine di orientare l'offerta dell'ente pubblico, attuando una verifica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
5. promuove forme di partecipazione dei cittadini, singoli o associati, anche attraverso sistemi d'interconnessione telematica e la rete civica;
6. garantisce un flusso informativo costante con gli altri uffici dell'ente e con gli altri Urp, al fine di favorire la tempestiva circolazione delle informazioni.

L'U.R.P. del Comune di Modugno è dotato di un proprio logo ufficiale quadrato su sfondo blu con tre tessere di un puzzle ciascuna riportante le iniziali U (su sfondo arancione), R (su sfondo giallo), P (su sfondo verde) contenenti le diciture "Ufficio Relazioni con il Pubblico" e "Comune di Modugno", così come riportato sul frontespizio del presente Regolamento.

Art. 4

DIRITTI D'INFORMAZIONE, ACCESSO E PARTECIPAZIONE

L'URP ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

Esso favorisce la tutela dei diritti d'accesso e d'informazione sull'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia e cura la pubblicazione di ogni informazione utile al cittadino, trasmessa dai Responsabili di servizio, sul sito web ufficiale dell'Ente.

Al riguardo, l'Urp provvede a:

1. fornire informazioni sugli atti, sulle unità organizzative competenti e relativi responsabili e sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti sul territorio, sulla città e sulle manifestazioni in programma;
2. agevolare l'accesso ai documenti amministrativi consentendo la visualizzazione di deliberazioni, determinazioni, statuto e regolamenti, bandi di gara e di concorso, elenchi, graduatorie;
3. accettare istanze, petizioni e proposte;
4. dare informazioni su normativa, attività, strutture e prestazioni del Comune;
5. promuovere e valorizzare la 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.

Art. 5

SERVIZI PUBBLICI

In relazione ai servizi pubblici, l'U.R.P.:

1. attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti, eventualmente anche attraverso questionari e interviste, e la comunicazione interna;
2. rende concretamente utilizzabile il servizio attraverso l'informazione sulle relative modalità d'erogazione, responsabili, sedi e uffici comunali;

3. formula proposte su aspetti organizzativi e logistici per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità d'accesso alle informazioni.

A tal fine, l'ufficio:

1. accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti da parte dei cittadini;
2. fornisce informazioni su come funziona il servizio, qual è la normativa che lo disciplina, dove sono ubicate e cosa offrono le strutture relative, rassicurando sull'impegno dell'organizzazione a risolvere eventuali problemi;
3. trasmette l'esito delle attività di monitoraggio all'organo di vertice, per l'adozione delle conseguenti misure organizzative.

Ogni operatore si impegna a dare sempre una risposta esauriente e tempestiva al cittadino.

Art. 6

SERVIZI DIVERSI

L'U.R.P. si occupa anche dei seguenti compiti:

- a) fornire informazioni sull'attività amministrativa e su banche dati relative a: anagrafe, tributi, deliberazioni e determinazioni;
- b) rilascio moduli per avviamento di pratiche, autocertificazione, dichiarazioni sostitutive di certificazione, dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, ecc.;
- c) fornire informazioni su imprenditoria giovanile, formazione professionale, scuola, corsi di specializzazione, masters;
- d) fornire informazioni su ferma volontaria, servizio civile, bandi di gara e concorsi;
- e) rilascio modulistica;
- f) fornire informazioni su prestazioni sociali agevolate;
- g) distribuzione modelli per la dichiarazione dei redditi, depliant e cartine topografiche;
- h) accoglienza turistica (alberghi, ristoranti, agriturismo, bed & breakfast, ecc.);
- i) segnalazioni su offerte di lavoro;
- j) aggiornamento periodico della Banca dati "Servizincittà", procedimenti e servizi amministrativi (schedati in funzione dei Servizi) erogati dall'ente;
- k) aggiornamento periodico del link Servizi al cittadino dell'Urp sul sito web istituzionale ed ufficiale www.comune.modugno.ba.it;
- l) fornire informazioni su manifestazioni culturali ed eventi cittadini, farmacie e benzinai di turno;
- m) consultazione gratuita all'utenza di quotidiani e Gazzetta ufficiale on line;
- n) visione di Statuto e Regolamenti comunali, Ordinanze Sindacali e testi di legge;
- o) fornire informazioni su altri Enti quali: Regione, Provincia, IACP, Asl, Camera di Commercio, Agenzia delle entrate, ecc.

Art. 7

COMUNICAZIONE INTERNA

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

Nella consapevolezza che il loro coordinamento è alla base di un'efficace attività di comunicazione dell'amministrazione, è attivato il collegamento informatico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con gli altri uffici comunali.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dall'art. 3, i Responsabili di servizio comunicano al personale dell'U.R.P. i nominativi dei loro referenti che hanno il compito di:

- a) Informare il personale dell'U.R.P. su attività, procedimenti e servizi di propria competenza mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- b) Garantire tempestivamente la trasmissione dell'informazione su nuove iniziative promosse;
- c) Collaborare con il personale U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Tutti gli uffici hanno l'obbligo di trasmettere all'U.R.P. le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per l'esplicazione delle sue funzioni, come definite dal presente Regolamento.

Art. 8

COMUNICAZIONE PUBBLICA

L'U.R.P. al fine di garantire la piena partecipazione alla vita delle comunità locali:

- a) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- b) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzate mirate;
- d) Promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 9

TITOLI E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il responsabile e gli addetti all'Urp possiedono idonea qualificazione e elevata capacità di avere contatti con il pubblico (D. Lgs 165/2001), nonché i titoli professionali previsti dal D.P.R. n. 422/2001 (Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi).

L'Amministrazione comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Urp, per assicurare una crescita professionale privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici, dell'innovazione e delle forme alternative di partecipazione attiva.

L'esercizio delle attività di comunicazione degli operatori e del responsabile Urp è subordinato al possesso dei titoli, dei requisiti, della qualificazione professionale e delle competenze previste dalla legge n. 150/2000, dal D.P.R. 422/2001 (art. 2).

Agli Urp non può essere adibito personale appartenente ad aree di inquadramento inferiore alla B del C.C.N.L. (D.P.R. 422/2001).

Art. 10

IL LINGUAGGIO

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha già promosso e realizzato, a partire dai primi anni '90, progetti dedicati alla semplificazione del linguaggio amministrativo usato nei contatti con i cittadini. La comunicazione dell'Urp tende a rendere più accessibile, snella ed efficace la comunicazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione più rispondendo ai requisiti di chiarezza, semplicità e sinteticità, insieme a completezza e correttezza dell'informazione, anche con l'impiego di strumenti informatici.

Art. 11

LE RISORSE

Così come disciplinato all'art.9 della Direttiva 07/02/2002 Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento della Funzione Pubblica) sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione si impegna, compatibilmente con disposizioni in materia di spending review, a individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione e informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali.

Art. 12

ABROGAZIONI E NORME VARIE

Sono abrogate le disposizioni incompatibili con il presente regolamento allegato al vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, per costituirne parte integrante e sostanziale.

Il presente Regolamento viene pubblicato così come previsto dall'art. 4 c. 4 dello Statuto Comunale.

E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare, così come disciplina di diritto pubblico a carattere imperativo.