



COMUNE DI PALERMO
SEGRETERIA GENERALE
Ufficio Relazioni con il Pubblico

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(del. C.C 335 del 17-09-2008)

(art. 8, c. 2 - legge 150/2000)

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Principi generali

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 e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini e gli utenti;
- b) 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 al D.L.G.S. n. 196/2003;
- c) organizza attività di monitoraggio dei livelli di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) 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, anche in collaborazione con l'ufficio stampa del Comune."

Art. 2 Oggetto del regolamento

- 1, In attuazione di quanto sopra disposto, nel rispetto dello Statuto Comunale e della normativa vigente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico denominato U.R.P.
- 2, L'attività dell' URP è indirizzata a tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, a tutte le collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Art. 3 Funzioni dell'U.R.P

Nello svolgimento delle proprie funzioni L'U.R.P.

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Palermo, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

- c) illustra e favorisce la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- d) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni e proposte dei cittadini;
- e) collabora all'organizzazione e al coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna;
- f) svolge attività di informazione sui procedimenti comunali e sulle relative fonti normative;
- g) promuove l'immagine dell'amministrazione, conferendo conoscenza, visibilità e rilevanza, al Comune di Palermo, nel corso di manifestazioni ed eventi sia a carattere nazionale che internazionale.

- h) individua, divulga e vigila sull'attuazione delle linee guida per una omogenea e univoca divulgazione dell'informazione a favore del cittadino. Collabora, in funzione e nel rispetto della costituita autonomia amministrativa e operativa, con gli U.R.P. presenti e autonomamente organizzati presso le 8 circoscrizioni, volta all'individuazione e allo sviluppo di procedure standard nello svolgimento delle attività di comunicazione e trasparenza al servizio del cittadino

- i) Organizza la customer satisfaction

Art. 4 Funzioni di rappresentanza dell'URP

L'urp, nella sua veste di rappresentante dell'Amministrazione, propone e mantiene rapporti di interscambio con le istituzioni delle altre Amministrazioni presenti sul territorio. L'urp promuoverà, protocolli d'intesa, convenzioni e la creazione di una banca dati che assolverà al compito di fornire informazioni, a tutti gli utenti che ne facessero richiesta, anche relativamente alla sfera di competenza delle altre istituzioni.

Art.5 Organizzazione degli spazi e degli orario di apertura dell'U.R.P.

1. L'U.R.P è collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche.
2. Il Servizio è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta con il pubblico (front-line), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni dei back-office di cui al successivo capo II;
3. realizzazione contact Center 091091

CAPO II - ORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELL' U.R.P

Art. 6 Funzioni del Back - Office dell'U.R.P

Il back office dell' U.R.P svolge attività di:

- a) progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e distribuzione di supporti cartacei prodotti dell'Ente;
- c) semplificazione e standardizzazione della modulistica dell'Ente;
- d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli U.R.P di altri enti e istituzioni;
- f) coordinamento delle attività necessarie alla partecipazione dell'Ente alle reti civiche e ai sistemi di interconnessione telematica cui l'Amministrazione comunale intende aderire;
- g) monitoraggio sistematico dei bisogni ed i livelli di soddisfazione dei cittadini verso i servizi dell'Amministrazione e propone adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni;
- h) curare la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte presentate dai cittadini, smistandole agli uffici competenti;
- i) progettazione di nuovi servizi erogati dall'Ente per via telematica;
- j) analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
- k) collaborazione con gli uffici dell'Amministrazione per la realizzazione di iniziative di customer satisfaction;
- l) marketing dei servizi erogati dal Comune;
- m) proposizione e creazione di relazioni istituzionali sempre più forti con gli URP degli Enti territoriali, sollecitando convenzioni e protocolli di intesa al fine di creare una rete di URP efficace capace di realizzare rapporti di interconnessione e scambio;

CAPO III - FUNZIONI DEL FRONT - OFFICE

Art. 7 Servizio informazioni

L'URP svolge la propria attività valendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio. L'aggiornamento del sistema informativo affidato ai referenti dell' URP di cui all'art. 7, è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

Art. 8 I referenti dell'U.R.P.

I Dirigenti nominano ciascuno un proprio referente deputato a gestire i rapporti con l'URP.

Qualora richiesto dall' URP e i Dirigenti nominano i referenti anche nelle unità organizzative.

L'attività dei referenti di cui ai precedenti commi ed in particolare di quelli competenti per gli uffici di sportello è coordinata dai Dirigenti dei Settori. Potranno essere previste riunioni e incontri periodici, tra U.R.P. e referenti, per determinare le strategie di lavoro.

Art. 9 Compiti dei referenti

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo di cui all'articolo 6;
- segnalare all' URP tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio del reclamo;

Art. 10 Rapporti informativi fra Settori dell'Amministrazione

1. Tutti gli atti (delibere / determine) devono contenere la seguente dicitura:... di trasmettere all'URP copia del presente atto, completo di allegati, ai fini della comunicazione esterna;
2. Tale dicitura dovrà essere altresì apposta a tutti gli atti amministrativi che contengono modifiche delle procedure esistenti o delle modalità di erogazione dei servizi,

Art. 11 Distribuzione della modulistica

1. Tutti i Settori dell'Amministrazione inoltrano all' U.R.P. la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, chiedendo allo stesso di curarne la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione;
2. L' U.R.P cura la distribuzione della modulistica, messa a disposizione del Comune di Palermo, da parte di altri enti pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Art. 12 Assistenza alla compilazione

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali é assicurata dai responsabili dei servizi interessati.

Art. 13 Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità a disposizione eventuali disservizi

circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L'utenza potrà utilizzare, qualora lo ritenesse opportuno gli appositi moduli prestampati forniti e distribuiti dall'ufficio. In ogni caso la segnalazione deve essere compilata in ogni sua parte e, pena l'inammissibilità, non potranno essere accettate istanze se proposte in forma anonima.

L'URP comunica formalmente all'interessato l'inizio della fase istruttoria indicando il responsabile del procedimento al quale eventualmente potrà rivolgersi per avere ulteriori informazioni.

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'URP acquisisce tutti gli elementi utili alla formulazione della risposta, richiedendo, formalmente, ai Responsabili di settore o dei servizi interessati tutte le informazioni, relazioni o pareri inerenti all'oggetto della segnalazione.

I Responsabili di settore o dei servizi sono tenuti a fornire all'URP, per iscritto via fax o e-mail, entro 15 giorni dalla richiesta, i pareri o le relazioni e tutte le informazioni necessarie, indicando i motivi del disservizio verificatosi e, ove possibile, le concrete soluzioni e i tempi necessari per rimuoverlo.

Ricevuta l'informativa richiesta il responsabile del procedimento conclude l'istruttoria entro i successivi 15 giorni e trasmette gli atti al Responsabile dell'URP.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato.

Presso gli URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

CAPO IV - QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 14 Monitoraggio dei servizi

Attraverso l'ascolto dei cittadini l'U.R.P. attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti individuando quali servizi sottoporre a monitoraggio e per quale periodo.

Art. 15 Strumenti di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio è realizzata dall'URP mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti operativi:
 - a) procedura segnalazione e proposte di cui al precedente art. 11;
 - b) questionari;
 - c) indagini articolate.

2. L'U.R.P. trasmette i risultati dei processi di verifica al Direttore Generale al Sindaco, all'Assessore Delegato, al Presidente del Consiglio e a chiunque ne faccia richiesta.

CAPO V - SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA

Art. 16 Modulistica e comunicazioni in forma cartacea dell'Ente

1. Nella redazione della modulistica, ad uso degli utenti e dei contribuenti, e delle comunicazioni cartacee dell'Ente deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile. I moduli devono essere completi di tutte le informazioni necessarie alla loro corretta compilazione;
2. Al fine di garantire la massima e più completa divulgazione, al cittadino, di tutti gli atti legati all'attività dell'Amministrazione, l'U.R.P. dovrà essere informato tempestivamente e invitato a partecipare, oltre che a collaborare attivamente sia nella fase progettuale che realizzativa se espressamente richiesto, in tutte quelle occasioni di presentazione di eventi e manifestazioni promosse dall'Amministrazione Comunale. L'U.R.P. sarà il soggetto deputato alla ricezione e distribuzione di tutti i materiali promo pubblicitari e divulgativi, prodotti dal Comune.

CAPO VI - FORMAZIONE DEL PERSONALE E RISORSE FINANZIARIE

Art. 17 Formazione del personale

In considerazione dei compiti innovativi che é chiamato a svolgere, all' U.R.P. deve essere assegnato personale adeguatamente formato

In particolare il personale assegnato al Servizio deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita della organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative;
- e) conoscenza di base della lingua inglese.

La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
- c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- d) conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);

- e) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale. E' inoltre previsto e adeguatamente formata almeno una unità di personale in grado di interpretare il linguaggio dei segni (LIS), in cui almeno un sordomuto L. 68/99 nonché l'impiego delle figure equipollenti al centralinista telefonico, L. 113/85 L.L. n. 60/76.

Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; della organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove, tramite la Direzione Generale, e in collaborazione con il Settore R.S.U., iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

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

Art. 18 Risorse finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

CAPO VIII - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 19 Disposizioni finali

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

