



COMUNE DI VOGHERA
Provincia di Pavia

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1
Principi generali

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

Attraverso l'attività di comunicazione e di informazione l'Amministrazione comunale intende garantire:

- La partecipazione democratica dei cittadini e l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso di cui alla legge 7.8.90 n. 241 e successive modificazioni, in conformità alla tutela della riservatezza ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196;
- La piena utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione medesima;
- L'adozione di sistemi di interconnessione telematica che garantiscano la reciproca informazione tra uffici e Enti;
- La verifica della qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.

Art. 2
Oggetto del regolamento

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'ufficio relazioni con il pubblico.

In particolare attraverso lo stesso si perseguono i seguenti obiettivi:

- Diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative;
- Illustrare il lavoro istituzionale;
- Facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
- Agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e trasparenza dei procedimenti;
- Stimolare l'apprendimento su temi di rilevante interesse sociale attivando i canali a disposizione del territorio;
- Promuovere l'attività istituzionale dell'Amministrazione.

Art. 3

Funzioni e diritti di informazione, accesso e partecipazione

L'URP ha il compito di:

- Informare sull'attività dell'Ente, sugli orari e ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto tra l'Amministrazione e i cittadini singoli o associati;
- Favorire il pieno esercizio dei diritti di accesso e la partecipazione procedimentale, informando sullo stato delle pratiche in corso;
- Acquisire conoscenza della domanda dei servizi pubblici al fine di orientare l'offerta dell'Ente pubblico attuando una verifica sistematica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
- Promuovere forme di partecipazione dei cittadini, singoli e associati, anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica;
- Garantire un flusso informativo costante con gli uffici comunali e con gli URP degli altri Enti.

Art. 4

Servizi pubblici

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

- Attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti anche attraverso questionari e interviste e la comunicazione interna;
- Promuove iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione delle procedure, l'incremento delle modalità di accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.

A tal fine l'ufficio predispone strumenti quali la raccolta e gestione delle schede "Suggerimenti e reclami" con elaborazione delle segnalazioni al fine di proporre, in collaborazione con gli uffici competenti, miglioramenti ai servizi.

Art. 5

Servizi all'utenza per l'esercizio del diritto di accesso

L'ufficio relazioni con il pubblico ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e quindi :

- Garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- Fornisce informazioni sull'avvio dei procedimenti, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e sui tempi del procedimento amministrativo;
- Riceve copia di atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia da parte degli uffici interni per la successiva distribuzione all'utenza.

Art. 6

Comunicazione interna

Fondamento di un'efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come insieme di tutti i processi comunicativi dell'Ente.

L'Urp contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione di flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino; promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici; promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione. Al fine di aggiornare e validare le informazioni per la banca dati dell'Urp e per la rete civica, nonché di predisporre la modulistica per i servizi erogati dall'Ente, è individuata una rete di referenti all'interno di ciascun settore o servizio.

Sarà compito dei singoli servizi comunicare il nominativo del loro referente al Responsabile dell'Urp entro 15 giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento.

I referenti hanno il compito di :

- informare l'Urp sull'attività dei propri servizi mediante compilazione e validazione di apposite schede;
- garantire l'informazione su nuove iniziative;
- collaborare per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Art. 8

Comunicazione pubblica

L'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale, promuove:

- Iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- Forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- Rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti nel territorio per condividere banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- La gestione della rete civica e sovrintende all'aggiornamento del sito web in collaborazione con i diversi settori della struttura comunale;
- La predisposizione di progetti di comunicazione mirati.