



**COMUNE DI
CASTELNUOVO BERARDENGA**
(Provincia di Siena)

cittaslow

rete internazionale delle città del buon vivere



REGOLAMENTO
DI ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO
DELL' **U**FFICIO **R**ELAZIONI CON IL **P**UBBLICO

Art.1 - Principi generali

1. L'Amministrazione comunale di Castelnuovo Berardenga (*d'ora in avanti Amministrazione*), nell'ambito della propria azione rivolta al miglioramento dei rapporti con la comunità locale e al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
 - sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, singoli o associati;
 - assicura l'esercizio del diritto di informazione e di accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti e al codice in materia di protezione dei dati personali;
 - promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative ad essi connesse e l'informazione sulle strutture e funzioni dell'Amministrazione;
 - verifica la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, mediante sistemi di ascolto dei cittadini-utenti;
 - favorisce la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, utili a migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Art.2 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (*d'ora in avanti U.R.P.*), nel rispetto delle vigenti normative, dello Statuto Comunale e del Regolamento comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.

Art.3 - Funzioni

1. L'U.R.P.:
 - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dell'Amministrazione;
 - c) favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
 - d) favorisce l'esercizio dei diritti d'accesso e la partecipazione al procedimento;
 - e) acquisisce la conoscenza della domanda dei servizi, attuando misure di verifica dei bisogni e del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti;
 - f) in collaborazione con la struttura comunale, favorisce i processi di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti, nonché di ammodernamento dei sistemi di comunicazione interna e di gestione dei flussi d'informazione e documentali.

Art.4 - Informazione e comunicazione pubblica

1. L'U.R.P. svolge attività di comunicazione pubblica e istituzionale, di comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività, ai portatori di interessi, agli Enti presenti sul territorio, finalizzata a:
 - promuovere l'immagine dell'Amministrazione illustrandone le attività ed il funzionamento;
 - informare e orientare i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini stessi nei confronti della pubblica amministrazione;
 - informare i cittadini sui procedimenti svolti da altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
 - illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - promuovere e approfondire temi di rilevante interesse pubblico e sociale.
2. A tal fine l'U.R.P.:
 - raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, supporti informatici, ecc.) predisposte in collaborazione con la struttura comunale;
 - attiva i necessari rapporti con l'ufficio stampa e con le altre strutture pubbliche per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
 - produce materiale editoriale: pubblicazioni, brochure, ecc.;

- collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale, per quanto riguarda la banca dati delle informazioni, servizi e procedimenti dell'Amministrazione, ferma restando la responsabilità circa la correttezza e veridicità dei dati e delle informazioni comunicati per l'inserimento sul sito stesso, che resta in capo a ciascun Responsabile di Settore, o suo delegato, con riferimento alle materie di propria competenza;
- promuove la partecipazione a rassegne, fiere e congressi;
- fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- collabora, esprime pareri e proposte, in relazione alla comunicazione indirizzata all'esterno (lettere, circolari, manifesti, locandine, ecc.), con particolare riferimento agli aspetti della semplificazione e del linguaggio.

Art.5 - Comunicazione interna

1. L' U.R.P. promuove e gestisce un sistema informativo di comunicazione secondo quanto indicato nel Piano di comunicazione interna, con la possibilità di utilizzo e di attivazione di sistemi di posta elettronica, di una rete intranet, di un house organ.
2. Ciascun Responsabile di Settore, per quanto di competenza, è tenuto a comunicare tempestivamente, indirizzandole alla casella di posta elettronica urp@comune.castelnuovo-berardenga.si.it , tutti i dati e le informazioni necessarie all'aggiornamento delle banche dati del sito Internet e comunque utili all'attività dell'U.R.P., in relazione alle funzioni e compiti a tale ufficio demandati.
3. L' U.R.P. promuove all'interno della struttura dell'Amministrazione lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione.
4. Al fine di pianificare i flussi informativi e formulare proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, è costituito uno specifico gruppo di lavoro, sotto la sovrintendenza del Direttore Generale, formato dai Responsabili di Settore, convocato e coordinato dal Responsabile dell'U.R.P. .
5. Il corretto svolgimento dei compiti assegnati in materia di comunicazione interna, ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Settore.

Art.6 - Esercizio del diritto di accesso

1. L' U.R.P.:
 - fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;
 - riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n.241/1990, curandone la trasmissione al competente ufficio/servizio; la risposta all'U.R.P. da parte dell'ufficio/servizio deve essere data nel rispetto dei termini di legge e di quanto previsto dal "Regolamento del diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Art.7 – Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L' U.R.P. attiva sistemi di indagine sul grado di soddisfazione degli cittadini per i servizi erogati , rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto dei cittadini e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti dei cittadini stessi.
2. I risultati delle attività di rilevazione sono trasmessi al Sindaco, al Direttore Generale e ai Responsabili di Settore, per l'adozione delle necessarie misure organizzative e gestionali. Contestualmente alla trasmissione di tali risultati, l'U.R.P. può formulare proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art.8 - Segnalazioni, proposte e reclami

1. Tutti i cittadini hanno il diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
2. L' U.R.P. informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai Responsabili di Settore o di procedimento che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti ed a comunicare il risultato all'U.R.P. stesso, entro dieci giorni dal ricevimento delle segnalazioni.
3. Nel caso il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico.
4. L' U.R.P. elabora annualmente una statistica relativa ai reclami, segnalazioni e proposte dei cittadini e la trasmette al Sindaco e al Direttore Generale. I risultati di tale attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Settore e dei dipendenti.

Art.9 - Aggiornamenti, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica

1. L' U.R.P. ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica, attraverso la collaborazione con i settori dell'Amministrazione ed anche la costituzione di specifici gruppi di lavoro.
2. Ciascun Responsabile di Settore deve comunque comunicare tempestivamente all'U.R.P., indirizzandole alla casella di posta elettronica urp@comune.castelnuovo-berardenga.si.it , ogni e qualsiasi modifica da apportarsi alle schede della banca dati relativa alle procedure e servizi di propria competenza.
6. La mancata comunicazione di cui sopra, nel caso sia conseguenza di disservizi nell'attività dell'U.R.P., o comunque conseguenza di osservazioni e rilievi da parte di cittadini ed utenti, in relazione alla inesattezza dei contenuti delle schede della banca dati sopra indicata, verrà segnalata al Direttore Generale ed avrà rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Settore.

Art.10 - Organizzazione e funzionamento dell'U.R.P.

1. L'U.R.P.:
 - è collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini;
 - è dotato di spazi, attrezzature e strumentazioni sufficienti a consentire il corretto svolgimento delle attività quali indicate nel presente regolamento;
 - garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico;
 - si avvale di personale adeguatamente preparato e formato; a tale personale sono assicurati aggiornamento e formazione continui.

Art.11 - Disposizioni finali

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