

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Como

Art.1 – Principi generali

L'Amministrazione Comunale 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 della città.

Il Comune:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli apolidi e stranieri legittimamente residenti;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale
- c) 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;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi", del "Regolamento disciplinante le modalità di accesso ai documenti amministrativi", del "Regolamento di organizzazione per la gestione, l'utilizzo e l'aggiornamento dei contenuti sul portale istituzionale" e della normativa in materia di trasparenza, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

Art.2 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1) L'U.R.P. svolge attività di:

- a) ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio;
- c) comunicazione interna rivolta alla struttura comunale.

2) In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) promuovere l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere e approfondisce temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di innovazione amministrativa, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti;

3) L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- b) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornisce le informazioni relative alle modalità ed ai termini per l'esercizio del diritto di accesso;
- c) orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- d) informa e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;
- e) gestisce direttamente servizi delegati da altri uffici comunali e/o in affiancamento al cittadino per l'adempimento di obblighi derivanti da leggi in capo al Comune o per la realizzazione di iniziative in collaborazione con Enti terzi.

Art. 3 – Collocazione funzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalla legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

Art.4 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è costituito da:

- ◆ Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;
- ◆ Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni e si svolgono le attività necessarie all'erogazione dei servizi al pubblico.

Le funzioni di cui all'art.2, comma 1, possono essere svolte anche in forma articolata sul territorio.

L'U.R.P. è gestito con personale comunale e/o tramite convenzioni con personale esterno

Art.5 – Front Office

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 e all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedurali, anche con attivazione di singoli servizi;
- e) gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami in collaborazione con gli uffici competenti;
- f) gestione del servizio al pubblico di oggetti smarriti;
- g) gestione di servizi al pubblico anche di competenza di altri Enti, nell'ambito di specifici accordi.

Art.6 – Back Office

Durante le attività di back office l'U.R.P. svolge attività di:

- a) coordinamento dei rapporti con i referenti di uffici e servizi della struttura comunale per l'aggiornamento delle informazioni necessarie per l'attività del front office;
- b) gestione amministrativa e operativa dei servizi materialmente erogati allo sportello;
- c) collaborazione alla predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- d) collaborazione alla predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- e) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- f) coordinamento dei contenuti esistenti sul Portale istituzionale e promozione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti, anche su suggerimento dei cittadini;
- g) analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro 60 giorni dalla entrata in vigore del presente Regolamento, i singoli Servizi dovranno comunicare alla redazione i nominativi dei loro referenti.

Art.7 – Dotazione organica e formazione del personale

All'URP è assegnato personale adeguatamente formato, nel rispetto delle previsioni della Legge 150/00 e in coerenza con le finalità ed i compiti assegnati.

In particolare, al personale assegnato all'ufficio sono richieste le seguenti competenze:

- attitudine alla comunicazione e alla relazione con il pubblico;
- conoscenza delle tecniche dell'informazione e della comunicazione;
- conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- abilità nell'uso di strumenti informatici e telematici;
- conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- conoscenze di base giuridiche e normative;
- conoscenza di almeno una lingua straniera.

L'Amministrazione Comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

Art.8 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I referenti di uffici e servizi di cui al precedente articolo 6, appositamente individuati dai propri Dirigenti, hanno il compito di:

- a) informare l'U.R.P. sull'attività dei propri uffici e servizi mediante l'aggiornamento costante del Portale internet istituzionale, tramite la compilazione e validazione delle pagine di propria competenza e dando tempestiva comunicazione all'ufficio in occasione delle eventuali modifiche dei contenuti;
- b) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) collaborare con gli uffici U.R.P. e Comunicazione per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

Art.9 – Servizi ai cittadini per l'esercizio dei diritti di accesso

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e, in questa logica, garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi informandoli sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornisce, di propria iniziativa e su richiesta, tutte le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso.

Art.10 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini:

- a) attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) informa gli interessati sulle modalità ed i termini della procedura di segnalazione/reclamo/suggerimento e li inoltra agli uffici competenti, che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e valutazioni e a comunicarne il risultato all'U.R.P. entro 15 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;
- c) trasmette periodicamente il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, condotte in collaborazione con gli uffici competenti:
 - al Sindaco;
 - ai Responsabili delle Aree/Staff interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
 - al Segretario Generale;
 - al Controllo di Gestione e al Nucleo di Valutazione.

I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa, dell'operato dei Responsabili di Area/Staff e dei dipendenti.

- d) formula proposte per il miglioramento dei servizi, la semplificazione delle procedure e la formazione del proprio personale.

Art.11 – Comunicazione interna

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

A tal proposito l'U.R.P.:

- a) contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- b) promuove, in collaborazione con gli uffici competenti, l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- c) promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso la progettazione/realizzazione di attività di formazione, in collaborazione con gli uffici competenti.

Art.12 – Comunicazione pubblica

L'U.R.P. collabora con l'ufficio Comunicazione nella realizzazione di azioni finalizzate a garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale e a tale scopo:

- 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 e la rete civica;
- c) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;
- d) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;

- e) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazione con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 13 - Tutela dei dati personali

L'URP nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con il pubblico, può comunicare i dati personali e sensibili ad altri enti pubblici, a enti pubblici economici ed a privati nell'interesse e per le finalità perseguite dagli stessi istanti cui i dati si riferiscono.