



COMUNE DI NAVE
Provincia di Brescia

**REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE ED IL
FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI
CON IL PUBBLICO**

Approvato con deliberazione C.C. n.49 del 29/06/2001

INDICE

Art. 1	Principi generali	pag.3
Art. 2	Promozione e garanzia del diritto di informazione	pag.3
Art. 3	Promozione e garanzia del diritto di accesso	pag.3
Art. 4	Promozione ed attuazione di verifiche del gradimento dei servizi	pag.4
Art. 5	Promozione dello sviluppo dei sistemi di interconnessione telematica	pag.4
Art. 6	Promozione della conoscenza di nuove normative	pag.4
Art. 7	Promozione e garanzia della tutela dei diritti e degli interessi legittimi	pag.4
Art. 8	Organizzazione e funzionamento dell'URP.	pag.4
Art. 9	Archivio dell'URP	pag.5
Art. 10	Competenza e professionalita' del personale	pag.5
Art. 11	Istituzione dell'URP	pag.6

Art. 1 Principi generali.

1. L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con le utenze ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:
 - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
 - b) promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;
 - c) promuove ed organizza le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
 - d) cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
2. In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla Legge, dallo Statuto, dal Regolamento Comunale del procedimento amministrativo e dell'accesso agli atti amministrativi, dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune di Nave, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP), istituito per il conseguimento delle seguenti finalità.

Art. 2 Promozione e garanzia del diritto di informazione.

1. L'URP, ricorrendo anche ad iniziative di comunicazione pubblica, promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune di Nave, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.

Art. 3 Promozione e garanzia del diritto di accesso.

1. L'URP fornisce tutte le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di accesso di cui alla L. 241/90 e sui relativi costi. Riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e ne favorisce l'evasione in tempi rapidi.
2. A tal fine:
 - a) riceve e registra la richiesta di accesso;
 - b) informa della richiesta il Responsabile dell'Unità Organizzativa che ha formato l'atto o lo detiene stabilmente, ovvero nel caso di atti infraprocedimentali, il Responsabile competente all'adozione dell'atto conclusivo;
 - c) collabora, se richiesto, con il Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata, alla valutazione della richiesta;

- d) comunica la risposta alla richiesta di accesso entro il termine massimo di 15 giorni dal ricevimento.
3. Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo, con particolare riferimento ai soggetti titolari del diritto di accesso, nonché alle modalità di esercizio ed al contenuto del diritto di accesso, si rinvia alle norme di cui al regolamento Comunale del procedimento amministrativo e dell'accesso agli atti amministrativi.

Art. 4 Promozione ed attuazione di verifica del gradimento dei servizi.

1. L'URP collabora con gli Uffici interessati (ed i nuclei di valutazione), alla promozione ed alla attuazione di processi di rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.

Art.5 Promozione dello sviluppo dei sistemi di interconnessione telematica.

1. L'URP , ai fini dello sviluppo dei sistemi di interconnessione telematica, collabora con gli Uffici interessati alla gestione del sito internet del Comune di Nave, promuovendone:
 - a. l'utilizzo presso l'utenza;
 - b. il periodico aggiornamento;
 - c. la pubblicazione degli atti amministrativi di maggiore interesse;
 - d. la pubblicazione della modulistica aggiornata;
 - e. la pubblicazione delle normative di maggiore rilievo.

Art. 6 Promozione della conoscenza di nuove normative.

1. L'URP si propone il compito di selezionare normative di particolare interesse, al fine di promuoverne la conoscenza e l'applicazione sia da parte degli Uffici Comunali interessati sia da parte delle utenze.

Art. 7 Promozione e garanzia della tutela dei diritti ed degli interessi legittimi.

1. L'URP informa in ordine alle garanzie, alle forme di ricorso, agli strumenti di tutela giurisdizionale che i cittadini e gli altri soggetti giuridicamente rilevanti possono esercitare per la tutela dei propri diritti ed interessi legittimi.

Art. 8 Organizzazione e funzionamento dell'URP

1. L'URP , al fine di garantire la corretta esecuzione delle funzioni di cui al precedente art.2 è dotato di spazi, strumentazioni e risorse umane adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione con il pubblico che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di

supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di monitoraggio.

2. L'orario di apertura al pubblico dell'URP coincide con quello degli Uffici Comunali.
3. L'URP è istituito presso l'Unità Organizzativa Amministrativa.

Art. 9 Archivio URP

1. Presso l'URP devono essere disponibili, in forma cartacea, elettronica o telematica:
 - a) La guida dei servizi del Comune;
 - b) il principale materiale divulgativo ed informativo prodotto dall'Amministrazione;
 - c) Lo Statuto ed i Regolamenti comunali, gli atti amministrativi e tutte le deliberazioni e determinazioni aventi carattere ed interesse generale;
 - d) i moduli per l'esercizio del diritto di accesso ed il relativo registro;
 - e) la modulistica di maggiore rilievo;

Art. 10 Competenze e professionalità del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale con competenze tali da garantire, anche in seguito alla partecipazione ad idonei corsi di formazione:
 - a) Idonea qualificazione in materia di processi e tecniche di comunicazione;
 - b) Elevata capacità relazionale nei rapporti con il pubblico;
 - c) Adeguata conoscenza dell'organizzazione comunale;
2. Al personale assegnato dell'URP sono riservati corsi di formazione che devono garantire:
 - 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.

Art. 11 Istituzione URP

L'istituzione, i servizi e le funzioni dell'URP sono pubblicizzate con adeguate forme di comunicazione pubblica, al fine di promuoverne l'utilizzo da parte degli utenti.