

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Il presente regolamento, nell'ambito dei principi di autonomia organizzativa e regolamentare, disciplina il funzionamento e l'organizzazione dell'ufficio relazione con il pubblico del Comune di Adria, in seguito per brevità denominato URP.
2. L'attività dell'ufficio si ispira ai criteri contenuti nell'articolo 8 della legge 7 giugno 2000 n.150 e nell'articolo 11 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165.
3. Il presente regolamento disciplina anche le modalità organizzative con cui l'URP si relaziona con gli altri uffici dell'amministrazione comunale e con i cittadini utenti.

ART. 2

PRINCIPI GENERALI

1. Il Comune di Adria, tramite l'URP intende sostenere e sviluppare la piena attuazione dei diritti di informazione e partecipazione, garantendo a tutti i cittadini, singoli od associati, l'accesso agli atti, ai procedimenti ed ai servizi in conformità alle vigenti disposizioni di legge e regolamentari.
2. L'URP, luogo di incontro tra cittadino e struttura pubblica, garantisce che i rapporti avvengano nel rispetto della normativa vigente ed in particolare dei valori seguenti ai quali deve ispirare la propria azione:
 - a. Uguaglianza ed imparzialità. I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune in condizioni di imparzialità ed eguaglianza. Deve essere garantita uniformità di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
 - b. Professionalità. Nel senso che devono essere create le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori cui si rivolge degli interlocutori efficaci.
 - c. Chiarezza. Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini gli operatori dell'URP sono tenuti ad utilizzare un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza delle informazioni risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.
 - d. Cortesia. Cortesia, rispetto e capacità di ascolto nei confronti degli utenti devono essere considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non come semplice appendice formale.
 - e. Riservatezza. I dati forniti dall'utente sono trattati in conformità alle disposizioni della legge sulla privacy e del regolamento comunale sul trattamento dei dati personali. All'utente deve essere data informazione sui diritti che la vigente normativa gli riconosce in materia di tutela della riservatezza.

CAPO II – ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

ART. 3

ARTICOLAZIONE E COLLOCAZIONE FUNZIONALE

1. L'URP attua i propri compiti attraverso gli uffici: "Sportello Cittadini e Informagiovani" e "Sportello Associazionismo e volontariato" a ciascuno dei quali è preposto un responsabile.
2. Detti uffici collaborano tra loro ed operano in forma integrata e coordinata.
3. Ogni sportello cura l'informazione specialistica rivolta alla propria specifica segmentazione d'utenza garantendo, in base alle direttive del Sindaco, un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente articolato anche in più giornate pomeridiane.
4. L'URP è collocato all'interno del Settore servizi amministrativi ed opera in stretta collaborazione con il dirigente ed il direttore generale od il segretario generale, ove non sia nominato il direttore, in ragione della natura intersettoriale che riveste.

ART. 4

SPORTELLO CITTADINI E INFORMAGIOVANI

1. E' lo sportello rivolto indistintamente a tutti i cittadini e cittadine ed ai giovani con il compito di fornire informazioni, consulenza, supporto, assistenza e strumenti con riferimento, in particolare, alle seguenti tematiche:
 - a) Struttura organizzativa del Comune (uffici, orari, addetti);
 - b) Servizi e procedure (tempi, scadenze, modalità);
 - c) Diritto di accesso e partecipazione al procedimento amministrativo;
 - d) Gestione reclami;
 - e) Modulistica comunale ed assistenza alla compilazione;
 - f) Opportunità formative, lavoro e concorsi;
 - g) Servizio volontario civile;
 - h) Mutui prima casa;
 - i) Consulte frazionali e decentramento

ART. 5

SPORTELLO ASSOCIAZIONISMO E VOLONTARIATO

1. E' lo sportello rivolto ai portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni, gruppi o comitati anche di volontariato ed ha il compito di fornire informazioni, consulenza, supporto, assistenza in particolare su:
 - a) Vita ed attività sociali, sportive e del tempo libero;
 - b) Associazionismo e volontariato nell'ambito comunale;
 - c) Diritto di accesso e partecipazione da parte dei titolari di interessi diffusi;
 - d) Attività promozionali sulla Città e sul suo territorio;
 - e) Erogazioni contributi ad associazioni, gruppi o comitati anche di volontariato operanti nell'ambito dello sport, del tempo libero e della cultura;
 - f) Pari opportunità;
 - g) Struttura organizzativa del Comune (uffici, orari, addetti);
 - h) Servizi e procedure (tempi scadenze e modalità);
 - i) Consulte di settore e forum giovanile;

ART. 6
CONSISTENZA, COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

1. Le categorie professionali e la dotazione organica dell'URP sono definite con la Pianta Organica.
2. In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere agli sportelli sopra individuati deve essere assegnato personale adeguatamente formato ed in possesso delle seguenti competenze:
 - a) Conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - b) Conoscenza basilare di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) Conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) Capacità di ascolto e relazionale con il pubblico;
3. Il responsabile dell'URP oltre alle competenze anzidette deve essere in possesso dei titoli previsti dalla vigente normativa (DPR 422/21.09.2002).

CAPO III - ATTIVITA' E FUNZIONI

ART. 7
PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA PARTECIPAZIONE

1. L'URP valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale.
2. A tal fine l'Ufficio:
 - a) raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
 - b) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
 - c) favorisce la partecipazione dei cittadini singoli od associati alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
 - d) formula proposte di collaborazione con associazioni senza scopo di lucro o gruppi organizzati di cittadini finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione, di informazione o di partecipazione.
3. Fermo restando il diritto di accedere direttamente all'ufficio competente a trattare le questioni che lo interessano, ogni cittadino può rivolgersi all'URP per:
 - a) Ottenere Informazioni generali sui servizi ed sulle persone cui rivolgersi per specifiche questioni;
 - b) Essere informato sui propri diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione e sui mezzi di tutela allo stesso riconosciuti
 - c) Presentare reclami od osservazioni;
 - d) Richiedere chiarimenti ed informazioni sulla stato delle pratiche che lo riguardano.
4. Il ricorso all'URP non esclude l'accesso diretto dell'utente all'Ufficio competente a trattare le questioni di interesse. Tuttavia, qualora il cittadino opti per un unico interlocutore, può demandare all'URP il compito di acquisire le notizie presso l'Ufficio competente.

5. Per favorire la conoscenza e l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione comunale l'URP cura la redazione e pubblicazione periodica di una guida ai servizi. I tempi e le modalità di diffusione della guida sono stabiliti dalla Giunta Comunale.

ART. 8 COMUNICAZIONE

1. Presupposto essenziale dell'attività di comunicazione ai cittadini sono il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni.
2. A tale fine il dirigente di ogni settore individua per i servizi e/o gli uffici di competenza uno o più referenti con il compito di collaborare con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini ed il tempestivo aggiornamento delle notizie date.
3. Tutti gli uffici comunali sono tenuti a trasmettere all'URP, ove possibile in versione informatica, i dati, le notizie e le informazioni da divulgare all'esterno ed in particolare il seguente materiale:
 - a) Copia dei regolamenti adottati;
 - b) Bandi di gara e relativa modulistica;
 - c) Bandi di concorso;
 - d) Modulistica utilizzata;
 - e) Avvisi pubblici e manifesti;
 - f) Informazioni su iniziative culturali, sociali e manifestazioni ;
 - g) Copie di depliant, opuscoli informativi ecc.
4. Le comunicazioni alla cittadinanza, di regola, sono fornite mediante l'affissione di avvisi, cartelli informativi e manifesti all'interno della sede comunale ed altri luoghi pubblici, pagine Web dedicate od altre iniziative di volta in volta ritenute opportune.
5. Negli avvisi, nei manifesti ed in generale in tutti gli strumenti di comunicazione utilizzati deve sempre essere indicata la fonte di provenienza al fine di rendere identificabili e rintracciabili le informazioni ed i dati.

ART. 9 CONOSCENZA DEI BISOGNI E VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

1. I cittadini singoli od associati possono presentare proposte e suggerimenti per il miglioramento delle modalità di accesso e di partecipazione e l'erogazione dei servizi in relazione a bisogni e esigenze della collettività. Le proposte sono inoltrate all'Ufficio competente che provvede a dare una risposta entro 30 giorni.
2. L'amministrazione comunale, tramite l'URP, attua forme concrete d'intervento per cogliere il grado di soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati.
3. Ai fini predetti l'URP in quanto luogo di incontro tra cittadino ed Amministrazione comunale:
 - a) collabora con i dirigenti nella definizione dei metodi e tempi per la raccolta dei dati;
 - b) formula anche autonomamente, in base a quanto emerge dall'ascolto dei cittadini, proposte di indagini periodiche e specifiche sul grado di soddisfazione, sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze della collettività locale, che sottopone ai dirigenti ed alla Giunta comunale.
4. I risultati delle attività di ricerca e monitoraggio anzidette sono comunicate ai dirigenti ed alla Giunta per l'adozione delle misure più opportune.

ART. 10
RECLAMI

1. Chiunque, in modo singolo od associato, ha diritto di segnalare la propria insoddisfazione (reclamo) circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi da parte del Comune di Adria.
2. L'URP fornisce corretta ed esauriente informazione circa i modi e gli strumenti di inoltro.
3. I reclami possono essere presentati in via formale (forma scritta) od informale (per telefono od in forma orale).
4. Il reclamo informale è raccolto dall'URP che annota in apposito modulo, oltre ai dati anagrafici dell'utente, quanto viene esposto e la data di ricezione. Il modulo è firmato dall'addetto all'URP o dall'interessato se presente presso l'Ufficio.
5. I reclami, dopo l'acquisizione al Protocollo, sono trasmessi all'URP che provvede a farli pervenire tempestivamente all'Ufficio competente previa annotazione nel registro di cui al successivo comma 10.
6. L'ufficio interessato, dopo approfondito esame ed attenta valutazione, fornisce informazioni all'URP in merito al reclamo entro 15 giorni dalla data di acquisizione al protocollo. L'informazione consiste nella spiegazione in forma documentata riguardante l'accaduto ovvero la causa del disagio e le azioni intraprese o da intraprendere per la rimozione ed i tempi di esecuzione delle stesse.
7. La risposta all'utente è fornita dall'URP, in base alle informazioni di cui al precedente comma, entro 20 giorni dalla data di arrivo del reclamo risultante dal protocollo.
8. Qualora l'Ufficio interessato non sia in grado di fornire nel termine le dovute informazioni è tenuto a darne, nel rispetto della tempistica prevista, comunicazione all'URP. La comunicazione, sottoscritta dal responsabile dell'Ufficio o del Servizio, è vistata per conferma dal dirigente del Settore e precisa:
 - a) i motivi che non consentono il rispetto del termine;
 - b) la data entro cui saranno fornite le informazioni riguardanti il reclamo.In tal caso l'URP invia all'utente un primo riscontro scritto che contiene:
 - a) l'anagrafica del reclamo;
 - b) l'identificazione dell'Ufficio a cui il reclamo è stato fatto pervenire;
 - c) i motivi comunicati dal predetto Ufficio che non consentono il rispetto del termine;
 - d) la data prevista per la risposta;
 - e) le indicazioni ritenute opportune per ulteriori informazioni.
9. Qualora l'Ufficio interessato non abbia fatto pervenire nei termini di cui ai precedenti commi 6 o 8 alcuna informazione o comunicazione ovvero la fornisca oltre tali termini, l'URP:
 - a) segnala l'inadempienza al dirigente del settore interessato, al direttore generale o, se non nominato, al Segretario generale ed al Sindaco, ai fini dell'accertamento di eventuali responsabilità;
 - b) comunica all'utente:
 - l'anagrafica del reclamo;
 - l'identificazione dell'Ufficio cui il reclamo è stato fatto pervenire;
 - gli estremi della segnalazione di cui alla precedente lettera a);
 - le azioni che l'interessato può intraprendere a tutela dei propri diritti.
10. L'URP annota in apposito registro tutti i reclami pervenuti, indicando in ordine cronologico:
 - a) I dati identificativi del cittadino
 - b) il numero di protocollo assegnato
 - c) l'oggetto del reclamo
 - d) l'ufficio interessato

- e) la data di presentazione
 - f) la data entro la quale provvedere;
 - g) la data di spedizione della risposta.
11. Se il cittadino non si ritiene soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.
 12. Il reclamo ed il ricorso al difensore civico non sono forme di tutela tra loro alternative per cui il cittadino può ricorrere contemporaneamente ad entrambe
 13. In tutte le forme di comunicazione del reclamo l'URP è tenuto ad utilizzare un linguaggio ed una terminologia semplice e chiara.

CAPO IV – DISPOSIZIONI FINALI

ART. 11 ENTRATA IN VIGORE

1. Il regolamento, ai sensi dall'art. 61, comma 3., dello Statuto, entra in vigore il giorno successivo all'esecutività del provvedimento di adozione.
2. Le presenti disposizioni integrano quelle contenute nel Regolamento sull'ordinamento dei servizi e degli uffici, ai sensi dell'articolo 7, comma 4, di detto regolamento.

ART. 12 PUBBLICITA' AGGIUNTIVA

1. Ai sensi dell'art. 26 della legge 241/1990 e dell'art. 17 del regolamento comunale per la disciplina del diritto di accesso dei cittadini ai documenti amministrativi e della partecipazione ai procedimenti amministrativi, il presente regolamento, dopo l'entrata in vigore, è pubblicato in forma integrale all'albo pretorio del comune per 30 giorni consecutivi e inviato, in copia, all'ufficio informa cittadini per la visione e l'eventuale rilascio di copia a chiunque vi abbia interesse.