



**COMUNE DI SESTO FIORENTINO**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**REGOLAMENTO PER IL  
FUNZIONAMENTO  
DELL'URP**

ART. 1 – Principi generali

ART. 2 - Oggetto del regolamento

ART. 3 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

ART. 4 - Comunicazione pubblica

ART. 5 – Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

ART. 6 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

ART. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

ART. 8 - Comunicazione interna

ART. 9 – Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica.

ART. 10 – Comunicazione esterna

ART. 11- Collocazione funzionale

ART. 12 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

ART. 13 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 14 – Disposizioni finali

## **Art. 1**

### **Principi generali**

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
  - sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
  - garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla Legge n. 675/1996;
  - organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
  - realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## **Art. 2**

### **Oggetto del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.
2. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

## **Art. 3**

### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Sesto Fiorentino, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
  - b) collabora con i Dirigenti dei Settori comunali, con il Servizio di organizzazione e con i Responsabili dei servizi interessati all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

- c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) realizza, in collaborazione con i servizi interessati, la migliore gestione ed il potenziamento del sito internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

#### **Art. 4**

#### **Comunicazione pubblica**

##### 1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A., avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile per la comunicazione degli uffici comunali, di cui all'art 8
- b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.

##### 2. A tal fine:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri uffici comunali;
- b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (ufficio stampa, centro giovani, centri civici) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- c) attiva rapporti con le altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali amministrazioni;
- d) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il Responsabile della comunicazione di cui all'art. 8;
- e) coordina l'attività di informazione svolta dai centralini e dai portieri.

## **Art. 5**

### **Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i Responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile per la comunicazione, di cui all'art 8;
  - b) riceve, ove presentate direttamente all'ufficio, 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 all'ufficio competente;
  - c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
  - d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti;

## **Art. 6**

### **Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali**

- 1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora con i Servizi interessati nella organizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle associazioni e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus – group, etc).
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle carte dei servizi.
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è trasmesso a cura del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - al Sindaco;
  - al Dirigente del Settore interessato;
  - ai Responsabili dei Servizi interessati.
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati il Dirigente del Settore interessato e/o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico possono formulare proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

## **Art. 7**

### **Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

1. Salve le modalità di presentazione delle istanze di opposizione alle sanzioni amministrative, dei ricorsi in opposizione e degli altri atti per i quali è prevista la competenza esclusiva di un ufficio o Servizio, tutti i cittadini hanno diritto di segnalare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad inviare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico la comunicazione relativa agli interventi da realizzare, avvalendosi del Responsabile della comunicazione, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento delle segnalazioni. A tal fine il Responsabile della comunicazione procede preferibilmente mediante trasmissione della risposta via email non seguita da inoltro cartaceo.
3. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti, nella quale indica i casi di ritardo nella risposta, specificandone l'entità, ed i casi di inadempimento.  
Tale statistica viene trasmessa annualmente al Sindaco, alla Giunta Comunale ed ai Dirigenti dei Settori interessati ed inserita sul sito intranet comunale.

## **Art. 8**

### **Comunicazione interna**

1. L'Ufficio Relazioni col Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali i progetti interservizi, l'house organ ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.
2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, ogni Dirigente ed il Direttore dell'Istituzione per i Servizi Educativi, Culturali e Sportivi individua all'interno di ogni Servizio un Responsabile per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.
3. In caso di inerzia da parte del Dirigente del Settore, il Responsabile della Comunicazione è nominato dal Direttore Generale, ove esistente, o dal Segretario Generale su proposta del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con le modalità e le procedure previste dal vigente regolamento di organizzazione.

4. L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale sentiti i Dirigenti dei Settori interessati ed il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
5. In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede il Responsabile della comunicazione di cui al comma 2.
6. A sua volta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.
7. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei Responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.
8. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Settore.

## **Art. 9**

### **Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica, principalmente attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in via ordinaria dal Servizio interessato. Nel caso in cui le procedure abbiano un forte impatto sull'utenza o siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative la revisione delle stesse è svolta, a seconda dei casi, dai Dirigenti dei settori interessati, o loro delegati, dai Responsabili del procedimento e/o dal Servizio di organizzazione, sempre in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
3. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

## **Art. 10**

### **Comunicazione esterna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. A tal fine:
  - produce materiale editoriale , pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;

- collabora alla gestione e al potenziamento del sito internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
  - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
  - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale
  - può esprimere pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e gli altri Uffici dell'Amministrazione Comunale che svolgono istituzionalmente attività di relazione con il pubblico coordinano la propria attività in materia di comunicazione esterna, fatte salve le rispettive competenze stabilite con legge o regolamento.

## **Art. 11**

### **Collocazione funzionale**

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito della Direzione Generale dell'ente o in posizione di staff col Sindaco o comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

## **Art.12**

### **Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, tramite il proprio Dirigente, presenta alla Giunta Comunale il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre amministrazioni e le relative risorse a disposizione.
2. Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, tramite il proprio Dirigente, presenta alla Giunta Comunale una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.

## **Art. 13**

### **Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
2. La Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, anche per l'esercizio delle attività di informazione delle strutture di cui all'art. 10 comma 3, il cui

coordinamento organizzativo spetta al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale.

3. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front – office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back – office).
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
5. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.
6. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
7. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - b) propensione a rapportarsi con i cittadini e con i colleghi;
  - c) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - d) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
  - e) conoscenze di base giuridiche e normative.
8. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

## **Art. 14**

### **Disposizioni finali**

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali relativi alle attività di informazione – comunicazione in contrasto con quanto disposto dalle Legge n. 150/2000 e dal presente regolamento.
2. Le disposizioni del presente regolamento si applicano anche all'Istituzione per i Servizi Educativi, Culturali e Sportivi, rinviando ai relativi organi di gestione ed alla Giunta Comunale l'individuazione delle modalità di collaborazione tra Ufficio Relazioni con il Pubblico ed Istituzione.