



Comune di Madignano
Provincia di Cremona

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. **36** del **05 Agosto 2010**

IL SINDACO
Venturelli Virginio

IL SEGRETARIO COMUNALE
Ruggeri Fausto

INDICE

Art. 1.....	3
FINALITA'	3
Art. 2.....	3
AMBITO DI APPLICAZIONE	3
Art. 3.....	3
SOGGETTI E ATTIVITA'	3
Art. 4.....	4
PROCEDURA.....	
Art. 5.....	4
DEFINIZIONE OBIETTIVI	
Art. 6	
COMPITI DELL'URP	
Art. 7.....	4
RACCOLTA DELLE RICHIESTE	4
Art. 8.....	5
ISTRUTTORIA.....	5
Art. 9.....	6
FORMULAZIONE E COMUNICAZIONE DELLA RISPOSTA.....	6
Art.10.....	6
COMPITI DELLA STRUTTURA COMPETENTE	6
Art. 11.....	6
PRESENTAZIONE DIRETTA STRUTTURA COMPETENTE	6
Art.12.....	6
RENDICONTAZIONE.....	6
Art. 13.....	6
RISERVATEZZA.....	6

Art. 1 - FINALITA'

Il Comune di Madignano – ai sensi dell'art 11 del D.Lgs 30 marzo 2001, n. 165 (ex D.Lgs 29/1993) - e della Legge n. 150 del 7.6.2000, con il presente Regolamento intende istituire l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e nel contempo disciplinare l'esercizio del diritto di partecipazione della cittadinanza alla gestione della cosa pubblica.

Scopo di quanto sopra premesso, è quello di :

- consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze della popolazione residente quale strumento di supporto all'attività di monitoraggio del territorio, al miglioramento della qualità dei servizi offerti dal Comune, attraverso l'ascolto e la partecipazione attiva del cittadino,
- creare una sensazione di sicurezza e non di sudditanza del cittadino, attraverso una svolta culturale nella qualità del rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini - fulcro dell'organizzazione comunale - in termini di servizi e prestazioni erogate e standard comunicativo,
- attuare il valore civico della responsabilità di ogni persona verso la cosa pubblica, intesa come Comune, Regione e Stato,
- costruire un sistema di comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione dei dati, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare i livelli di efficienza ed efficacia dei propri interventi

Art. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune è titolare.

Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi non di pertinenza di questa Amministrazione, le istanze saranno inoltrate all'Ente competente informandone l'utente.

Art. 3 - SOGGETTI E ATTIVITA'

La modalità di partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica, avviene attraverso la comunicazione.

Si considerano cittadini:

- tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale,
- tutti coloro che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro o di studio,
- tutti coloro che, a qualsiasi titolo, sono utenti di servizi comunali.

I cittadini possono presentare all'Ente le loro istanze sia verbalmente che per iscritto.

Per comodità di catalogazione le istanze si identificano in:

- segnalazioni
- suggerimenti
- reclami

Le istanze verbali sono rilasciate dal cittadino al personale dell'URP che :

- compila l'apposita modulistica
- registra l'istanza
- consegna copia della stessa al cittadino
- trasmette l'istanza all'ufficio competente.

Le istanze scritte possono essere inoltrate tramite:

- e-mail
- su apposito modulo direttamente dal sito del comune
- corrispondenza
- fax (0373 65632)
- consegnata a mano all'URP.

Le istanze, ricevute per corrispondenza, saranno consegnate dal protocollo all' URP per la registrazione e la conseguente trasmissione agli uffici competenti della risposta.

Art. 4 - PROCEDURA

La procedura finalizzata a rispondere rapidamente alle segnalazioni, ai suggerimenti ed ai reclami dei cittadini singoli o associati, si articola in quattro fasi:

- raccolta dell'istanza
- registrazione dell'istanza
- inoltro al competente ufficio per la risposta
- verifica rispetto dei tempi della risposta da parte dell'Ufficio competente
- registrazione della risposta e invio della stessa al richiedente

E' responsabilità dell'addetto URP verificare il corretto funzionamento dell'iter procedurale anche, attraverso solleciti formali all'ufficio competente della risposta, informando all'occorrenza anche il Sindaco dell'eventuale ritardo.

Entro 30 giorni dal ricevimento di qualsiasi tipo di istanza, il Comune fornirà comunque una risposta.

Art. 5 - DEFINIZIONE E OBIETTIVI

Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) "segnalazione", qualsiasi proposta indirizzata all'Amministrazione da parte del cittadino singolo o associato volta al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, ovvero necessità di interventi presso strutture comunali (strade dissestate, segnaletica divelta, arredo urbani degradato, ecc.) al fine di evitare situazioni di criticità, di disservizio ovvero di pericolosità.
- b) "suggerimento", comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti di cui il Comune è direttamente o indirettamente responsabile,
- c) "reclamo", espressione di disagio manifestata dal cittadino singolo o associato con il quale si evidenzia il mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente, ovvero del malfunzionamento di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza. Il reclamo può quindi essere volto ad ottenere ristoro dal Comune per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.

Art. 6 - COMPITI DELL'U.R.P

All' URP sono assegnate le seguenti funzioni:

- Informazione sulle disposizioni normative, sui temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi dell'Amministrazione Pubblica
- Comunicazione esterna
- Accesso agli atti
- Comunicazione istituzionale on-line
- Ascolto e misurazione della qualità dei servizi
- Comunicazione interna

Art. 7 - RACCOLTA DELLE RICHIESTE

Il progetto per la gestione delle richieste si basa su principi di ascolto e partecipazione del cittadino, efficienza della Pubblica Amministrazione, imparzialità, economicità dei servizi erogati, sussidiarietà nonché riservatezza.

Allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci ai quesiti esposti dal cittadino singolo o associato, e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi la gestione operativa ed informatica è affidata all'ufficio Relazioni con il Pubblico che ne cura il funzionamento con criteri di ascolto, disponibilità, empatia, professionalità e funzionalità.

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti sono trattati elettronicamente mediante un apposito programma di numerazione, registrazione, lavorazione ed archiviazione e sono presentati all'URP come già descritto all'art. 3

Il personale adibito alle funzioni di U.R.P. è autorizzato a ricevere il reclamo, la segnalazione o il suggerimento anche in forma telefonica, e verranno comunque trattati nell'ambito della procedura informatizzata.

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti anonimi non verranno presi in considerazione per la risposta, ma solo per l'eventuale risoluzione della segnalazione se positivamente valutata e verranno conservati nell'archivio della procedura informatica.

Presso ogni area è individuato un dipendente referente al quale è attribuita la funzione di carico dei reclami, segnalazioni e suggerimenti che fornisce gli elementi necessari per la risposta.

Art. 8 - ISTRUTTORIA

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami, verranno inseriti nella banca dati elaborata con apposito software specificando:

- ✓ data di ricevimento o di presentazione
- ✓ dati identificativi del segnalante
- ✓ recapito del segnalante
- ✓ luogo della segnalazione
- ✓ classificazione dell'istanza (segnalazione, suggerimento, reclamo)
- ✓ classificazione della categoria
- ✓ dati identificativi del servizio
- ✓ data di consegna dell'istanza al servizio competente
- ✓ data del termine ultimo della risposta al segnalante
- ✓ esito della risposta (accolta, non accolta, parzialmente accolta)

La classificazione delle richieste, delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami, saranno ulteriormente suddivise nelle categorie di seguito riassunte:

1. ufficio tecnico

- manutenzione strade
- arredo urbano
- pulizia strade
- raccolta rifiuti

2. scuole e servizi sociali

- scuola elementare
- scuola materna
- biblioteca
- mensa pasti
- trasporto alunni
- assistenza sociale

3. polizia locale

- viabilità
- segnaletica (utile, mancante, divelta, ecc.)
- ripetute violazioni del codice della strada (parcheggi selvaggi, atti vandalici, comportamenti censurabili, ecc.)

4. segreteria amministrativa

- ritardo rilascio certificati vari
- ritardo rilascio/rinnovo documenti identità, passaporti,

5. contabilità bilancio e tributi

- verifica congruità dell'importo del tributo
- sgravio imposte
- varie

L'Ufficio relazioni con il pubblico ha la responsabilità dell'individuazione del servizio competente all'evasione della segnalazione, del suggerimento o del reclamo.

Contatta il referente individuato presso il servizio specifico fornendogli copia dell'istanza raccolta.

Annota nel database la data di consegna onde consentire la valutazione del limite temporale entro cui deve essere fornita la risposta.

Il referente attua all'interno del proprio settore o ufficio tutte le procedure necessarie al fine di verificare la congruità e completezza della segnalazione e appronta tutte le misure adatte affinché venga programmato e/o predisposto l'intervento se ritenuto utile ed opportuno.

Art. 8 - FORMULAZIONE E COMUNICAZIONE DELLA RISPOSTA

Il referente della struttura o ufficio competente all'intervento effettuato, formula tempestivamente una risposta delle procedure attuate.

L'U.R.P., al ricevimento della risposta da parte del referente, ne annota la data di ricevimento nel database e, se completa in tutti i suoi elementi, provvede a darne comunicazione al segnalante.

Se gli elementi non fossero sufficienti o completi a formulare una risposta, l'ufficio provvede all'acquisizione degli elementi mancanti.

Le risposte ai cittadini singoli o associati devono essere comunicate per iscritto (fax – posta elettronica o lettera)

L'Ufficio relazioni con il pubblico predispone con celerità e in ogni caso non oltre gg 30 dal ricevimento della segnalazione, la risposta al cittadino. La risposta può essere interlocutoria e non conclusiva qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei referenti. La risposta definitiva deve comunque essere trasmessa entro il termine di gg. 45. Se la particolare complessità della richiesta necessita di tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante.

Tutte le risposte devono essere sottoscritte dal Sindaco e dall'ufficio competente della risposta.

Art. 9 - COMPITI DELLA STRUTTURA COMPETENTE

La struttura o ufficio competente all'analisi del reclamo, segnalazione o suggerimento verifica, in prima istanza, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente.

La struttura o ufficio competente elabora quindi la risposta e la inoltra all'U.R.P., che provvede alla sua comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.

Qualora l'intervento immediato non sia possibile, la struttura o ufficio pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui all'art. 8, i termini e il contenuto dello stesso.

Art. 10 - PRESENTAZIONE DIRETTA STRUTTURA COMPETENTE

Qualora il reclamo, la segnalazioni o il suggerimento, siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente all'ufficio competente alla loro trattazione, questo provvede a trasmetterne copia all'U.R.P. che si occuperà della conservazione, dell'inserimento nell'archivio elettronico e dell'avvio dell'iter per la loro trattazione.

Art.11 - RENDICONTAZIONE

L'URP con cadenza trimestrale, ovvero a richiesta, fornisce al Sindaco e al Segretario Comunale il rendiconto delle richieste pervenute.

Almeno una volta all'anno, indicativamente in sede di discussione del Bilancio Consuntivo, il Sindaco relaziona in Consiglio Comunale, sulle istanze pervenute dai cittadini.

Art. 12 - RISERVATEZZA

Tutte le fasi di reclami, segnalazioni e suggerimenti sono gestite nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, - Decreto legislativo 30/06/2003 n. 196 -.