IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr.

COMUNE DI ORIO CANAVESE
Provincia di Torino

REGOLAMENTO COMUNALE
per il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

INDICE

ART.1 - Oggetto del Regolamento	pag.	3
ART.2 - Istituzione dell'Ufficio		3
ART.3 - Principi fondamentali		3
ART.4 - Finalità		4
ART.5 - Attività		4
ART.6 - Semplificazione delle procedure		5
ART.7 - Supporti tecnologici		5
ART.8 - I fruitori dell'attività dell'Ufficio		6
ART.9 - Risposta alle istanze		6
ART.10 - Comunicazione		6
ART.11 - Formazione		6
ART.12 - Entrata in vigore e pubblicità		7

ART.1
Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'ufficio per le relazioni con il pubblico di cui all'art.12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29 e successive disposizioni correttive.

ART.2
Istituzione dell'Ufficio

1. Al fine di adeguare il livello dell'U.R.P. alla struttura, all'impianto organizzativo, alle dimensioni ed alla natura delle attività svolte dall'Ente è costituita nel Comune di Orio Canavese - anche a mezzo di accordi associativi con altri enti locali - un unica unità operativa.

2. All'Ufficio è preposto un responsabile in possesso della massima qualifica prevista dalla dotazione organica dell'Ente, al fine di assicurare un adeguato livello di rappresentatività ed una concreta capacità di dialogo e di collaborazione con le strutture dell'Amministrazione.

3. Il personale addetto all'U.R.P. deve possedere un'approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'Ente, essere professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e delle istanze presentate e per la ricezione delle richieste di informazioni attraverso sistemi telematici, di posta elettronica, videotel, postali, telefonici.

4. L'Ufficio rappresenta il "*luogo d'incontro*" fra l'utenza e le strutture pubbliche che emanano provvedimenti amministrativi e/o erogano servizi; la sua istituzione non modifica le funzioni e l'organizzazione dell'Amministrazione, né deve creare sovrapposizioni di competenze.

5. L'U.R.P. dipende funzionalmente dal Segretario comunale, con il quale collabora e a cui periodicamente riferisce sull'attività svolta ed i risultati conseguiti. .

ART.3
Principi fondamentali

1. L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il responsabile dell'U.R.P. è tenuto ad adottare le iniziative necessarie

per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

3. Il personale addetto al servizio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettiva giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole norme del presente regolamento.

4. L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere adeguatamente portati a conoscenza dell'utenza. In tali casi devono essere, altresì, adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

5. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio nell'ambito delo stesso territorio.

6. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

7. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'U.R.P. dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

8. Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Il responsabile dell'Ufficio adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

ART.4
Finalità

1. L'attività dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (U.R.P.) è finalizzata a:

a) dare attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;

b) rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;

c) proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'Amministrazione si propone all'utenza.

ART.5
Attività

1. L'U.R.P. svolge le seguenti attività:

- servizi all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n.241;

- informazione all'utenza sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti e sulle modalità di erogazione dei servizi;
- ricerca ed analisi finalizzate alla conoscenza dei bisogni e proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza;
- promozione e realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati e l'informazione sui diritti nei rapporti con le altre amministrazioni.

ART.6
Semplificazione delle procedure

1. Il responsabile dell'U.R.P. ed il personale da lui indicato possono promuovere iniziative volte, anche con il supporto delle procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.

2. Il Segretario comunale verifica l'efficacia dell'applicazione delle iniziative di cui al comma 1, ai fini dell'inserimento della verifica positiva nel fascicolo personale del dipendente. Tale riconoscimento costituisce titolo autonomamente valutabile in concorsi pubblici e nella progressione in carriera del dipendente. Le iniziative riconosciute ai sensi del presente comma vengono trasmesse dal Segretario comunale al Dipartimento della funzione pubblica ai fini di una adeguata pubblicizzazione delle stesse.

3. L'Ufficio è tenuto a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti. Adotta, inoltre, ove possibile, formulari uniformi e provvede ad assicurare, e periodicamente verificare, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre la loro accessibilità al pubblico.

ART.7
Supporti tecnologici

1. Lo svolgimento delle attività di documentazione da parte dell'U.R.P. è favorito dalla disponibilità di sistemi automatizzati di raccolta delle immagini e dei documenti, di classificazione e di ricerca degli stessi, basati su stazioni di lavoro avanzate o personal computer.

2. L'U.R.P. utilizza, quale ambiente tecnologico per lo svolgimento delle attività di competenza, i servizi di accesso polifunzionale di cui all'art.11 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29, da istituire in conformità alle modalità di interconnessione definite dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione ed alle specifiche organizzative e funzionali indicate dal Dipartimento della funzione pubblica.

ART.8
I fruitori dell'attività dell'Ufficio

1. Si rivolgono all'U.R.P. (di persona, per iscritto, via fax o telefonicamente) le persone giuridiche e fisiche interessate a richiedere informazioni sulle attività, le strutture ed i servizi del Comune, quali - a titolo esemplificativo - gli aventi diritto di accesso agli atti dei procedimenti, ai sensi dell'art.10 della legge n.241 del 1990, ed i titolari di interessi personali e concreti di accesso ai documenti amministrativi, ai sensi dell'art.22 della predetta legge.

ART.9
Risposta alle istanze

1. L'U.R.P. assicura, in ogni caso, una risposta alle istanze presentate, con le seguenti modalità:

a) risposte immediate

A tal fine vengono raccolte informazioni e documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea) ed attivati collegamenti telematici con banche dati, anche di altre pubbliche Amministrazioni e/o di organismi privati;

b) risposte differite

Nel caso la rilevazione dello stato di un procedimento o l'acquisizione di documentazione richiedano una ricerca più complessa, anche per la mancanza di idonei supporti informatici e telematici o per carente o insufficiente qualificazione del personale disponibile, la risposta sarà fornita, anche via telefono o fax, in un termine di tempo brevissimo, di norma non superiore a 48 ore.

ART.10
Comunicazione

1. Il Comune di Orio Canavese, in collaborazione con l'U.R.P., promuove e realizza, in attuazione dell'art.12, comma 4, del decreto legislativo n.29 del 1993, e sulla base delle informazioni acquisite attraverso le indagini, iniziative di comunicazione di utilità pubblica, utilizzando strumenti grafici, editoriali, audiovisivi, radiotelevisivi, telematici, multimediali, pubblicitari, ai fini di assicurare la conoscenza di normative, strutture e servizi, nonché di informare sui diritti dell'utenza nei rapporti con le Amministrazioni pubbliche.

ART.11
Formazione

1. Nel contesto della gestione delle risorse umane destinate all'U.R.P. l'Amministrazione persegue l'obiettivo di una formazione del personale adibito al servizio sistematica, organica e tecnicamente corretta in modo di favorire continuamente la crescita delle professionalità.

2. Per le finalità di cui al precedente comma, l'Amministrazione, a titolo indicativo e compatibilmente con le esigenze di flessibilità dei bilanci, destina allo scopo uno stanziamento pari ad almeno un punto per percentuale del monte retributivo del personale addetto al Ufficio.

ART.12
Disposizioni finali

1. Il presente regolamento entra in vigore, dopo il favorevole esito del controllo di legittimità da parte del Comitato Regionale di Controllo, esperite le procedure previste dallo Statuto comunale.

2. Copia del regolamento, divenuto esecutivo, viene trasmessa dal Sindaco alla Commissione per l'attuazione della direttiva 11.10.1994, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

COMUNE DI ORIO CANAVESE

APPROVATO DAL CONSIGLIO COMUNALE CON DELIBERAZIONE N. 15 IN DATA 29.6.1996, DIVENUTA ESECUTIVA IN DATA 7.8.1996.

DUPLICE PUBBLICAZIONE ALL'ALBO PRETORIO AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 6 DELLO STATUTO COMUNALE ESEGUITA IN DATA 13.7.1996 E 3.8.1996.

ORIO CANAVESE, LI' 9 settembre 1996

IL SEGRETARIO COMUNALE
(Filadelfo dr. Curcio)