

Parte integrante della Deliberazione Commissariale n 56 del 02-05-2018

REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - U.R.P.

Art. 1

FINALITÀ DEL REGOLAMENTO

Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città Metropolitana di Palermo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150.

Titolo I

COMPITI DELL'U.R.P.

Art. 2

COMPITI E DESTINATARI DELL'ATTIVITÀ DELL'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato U.R.P., ha i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività della Città Metropolitana di Palermo, ai servizi da essa svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza e la trasparenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi e alle immagini;
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, in collaborazione con la Direzione Generale - Ufficio Controllo Strategico e di Gestione.

L'attività dell'U.R.P. è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli Enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Art. 3

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

All' U.R.P. è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'amministrazione.

Tale attività si sostanzia:

- nel garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici dell'amministrazione;
- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
- nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicistica relativa ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso. Tale attività è svolta in collaborazione con gli altri servizi dell'Ente.

Art. 4

ATTIVITÀ DI ILLUSTRAZIONE DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE E AMMINISTRATIVE

All' U.R.P. è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico.

Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: l'U.R.P. è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

Art. 5

LA PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO E L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E ACCESSO CIVICO

L'U.R.P. ha il compito di favorire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico. Ha, altresì, il compito di favorire l'esercizio del diritto di accesso civico, così come disciplinato dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all' U.R.P. è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'amministrazione. In tali casi l'U.R.P. provvede a dare riscontro all'interessato dell'avvenuta ricezione, ad individuare e trasmettere tempestivamente la richiesta all'Ufficio competente che ne valuta l'accoglimento.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso civico, all'U.R.P. è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate. In tale caso l'U.R.P. provvede a dare riscontro all'interessato dell'avvenuta ricezione ed a procedere secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il responsabile dell'U.R.P. e il personale da lui incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni

in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.

E' fatto salvo tutto quanto stabilito dai vigenti regolamenti sui procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti.

Art.6

ATTIVITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

All'U.R.P., in quanto "superficie di contatto" dell'amministrazione con la collettività è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, tenendo conto di quanto stabilito dal vigente regolamento sui controlli interni.

In particolare, l'U.R.P. redige e inoltra alla Direzione Generale – Ufficio Controllo Strategico e di Gestione- un report riassuntivo delle segnalazioni e dei reclami pervenuti in forma scritta, oltre ad eventuali chiarimenti specifici ove richiesti, al fine di promuovere azioni per il miglioramento dei servizi resi all'utenza.

Titolo II

LA STRUTTURA LOGISTICA E GLI STRUMENTI DELL'U.R.P.

Art.7

LA STRUTTURA LOGISTICA

L'attività dell'U.R.P. è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati.

- Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione dei dati di competenza.

- Il front office gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Art.8

GLI STRUMENTI DELL'U.R.P.

L'U.R.P., per lo svolgimento della sua attività, utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, etc.). Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, purché ciò non comporti un dispendio eccessivo di mezzi e risorse.

L'U.R.P. favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'amministrazione.

L'U.R.P. promuove l'adozione di tecnologie proponendo, quando necessario, modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e collaborando con gli uffici competenti alla definizione delle modalità del loro recepimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

Titolo III

ORGANIZZAZIONE

Art. 9

IL PERSONALE

All'U.R.P. è assegnato personale dell'attuale dotazione organica dell'Ente in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico ed in particolar modo possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza dell'organizzazione dell'Ente;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) elevate capacità comunicative e relazionali;
- e) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.

Art. 10

FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'U.R.P. predispone, in collaborazione con la Direzione Politiche del Personale e Gestione Risorse Umane, programmi di formazione specifici per il proprio personale privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura, dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

Art. 11

I REFERENTI DELL'U.R.P.

La Città Metropolitana di Palermo, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, promuove una stretta collaborazione tra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e tutti gli altri Uffici dell'Ente, avvalendosi della rete dei Referenti di Servizio.

I Dirigenti nominano propri referenti deputati a gestire i rapporti con l'U.R.P.

E' possibile nominare anche più referenti all'interno della stessa Direzione per garantire una maggiore efficacia ed efficienza nello scambio di informazioni.

L'attività dei referenti di cui ai commi precedenti è coordinata dall'U.R.P. anche mediante la previsione di riunioni periodiche.

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- segnalare all'U.R.P. tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'U.R.P. abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio dei reclami/segnalazioni.

Il referente deve fornire le informazioni richieste nel minor tempo possibile compatibilmente con l'oggetto della richiesta.

Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza da parte dei Referenti di servizio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne dà comunicazione ai Dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza.

Art. 12

PROGRAMMI DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE DEI REFERENTI

L'U.R.P., in collaborazione con la Direzione Politiche del Personale e Gestione Risorse Umane, predispone programmi di formazione e informazione per i referenti. Le Direzioni di appartenenza dei referenti favoriscono la partecipazione a tali programmi.

Art. 13

COORDINAMENTO CON GLI U.R.P. DI ALTRI ENTI

L'U.R.P. promuove, anche attraverso le reti civiche, iniziative di coordinamento e collaborazione con gli U.R.P. di altre amministrazioni, in particolare di quelli dei Comuni o degli altri enti sul territorio.

Art. 14

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento saranno trattati dall'U.R.P. nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.