



Comune di Castel Goffredo

Provincia di Mantova

Settore Risorse Finanziarie - Sportello Unico - U.R.P

Allegato alla delibera
di G.C. n. 115 dell'11/08/2005

Linee guida per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Castel Goffredo

Premessa:

L'Amministrazione Comunale considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica della città, pertanto disciplina il funzionamento dell'ufficio relazioni con il pubblico con l'obiettivo di :

- fornire al cittadino un interlocutore unico per una molteplicità di procedimenti;
- separare le funzioni di front e back-office, snellendo le prime e qualificando le seconde;
- valorizzare le risorse umane attraverso la flessibilità, la qualificazione e l'intercambiabilità delle mansioni;
- iniziare ad operare non più per Uffici o per Aree funzionali ma seguendo il flusso dei processi e i risultati di valore per l'utente finale.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente documento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

Art.1 – Competenze dell'ufficio relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- svolge le pratiche e procedimenti che verranno individuati dal Responsabile del settore risorse finanziarie sportello unico URP e ed approvate dalla Giunta Comunale;
- promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;



Comune di Castel Goffredo

Provincia di Mantova

- informa e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;
- gestisce direttamente servizi delegati da strutture comunali e/o in affiancamento al cittadino per l'adempimento di obblighi derivanti da leggi in capo al Comune, previo apposito provvedimento della Direzione Generale;

Sulla base di una proposta elaborata dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la Giunta Comunale può procedere all'ampliamento del servizio, estendendolo anche a prestazioni non incluse nel precedente articolo.

Art.2 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è costituito da:

- ◆ Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati per ottenere risposte ai loro quesiti e per ricevere le loro istanze;
- ◆ Back Office che è il luogo dove si elaborano le pratiche assegnate ai servizi.

All'URP è trasferito personale in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3°, Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422.

L'assegnazione dei componenti dell'URP è individuata da apposito atto di organizzazione della Giunta Comunale, sentito il Direttore Generale .

L'URP predispone programmi di formazione specifici per il proprio personale.

Art.3 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

- a) informare la redazione sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate
- b) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- c) collaborare per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità



Comune di Castel Goffredo

Provincia di Mantova

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalle attività dell'URP, entro 15 giorni dall'approvazione delle presenti linee guida, i singoli Servizi dovranno comunicare al responsabile URP i nominativi dei loro referenti, in grado di mantenere periodici collegamenti con il servizio.

Art.4 – Modalità di collegamento per la comunicazione pubblica ed esterna

L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale, collabora con l'addetto stampa per fornire tutte le informazioni necessarie alle pubblicazioni stampa.

L'ufficio collabora inoltre con il responsabile CED per le comunicazioni da inserire nel sito internet del Comune.

Art.5 – Formazione del personale

Il Direttore Generale, informata la Giunta Comunale, provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

Art. 6 - Norme finali e transitorie

Per quanto non previsto nel presente regolamento si applicano le disposizioni di cui alla L. 150/2000 ed alle circolari del Ministero della Funzione Pubblica.