

Comune di Olbia

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO POLIFUNZIONALE PER IL CITTADINO (UPC)

Approvato con deliberazione G. M. n. 159 del 28 GIU. 2005

INDICE

Art. 1 -	Oggetto del Regolamento	Pag. 3
Art. 2 -	Finalità	Pag. 3
Art. 3 -	Funzioni	Pag. 3
Art. 4 -	Attività di comunicazione e informazione	Pag. 4
Art. 5 -	Carta dei Servizi	Pag. 4
Art. 6 -	Segnalazioni e reclami	Pag. 4
Art. 7 -	Procedura di gestione dei reclami/segnalazioni	Pag. 5
Art. 8 -	Proposte e suggerimenti	Pag. 5
Art. 9 -	Comunicazione interna	Pag. 5
Art. 10-	Istituzione gruppo dei referenti per le comunicazioni interne	Pag. 5
Art. 11-	Modalità comunicazionali interne ed esterne	Pag. 5
Art. 12-	Predisposizione della modulistica	Pag. 6
Art. 13-	Abrogazione e rinvio	Pag. 6

Art. 1.

Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Polifunzionale per il Cittadino, definendone i compiti e l'organizzazione in relazione a tutte le attività di comunicazione interna ed esterna degli uffici comunali, così come previsto dalla Legge 150/2000.

Art. 2.

Finalità

1. L'Ufficio Polifunzionale per il cittadino ispira la propria azione ai seguenti criteri:
 - a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
 - b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
 - c) collaborare all'attuazione, mediante l'ascolto dei cittadini, dei processi di verifica sulla qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti;
 - d) favorire la comunicazione interna tra gli uffici e servizi operanti nell'Ente, al fine di facilitare il rapporto amministrazione-cittadino;
 - e) collaborare, per la diffusione di notizie ed informazioni, con gli uffici informativi e di relazioni con il pubblico delle altre Amministrazioni.

Le predette attività sono svolte prevalentemente avvalendosi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie disponibili presso l'Ente.

2. L'Ufficio polifunzionale per il cittadino esercita le proprie competenze in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Art 3

Funzioni

1. L'Ufficio polifunzionale per il cittadino, accoglie le istanze e riceve le richieste di informazioni anche attraverso sistemi telematici e telefonici (numero verde ove attivato, fax, posta elettronica);
2. 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 e nel rispetto del regolamento sull'accesso dell'Ente;
3. Cura le attività di comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
4. Organizza e promuove di concerto con i Dirigenti dei settori competenti e con la Direzione generale, le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini. I risultati di tali attività sono trasmessi mensilmente alla Direzione Generale ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e, per quanto di competenza, ai dirigenti interessati.

5. Promuove e favorisce l'organizzazione ed il coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
6. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni relativamente alla comunicazione istituzionale;
7. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet e Intranet comunale, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
8. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale. Coordina i punti di comunicazione comunali presenti sul territorio per la realizzazione di azioni divulgative e promozionali.

Art.4

Attività di comunicazione e informazione

1. Le attività di informazione e comunicazione dell'Ufficio polifunzionale per il cittadino sono attuate con ogni mezzo di divulgazione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso i mezzi di comunicazione di massa, la pubblicità esterna, le affissioni, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, il sito internet, ed i sistemi telematici multimediali.
2. Le notizie e comunicazioni riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Olbia e si riferiscono a:
 - a) servizi erogati;
 - b) modalità di fruizione;
 - c) tariffe praticate;
 - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
3. L'informazione deve essere chiara, esatta, immediata, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici;
4. Qualora le richieste prevedano ricerche complesse, la risposta sarà fornita nel più breve tempo possibile in relazione alla complessità della richiesta.

Art. 5

Carta dei servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini è predisposta e aggiornata periodicamente una "Carta dei servizi del Comune di Olbia".
2. La bozza di progetto della "Carta" è predisposta dal Dirigente del Settore Affari Generali, avvalendosi dell'Ufficio Polifunzionale per il cittadino ed è approvata dalla Giunta Comunale. Il Dirigente cura anche il periodico aggiornamento della stessa.
3. L'Ufficio polifunzionale per il cittadino cura la pubblicazione e la diffusione della "Carta dei servizi." Anche per estratto.

Art. 6

Segnalazioni e reclami

1. L'Ufficio polifunzionale per il cittadino riceve segnalazioni e reclami dagli utenti con le seguenti modalità:

- Lettera in carta semplice indirizzata all' Ufficio Polifunzionale per il Cittadino del Comune di Olbia presentata direttamente o inviata per posta;
 - Compilazione di apposito modello distribuito presso l'Ufficio Polifunzionale per il cittadino o altro ufficio;
 - Comunicazione telefonica, via fax o tramite posta elettronica:
2. Il responsabile dell'Ufficio polifunzionale per il cittadino inoltra, tramite l'ufficio protocollo, con invio anticipato via posta elettronica o fax, ai responsabili degli uffici competenti, le segnalazioni ed i reclami ricevuti, entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento;
 3. Il responsabile dell'Ufficio polifunzionale per il cittadino cura le registrazioni ed il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni, delle proposte e dei suggerimenti presentate dagli utenti.

Art. 7

Procedura di gestione dei reclami/segnalazioni

Ricevuto il reclamo/segnalazione, i responsabili degli uffici interessati provvedono ad effettuare le verifiche necessarie e comunicano per iscritto la risposta all'interessato entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo/segnalazione, salvo tempi diversi stabiliti nel regolamento sui diritti di accesso agli atti e i tempi dei procedimenti. Copia dell'esito deve essere trasmessa, per conoscenza, all'Ufficio polifunzionale per il cittadino.

Art. 8

Proposte e suggerimenti

L'Ufficio Polifunzionale per il cittadino riceve le proposte e suggerimenti presentati dagli utenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi, tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti per gli eventuali provvedimenti.

Art. 9

Comunicazione interna

7. L'Ente, tramite L'Ufficio Polifunzionale per il cittadino, favorisce la comunicazione interna e la circolazione delle informazioni tra Amministrazione, settori e dipendenti.

Art. 10

Istituzione Gruppo dei referenti per le comunicazione interne

1. E' istituito, con atto del Direttore Generale il Gruppo dei referenti per le comunicazioni interne. Il Gruppo è composto da almeno un dipendente e suo sostituto per ogni settore e ufficio di staff dell'Ente.
2. Ogni Dirigente o responsabile di ufficio di staff individua un referente e un sostituto e ne dispone la partecipazione al Gruppo per la comunicazione interna che ha sede presso l'Ufficio Polifunzionale per il cittadino.

Art. 11

Modalità comunicazionali interne ed esterne

I Referenti garantiscono l'invio delle copie dei regolamenti, bandi di gara, modulistica, indicazioni circa gli orari di apertura al pubblico, i responsabili dei procedimenti e tutte le informazioni di rilevanza esterna di pertinenza del proprio settore o ufficio di staff. I Referenti provvedono alla tempestiva modifica e aggiornamento delle informazioni nei casi di variazione delle stesse, anche ai fini del continuo aggiornamento del sito internet del Comune e della Carta dei Servizi. Le informazioni sono trasmesse con le seguenti modalità:

- All'Ufficio polifunzionale per il cittadino tramite E-Mail entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento;
- Direttamente nella Intranet e nel sito Internet del comune di Olbia entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento.

Art.12

Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati e trasmessa per la sua diffusione all'Ufficio polifunzionale per il cittadino o inserita direttamente negli appositi spazi della Intranet o nel sito Internet del Comune.

Art. 13

Abrogazione e rinvio

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.