



COMUNE DI DICOMANO

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO AL CITTADINO

Approvato con delibera n. 109/GC del 3.10.2006

ART. 1 - Oggetto del regolamento

ART. 2 - Funzioni dello sportello al cittadino

ART. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

ART. 4 - Esercizio del diritto di accesso e promozione e sviluppo della partecipazione

ART. 5 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

ART. 6 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

ART. 7 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica

ART. 8 - Comunicazione interna

ART. 9 - Comunicazione esterna

ART. 10 - Organizzazione e funzionamento dello sportello al cittadino

ART. 11 – Disposizioni finali.

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO AL CITTADINO

ART. 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1 - Il presente regolamento disciplina il funzionamento dello sportello al cittadino (di seguito SAC), a seguito della L. 150 del 7.6.2000 ed in conformità a quanto previsto dallo Statuto Comunale e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

2 - Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

ART. 2 - FUNZIONI DELLO SPORTELLO AL CITTADINO

1 – Lo Sportello al Cittadino (SAC):

a) garantisce a tutti i cittadini l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune di Dicomano, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;

b) collabora, con i Responsabili dei servizi comunali e con il Segretario Comunale, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte dei cittadini e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure di gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;

d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;

e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;

f) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del comune;

g) svolge tutte le funzioni che non comportano attività di procedure complesse, ma risposte immediate, quali:

- rilascio di certificazioni,
- ritiro moduli e domande,
- pagamenti tramite bancomat di diritti e spese a favore del Comune,
- aiuto nella scelta della modulistica comunale,
- prima informazione sulle varie procedure,
- attività particolari assegnate dalla Giunta ai sensi del successivo art. 8.
- Gestione agenda del Sindaco, Assessori, responsabili dei servizi, segretario comunale, Assistente Sociale

h) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative, provvedendo, per i livelli successivi di maggiore approfondimento ad indirizzare il cittadino verso l'ufficio competente fissando apposito appuntamento.

i) raccorda la propria attività con quella dello sportello all'edilizia e del SUAP, garantendo, comunque, un primo livello di informazione per le procedure più ricorrenti e rinviando ai competenti sportelli per gli adempimenti di pertinenza.

ART. 3 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA

1- Lo Sportello al Cittadino:

a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile per la comunicazione degli uffici comunali, di cui all'art 8;

b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite internet e contatti telefonici.

2 - A tal fine:

a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;

b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (Sportello Migranti, Centri Civici, Centro Giovani, Paas, Servizio per l'impiego) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;

c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;

d) coordina l'attività di informazione svolta da tutto il personale di front-line;

e) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il responsabile della comunicazione di cui all'art. 8.

ART. 4 - ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO - PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA PARTECIPAZIONE

1- Lo Sportello al cittadino:

a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;

b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente;

c) promuove l'utilizzo di strumenti informatici che consentano di fornire ai cittadini notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;

ART. 5 - RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

1- Lo Sportello al cittadino organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. A tal fine favorisce la partecipazione delle associazioni e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus-group, ecc.).

2- Lo Sportello al cittadino concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.

3 - I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dei cittadini sono trasmessi dal responsabile dello Sportello:

- al Sindaco e agli Assessori;
- al Responsabile del servizio interessato, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
- al Segretario comunale,

4 - Contestualmente alla trasmissione dei risultati, il Responsabile del servizio interessato e/o lo Sportello al Cittadino con il Segretario Comunale formulano proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

5- I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'operato dei Responsabili di servizio e dei dipendenti.

ART. 6 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI

1- Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

2 – Lo Sportello al Cittadino informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato al cittadino e allo Sportello al cittadino, entro dieci giorni dal ricevimento delle segnalazioni. Al cittadino è comunque dovuta una risposta di norma entro quindici giorni. La risposta può essere inoltrata per lettera, per telefono e anche per e-mail, non seguita in tal caso da inoltro cartaceo. Le segnalazioni oltre che dal SAC possono essere ricevute anche dagli altri uffici tramite il programma Rekla in dotazione dell'Ente.

3 – Lo Sportello al cittadino cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami ed elabora un report semestrale che trasmette al Sindaco, alla Giunta, al Segretario comunale e ai Responsabili di servizio evidenziando eventuali situazioni critiche e proponendo miglioramenti e cambiamenti organizzativi.

4- I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili e dei dipendenti.

ART. 7 - REVISIONE, RAZIONALIZZAZIONE E STANDARDIZZAZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE E DELLA MODULISTICA

1- Lo Sportello al cittadino ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.

2- La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i responsabili, o con altro personale individuato dal responsabile e il Segretario Comunale.

3 - La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sui cittadini o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.

4- Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

ART. 8 - COMUNICAZIONE INTERNA

1- Lo Sportello al Cittadino promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza dei servizi, convocata dal Segretario Comunale, i progetti interservizi, ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo. Per le finalità di cui sopra il Segretario Comunale, con periodicità mensile convoca il gruppo di lavoro di cui al comma successivo.

2- Ogni responsabile di servizio è, per le materie di competenza, Responsabile per la comunicazione, e farà parte di un gruppo di lavoro, coordinato dal Segretario Comunale, di cui fa parte il responsabile dello Sportello al Cittadino, per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.

3- I Responsabili della comunicazione provvedono tempestivamente all'aggiornamento delle schede informative e della modulistica, apportando le modifiche direttamente in formato elettronico sui documenti predisposti dal SAC: Essi devono tempestivamente comunicare al SAC in forma elettronica le informazioni su manifestazioni ed iniziative, scadenze ecc. per la pubblicazione sul sito internet del Comune.

4 – Il Segretario Comunale, in collaborazione con lo Sportello al cittadino, propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, miranti a far crescere la cultura della comunicazione, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della Pubblica Amministrazione.

5- Il Segretario Comunale, anche su richiesta del Responsabile dello Sportello al Cittadino, può convocare riunioni

periodiche dei responsabili della comunicazione, per valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

6- Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili dei servizi e del Responsabile della comunicazione.

ART. 9 - COMUNICAZIONE ESTERNA

1 – Lo Sportello al Cittadino collabora con il servizio interessato alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.

2 - A tal fine:

- produce, in collaborazione con il servizio interessato il materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- gestisce il periodico comunale;
- svolge l'attività di ufficio stampa anche in collaborazione con figure esterne;
- collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti, atti e regolamenti del Comune;
- promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- può esprimere pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, circolari, manifesti, locandine ecc.), sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo .

ART. 10 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO AL CITTADINO

1- Lo Sportello al Cittadino deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività amministrative di maggior contatto con i cittadini.

2- La Giunta Comunale può istituire sportelli decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dello Sportello al Cittadino centrale.

3- Gli Uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front - office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back - office).

3- Lo Sportello al Cittadino garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, almeno coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

4- Allo Sportello al Cittadino deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

5 –Il personale assegnato allo Sportello al cittadino deve essere adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato al SAC deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative;
- e) propensione a rapportarsi con i cittadini e con i colleghi.

6 - Al personale assegnato al S. A.C. devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

7- Il Responsabile del S.A.C. individua, con proprio provvedimento, sentito il segretario comunale il personale da assegnare allo sportello;

8- Tutto il personale assegnato allo Sportello deve possedere il medesimo bagaglio di informazioni onde garantire totale interscambiabilità e uniformità di comunicazione verso il cittadino.

9- Il Segretario comunale, coadiuvato dal Responsabile dello Sportello, assicura che sia data attuazione a quanto disposto dal precedente comma.

ART. 11 – DISPOSIZIONI FINALI

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali relativi alle attività di informazione – comunicazione in contrasto con quanto disposto dalla Legge n. 150/2000 e dal presente regolamento.