

COMUNE DI CAMPIONE D'ITALIA

REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO ED I RAPPORTI AMMINISTRAZIONE - CITTADINO

adottato con delib. C.C. n. 94 del 28.12.1994
approvata dal CRC con atto n. 5387 in data 26.1.1995
ripubblicato all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi dal 14.2.1995

Art 1

Definizione

In applicazione dell'art. 12 del Decreto Legislativo 3.02.1993, n. 29, per la piena attuazione della Legge 7.08.1990, n. 241, nonché dello Statuto, é istituito nel Comune di Campione d'Italia in seno alla Segreteria e sotto la diretta responsabilità del Segretario, “ l'ufficio per le relazioni con il pubblico “.

All'ufficio é preposto un responsabile di qualifica direttiva al fine di assicurare un adeguato livello di rappresentatività ed una concreta capacità di dialogo e di collaborazione con le strutture dell'Amministrazione di appartenenza.

La sua istituzione non modifica le funzioni e l'organizzazione dell'Amministrazione, né si sovrappone alle competenze specifiche delle unità organizzative esistenti.

Art. 2

Finalità

L'ufficio é finalizzato a :

- a) dare attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;
- b) rilevare i bisogni, il livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati e collaborare per riprogettare il sistema di erogazione del servizio al fine di eliminare le differenze tra qualità attesa e qualità percepita dal cittadino;
- c) proporre adeguamenti e correttivi per la semplificazione dei linguaggi e delle modalità con cui l'Amministrazione si propone al cittadino.

Art. 3

Attività

L'ufficio svolge le seguenti attività :

- a) servizi per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo (cap. III Legge 241/90);

- b) informazione sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti, sulle modalità di erogazione dei servizi;
- c) ricezione delle istanze dei Cittadini ed assegnazione delle medesime all'unità organizzativa competente;
- d) informazioni, chiarimenti e assistenza ai cittadini per la tutela dei loro diritti nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- e) interventi nel settore competente affinché provveda ad eliminare eventuali irregolarità, ritardi, omissioni ;
- f) facilitare le relazioni fra il Cittadino e gli uffici.

Art. 4 **Supporti tecnologici**

Lo svolgimento delle attività di documentazione da parte dell'ufficio relazioni con il pubblico e rapporti Amministrazione - Cittadino, avviene con i mezzi tradizionali in dotazione dell'Amministrazione Comunale e con i sistemi automatizzati di raccolta delle immagini e dei documenti, di classificazione e di ricerca degli stessi, e con i servizi di accesso polifunzionale di cui all'art. 11 del decreto legislativo 3.02.93,n. 29.

Art. 5 **Utenti**

Possono rivolgersi all'ufficio, durante l'orario di apertura al pubblico :

- a) le persone giuridiche e fisiche interessate, per richiedere informazioni sulle attività, sulle strutture e sui servizi dell'Amministrazione Comunale;
- b) chiunque abbia una pratica non definita presso l'Amministrazione Comunale, quando siano trascorsi infruttuosamente i termini per la definizione della stessa stabiliti dalla legge o dal Regolamento.

Allorché ne sia richiesto, l'ufficio rapporti Amministrazione - Cittadino attiva le procedure di cui all'art. 3 del presente Regolamento.

Art. 6

Procedure

L'Ufficio, avvalendosi dei supporti di cui all'art. 4 assicura nei modi e nei tempi previsti dalla legge nonché dal Regolamento di accesso agli atti e documenti, la risposta alle istanze presentate con le seguenti modalità :

- a) risposte immediate, quando i mezzi ed i supporti a disposizione lo consentono;
- b) risposte differite entro le 48 ore, quando le medesime necessitino di una ricerca complessa, compatibilmente con i mezzi ed i supporti a disposizione dell'Amministrazione Comunale.

Nei casi di particolare complessità il termine di cui al punto b) può essere differito sino ad un massimo di 7 giorni lavorativi.

Art. 7

Norme interne

Su segnalazione dell'ufficio relazioni con il pubblico e rapporti Amministrazione - Cittadino, il Segretario Comunale può promuovere l'esame congiunto della pratica con il settore competente.

Nei sette giorni successivi il responsabile del settore competente (od altro dipendente da lui delegato) dà inizio all'esame congiunto con il responsabile dell'ufficio rapporti Amministrazione - Cittadino in ordine ai provvedimenti da assumere, alle ragioni di fatto o di diritto che impediscono la definizione della pratica, al fine di concordare un termine per la definizione della stessa da parte dell'Ufficio Competente.

Qualora non vi sia concordanza nella valutazione dei risultati dell'esame congiunto ne viene data immediata comunicazione al Segretario Comunale.

Ove si presenti in modo ricorrente l'esigenza di intervenire su questioni suscettibili di soluzione immediata o a breve termine attraverso interventi coordinati di diversi settori, su segnalazione dell'ufficio rapporti Amministrazione - Cittadino, il Segretario Comunale può promuovere riunioni informali con i settori interessati.

Art. 8

Collegamento

L'ufficio per le relazioni con il pubblico e rapporti Amministrazione - Cittadino provvede, d'intesa con il Sindaco, al collegamento tra l'Amministrazione Comunale e le realtà economiche - sociali operanti sul territorio di Campione d'Italia, attivando gli organismi e le strutture istituzionalmente competenti.

Art. 9

Formazione

In ottemperanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.1994, gli operatori dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e rapporti Amministrazione - Cittadino partecipano ad appositi corsi organizzati da organismi qualificati.

Art. 10

Sanzioni

Il dipendente comunale che ritarda, ostacola o impedisca lo svolgimento delle funzioni a tutela del cittadino, previste dal presente Regolamento, é soggetto alle sanzioni disciplinari di cui al vigente Regolamento Organico del Personale del Comune di Campione d'Italia.