

# **REGOLAMENTO**

## **PER IL FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO PER IL CITTADINO**

### **Art. 1 - Principi generali**

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
- promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui al D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.
- Favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

### **Art. 2 – Oggetto del regolamento**

In attuazione dei principi suesposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi dell'Ente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dello Sportello unico per il cittadino (d'ora in avanti denominato Sportello) presso il Comune di Orbassano.

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. 3 – Spazi e orari di apertura**

Lo Sportello deve essere collocato in luogo idoneo e facilmente accessibile; in tale spazio si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a maggior contatto con i cittadini. Lo Sportello è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front - office), che il contemporaneo svolgimento delle opportune attività di rendicontazione conseguenti allo svolgimento delle attività ordinarie di sportello.

Lo Sportello garantisce un orario di apertura al pubblico adeguato e teso a consentire una maggiore facilità di accesso all'ufficio.

### **Art. 4 - Finalità e funzioni**

Lo Sportello ha come finalità quella di essere lo strumento principale impiegato dall'Amministrazione Comunale per focalizzare l'attenzione di tutto l'Ente sulle richieste ed esigenze degli utenti.

Tale attenzione deve anzitutto concretizzarsi nella personalizzazione dei servizi sulla base delle caratteristiche peculiari di ciascun utente, in particolare per:

- Garantire la trasparenza di ogni procedimento amministrativo;
- Facilitare agli utenti l'approccio con la Pubblica Amministrazione;
- Svolgere, su esplicito incarico di altri uffici comunali da definirsi singolarmente, le pratiche di "front office" gestendo e rendicontando altresì i relativi incassi;
- Consentire agli utenti di esporre ogni tipo di segnalazione e/o osservazione relativa all'operato della Pubblica Amministrazione in un ambiente confortevole, con personale disponibile e competente;
- Applicare un orario di ufficio ampio e in grado di soddisfare una sempre più vasta categoria di esigenze e quindi, nuovamente, favorire il contatto tra Pubblica Amministrazione e cittadinanza;
- Individuare nuove modalità che agevolino il cittadino nel pagamento delle tariffe previste per servizi a domanda individuale;

Inoltre, tramite lo Sportello, l'Amministrazione intende garantire:

- la ricerca costante della soddisfazione del cliente per ciascun servizio erogato;
- la massima efficienza nell'utilizzo delle risorse;
- l'interfunzionalità e l'integrazione di tutte le unità organizzative con il loro pieno coinvolgimento nei procedimenti gestiti dallo Sportello.

## **Art. 5 – Competenze**

Allo Sportello sono attribuite le competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ai sensi dell'articolo 8 Legge 150/2000 e attribuite, con apposito atto, dalla Giunta Comunale.

In particolare, lo Sportello:

- a) garantisce l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- c) promuove, con la collaborazione del Centro Elaborazione Dati, l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordina le eventuali reti civiche;
- d) attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) garantisce la reciproca informazione fra lo sportello e gli altri uffici comunali, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

## **Art. 6 - Informazione e comunicazione pubblica**

Lo Sportello svolge funzioni di informazione e comunicazione pubblica ai sensi della Legge 150/2000.

In particolare, avvalendosi anche di personale qualificato iscritto all'Albo Nazionale dei Giornalisti, lo Sportello gestisce:

- l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa e audiovisivi;
- la comunicazione esterna rivolta ai cittadini e alla collettività principalmente attraverso la pubblicazione dell'Ente "Orbassano Notizie".

Inoltre, attraverso il personale dipendente:

- Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, di altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni in relazione all'eventuale lesione di diritti;
- Favorisce l'accesso ai servizi pubblici;
- Illustra e favorisce la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- Favorisce processi interni di semplificazione delle procedure.

### **Art. 7 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e d'informazione sugli atti e procedimenti**

Lo Sportello ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione e sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi.

In materia di accesso agli atti, fornisce agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previsti dalla legge e dal regolamento comunale. Lo sportello, inoltre, riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e le trasmette al Responsabile dell'Ufficio competente.

### **Art. 8 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

Lo Sportello effettua indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati attraverso un apposito questionario somministrato agli utenti, sia nell'ufficio di ricevimento del pubblico, sia presso gli stand del Comune in caso di manifestazioni e di eventi ai quali il Comune stesso partecipa.

Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, lo Sportello può formulare proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

### **Art. 9 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

Lo Sportello informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra alla Segreteria del Sindaco che, a sua volta, provvede a trasmetterli ai Responsabili degli uffici competenti designati dai vari Dirigenti dell'Ente. Le risposte dovranno essere trasmesse, oltre che agli interessati, per conoscenza alla Segreteria del Sindaco e allo Sportello.

Nel caso in cui il cittadino ravvisi, comunque, un malfunzionamento della Pubblica Amministrazione e ritenga che l'interessamento da parte degli uffici/assessorato competenti non sia stato risolutivo, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.

Per effettuare le segnalazioni, il cittadino può avvalersi anche del servizio telematico attivo sul sito del Comune, [www.comune.orbassano.to.it](http://www.comune.orbassano.to.it).

#### **Art. 10 – Modulistica**

Lo Sportello realizza e/o collabora con gli altri servizi nel predisporre modulistica di impiego presso gli uffici che supporti il cittadino nell'avanzare istanze e che favorisca l'accesso ai principali servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione.

#### **Art. 11 - Collocazione funzionale**

Lo Sportello è collocato alle dirette dipendenze del Dirigente del Settore Socio-culturale con l'obiettivo di perseguire l'integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi, l'attività di ascolto dei cittadini e la qualità nell'erogazione dei servizi dell'Ente.

#### **Art. 12 - Competenze e professionalità del personale**

Il Personale assegnato allo Sportello, considerati i compiti innovativi che è chiamato a svolgere, deve essere adeguatamente formato nel rispetto di quanto contemplato dal D.P.R. 422/2001, Allegato A, punto A,.

#### **Art. 13 - Disposizioni finali**

Per qual che concerne lo Sportello, è abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle previste nel presente regolamento.