

REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

INTRODUZIONE

L'Azienda Speciale Messina Social City (di seguito indicata come Azienda) considera la comunicazione pubblica parte integrante ed indispensabile dell'azione amministrativa e dell'effettiva partecipazione democratica della collettività.

L'Azienda ha attivato presso la propria sede sita in Via Campo delle Vettovaglie, s.n. l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. (U.R.P.)

L'Azienda, attraverso l'U.R.P., promuove lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, potenzia ed armonizza i flussi di informazioni al suo interno e concorre ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace informazione e comunicazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico interagisce con i servizi sociali del Comune di Messina, della Città Metropolitana e della Regione Siciliana, i servizi socio-sanitari dell'ASP sollecitando, se del caso, anche l'attivazione della procedura di cui alla Legge 6/2004 che introduce nel nostro ordinamento la figura del cosiddetto "Amministratore di sostegno". Questi una volta nominato dal Giudice Tutelare, può svolgere tutte quelle operazioni (soprattutto di carattere amministrativo e patrimoniale) in favore degli anziani utenti che non siano in grado di provvedervi personalmente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

Art. 1 RUOLO E FINALITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L' U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di informazione e comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, sia all'interno dell'Azienda. L'U.R.P. svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, promuovendo l'accessibilità e la piena fruibilità dei servizi, attraverso una chiara ed accessibile attività comunicativa, in grado di elevare la soglia di conoscibilità delle prestazioni e dei servizi offerti dall'Ente nell'ottica del costante miglioramento dei risultati. Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

- informativo, mediante attività di ascolto, relazione, informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai cittadini;
- propositivo, riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;
- conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- formativo, attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, tirocinanti, volontari e cittadini in generale;
- promozionale dell'immagine e dei servizi dell'Ente, garantendo un'informazione trasparente;

Art. 2 FUNZIONI DELL'URP

L'U.R.P. ha il compito di agevolare il rapporto tra l'Ente ed i cittadini, operando con professionalità e responsabilità. Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
- favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza sull'attività dell'Ente, sullo svolgimento e modalità di erogazione dei servizi, sulle pratiche e la modulistica, sugli orari e l'ubicazione dei servizi;
- garantire il diritto di accesso agli atti, alle informazioni e ai documenti – legge 7 agosto 1990, n°241 e successive integrazioni;
- accogliere eventuali segnalazioni, proposte e proteste, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente;
- promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi;
- garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza.

Svolgerà inoltre attività di informazione attraverso gli organi di stampa mediante la redazione di comunicati, la convocazione e l'organizzazione di conferenze stampa, il mantenimento di rapporti con redazioni giornalistiche e televisive.

Art. 3 PERSONALE

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è individuato nella Figura della Dr.ssa Rossella Lanzafame, Assistente Sociale E2 dipendente dell'Azienda, cui compete la gestione ed il coordinamento dell'attività dell'Ufficio. Dal Responsabile dipende in via gerarchica e funzionale l'impiegato del ruolo amministrativo addetto all'Ufficio.

Nell'ambito di tali competenze il Responsabile dell'U.R.P. relaziona mensilmente al Direttore Generale sulle attività del proprio Ufficio, formulando eventuali proposte ritenute utili e funzionali al miglioramento delle prestazioni erogate.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in aggiunta ai compiti già individuati, può essere chiamato a supportare i vertici aziendali nella cura delle relazioni esterne, anche per quanto attiene l'instaurazione di rapporti di collaborazione con altri soggetti, il coordinamento delle attività di comunicazione aziendale e la promozione dell'attività istituzionale dell'Azienda.

In ossequio a quanto previsto dalla carta dei servizi i beneficiari, gli assistiti e gli ospiti delle strutture ricomprese nell'Azienda, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso il Comune di Messina e la Regione Siciliana, possono presentare per iscritto all'U.R.P. osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che impediscono, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sociale.

Il soggetto preposto all'Ufficio, quale Responsabile del Procedimento, riceve i citati documenti e provvede, previa accurata istruttoria, a dare adeguata risposta.

Inoltre si attiva per fornire le informazioni richieste e provvede a quant'altro necessiti al fine di soddisfare le esigenze evidenziate, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ciò sia possibile e ne ricorrano i presupposti.

Art. 4 PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Le istanze, contestazioni o segnalazioni vanno trasmesse all'U.R.P. per iscritto secondo le seguenti modalità alternative:

- mediante lettera debitamente sottoscritta consegnata direttamente all'U.R.P. o fatta pervenire alla seguente mail urp@messinainasocialcity.it;
- compilando e sottoscrivendo apposita modulistica in distribuzione presso l'U.R.P.

Tutti i suddetti documenti devono essere protocollati presso lo stesso U.R.P. che, a tal fine, sarà munito di specifico registro cronologico. Per ogni documento scritto consegnato "brevi manu" l'U.R.P. rilascerà la relativa ricevuta.

Art. 5 ISTRUTTORIA DELLE ISTANZE E RISCONTRI

Copia di ogni documento ricevuto dall'URP deve essere trasmessa il più sollecitamente possibile al Direttore Generale per opportuna conoscenza.

Entro i **cinque giorni** successivi alla ricezione del documento, l'URP avvia l'istruttoria anche attivandosi nei confronti dei Responsabili degli Uffici e dei Servizi interessati affinché provvedano ad eliminare le cause dell'eventuale disservizio o ad effettuare tutti quegli interventi che il caso richiede. A tal fine l'URP deve reperire tutte le informazioni e gli elementi necessari, acquisendo relazioni o pareri, per fornire adeguata risposta al richiedente.

Il preposto all'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta scritta agli interessati, in ordine alle segnalazioni pervenute nel termine di trenta giorni dalla ricezione (a tal fine farà fede la data di protocollazione). Per i casi di notevole complessità o di particolare delicatezza l'URP comunicherà all'interessato l'impossibilità di fornire risposta nel termine indicato a motivo del fatto che le risultanze dell'istruttoria non consentono la definizione della pratica. In tal caso decorrerà un termine di ulteriori trenta giorni necessari per un supplemento di istruttoria.

La risposta inviata all'utente è fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. Il preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi a sostegno della propria tesi.

Art. 6 MODULISTICA

- Moduli per l'accesso ai servizi
- Modulo per segnalazioni, reclami, suggerimenti;
- Modulo accesso civico semplice e accesso civico generalizzato.