



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI
Provincia di Verona

TESTO UNICO
REGOLAMENTI
UFFICIO RELAZIONI
CON IL PUBBLICO

Approvato: delibera Giunta Comunale n. 26 del 05/03/2009
esecutiva il 30/03/2009

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Maria Cristina Amadori



TITOLO I

REGOLAMENTO FUNZIONAMENTO U.R.P.

Art. 1 Principi generali	pag. 3
Art. 2 Ambito di applicazione	pag. 3
Art. 3 Ruolo dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico	pag. 3
Art. 4 Funzioni dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico	pag. 4
Art. 5 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini	pag. 7
Art. 6 Programmazione annuale e verifica dell'U.R.P.	pag. 8
Art. 7 Organizzazione e funzionamento dell'U.R.P.	pag. 8
Art. 8 Collocazione funzionale	pag. 9

TITOLO II

REGOLAMENTO DI TUTELA PUBBLICA

Art. 9 Principi generali	pag. 13
Art. 10 Compiti dell'Ufficio relazioni con il pubblico	pag. 13
Art. 11 Soggetti legittimati alla presentazione	pag. 13
Art. 12 Modalità di presentazione	pag. 13
Art. 13 Procedure per la gestione del reclamo semplice	pag. 14
Art. 14 Procedure per la gestione del reclamo complesso	pag. 11
Art. 15 Il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico	pag. 15
Art. 16 Difensore Civico	pag. 15

TITOLO III

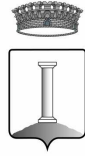
DISPOSIZIONI FINALI

Art. 17 Entrata in vigore	pag. 17
Art. 18 Pubblicità del Regolamento	pag. 17



TITOLO I
REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO





Art. 1

PRINCIPI GENERALI

1. L'Amministrazione del Comune di Colognola ai Colli, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini ed ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, italiani e stranieri, singoli ed associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.-

Art. 2

AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento viene adottato in applicazione di quanto previsto dall'art. 8, comma 2, della legge n. 150/2000 (ridefinizione dei compiti e riorganizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico) e dell'art. 1, comma 4, lett. b) e lett. c) della medesima legge n. 150/2000 (comunicazione interna ed esterna del Comune), allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con i cittadini del proprio territorio, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.-

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.-

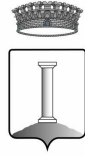
Art. 3

RUOLO DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. L'Ufficio per le relazioni con il pubblico, ai sensi della legge n. 150/2000 e della Direttiva 07/02/2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica coordinando e gestendo le informazioni dell'Ente al fine di assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.-

2. L'Ufficio per le relazioni con il pubblico svolge un ruolo:

- a. informativo mediante un'attività di consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b. di supporto alle strutture interne comunali nella produzione di servizi all'utenza;
- c. propositivo riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- d. di gestione delle attività di comunicazione esterna e interna;
- e. conoscitivo mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- f. promozionale dei servizi del Comune;
- g. di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione;



- h. formativo attraverso iniziative rivolte al personale interno, a studenti, stagisti, cittadini in generale.-

Art. 4

FUNZIONI DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, svolge le sue funzioni nelle seguenti Aree di attività:

A) Area informazione e comunicazione pubblica

1.1 L'Ufficio relazioni con il pubblico:

- 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 Referente per la comunicazione degli uffici comunali, di cui alla lett. D) punto 1.5, del presente articolo;
- b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti accesso polifunzionali e contatti telefonici.-

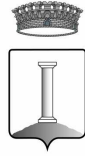
1.2 A tal fine:

- 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 (Segreteria del Sindaco, Informagiovani, Centri civici, etc.) 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) promuove attività di formazione, in raccordo con il piano pluriennale di formazione contrattuale, rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il Referente della comunicazione di cui lett. D) punto 1.5, del presente articolo;
- e) coordina l'attività di informazione svolta dal centralino.-

B) Area diritti di accesso e partecipazione

1.1 L'Ufficio relazioni con il pubblico:

- a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i Responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Referente della comunicazione, di cui alla lett. D) punto 1.5, del presente articolo;
- 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 secondo le seguenti modalità:
 - le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immedia-



tamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;

- qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'U.R.P. oppure previa intesa con l'ufficio interessato indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:
 - o le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
 - o data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - o le modalità dell'accesso
 - o le eventuali spese a carico del richiedente;
- c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda.-

1.2 Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai Responsabili di Settore.-

1.3 Al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun Responsabile di Settore individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitare il diritto di accesso, in mancanza il diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico.-

C) Area comunicazione esterna

1.1 L'Ufficio relazioni con il pubblico collabora 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.-

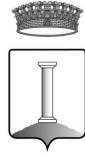
1.2 A tal fine:

- a) produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- b) elabora progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti;
- c) collabora alla gestione e al potenziamento del sito web comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- d) promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- e) fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- f) può esprimere pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine etc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.-

D) Area comunicazione interna

1.1 L'Ufficio relazioni con il pubblico:

- a) promuove esperienze innovative fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo;



- b) 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;
- c) propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione;
- d) può convocare riunioni periodiche dei Referenti della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.-

1.2 La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Responsabili di Settore o con altro personale individuato dallo stesso.-

1.3 La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.-

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

1.5 Entro 30 giorni dall'approvazione del presente Regolamento ogni Responsabile di Settore individua all'interno di ogni Ufficio un Referente per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio relazioni con il pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.-

1.6 In caso di inerzia da parte del Responsabile di Settore, il Referente della comunicazione è nominato dal Segretario Generale su proposta del Responsabile U.R.P..-

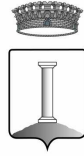
1.7 L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni servizio.-

1.8 Tutti gli uffici e servizi comunali assicurano un costante flusso informativo. Ogni ufficio e servizio comunica rapidamente all'U.R.P. ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza da parte degli uffici, l'U.R.P. ne dà comunicazione ai Responsabili di Settore affinché provvedano a rimuovere le cause per quanto di competenza.-

E) Area analisi e ricerche sull'utenza

1.1 L'Ufficio relazioni con il pubblico:

- a) attiva sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi;
- b) favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (questionari, focus-group, etc.);



- c) concorre alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione della Carta dei Servizi pubblici, quale “patto scritto” tra l’Ente locale ed i cittadini, mediante il quale gli stessi hanno una concreta possibilità di partecipazione e di controllo per migliorare la qualità dei servizi.-

1.2 I risultati dell’attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti e dell’intera attività svolta sono trasmessi dal Responsabile dell’Ufficio relazioni con il pubblico, ogni semestre ed a consuntivo entro il 31 gennaio

- a) al Sindaco;
- b) ai Responsabili di Settore interessati, per l’adozione delle necessarie misure organizzative;
- c) al Segretario Generale per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;
- d) al Nucleo di Valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell’efficacia dell’azione amministrativa nell’ambito del controllo di gestione.-

Art. 5

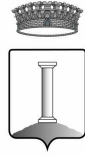
SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI

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. L’Ufficio relazioni con il pubblico riceve i reclami e le segnalazioni dei cittadini secondo le procedure previste dall’apposito Regolamento di pubblica tutela che dovranno essere portate a conoscenza dei cittadini a cura del medesimo Ufficio.-
3. Contestualmente, nel rapporto annuale, l’Ufficio relazioni con il pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell’organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.-

Art. 6

PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL’U.R.P.

1. Entro il 30 novembre di ogni anno il Responsabile dell’Ufficio relazioni con il pubblico presenta al Sindaco il programma per il nuovo anno delle attività, specificando le azioni da realizzare e le relative risorse a disposizione ai sensi della Direttiva 07/02/2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica.-
2. Entro febbraio il Responsabile dell’U.R.P. presenta una relazione sull’attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati ed obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.-
3. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell’efficacia dell’azione dell’Ufficio relazioni con il pubblico.-



Art. 7

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'U.R.P.

- 1.** L'Ufficio relazioni con il pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili dagli utenti, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.-
- 2.** L'Ufficio Relazioni con il pubblico è dotato 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.** L'Ufficio relazioni con il pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.-
- 4.** All'Ufficio relazioni con il pubblico 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 attività istituzionali.-
- 5.** L'Ufficio relazioni con il pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.-
- 6.** In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio relazioni con il pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.-
- 7.** In particolare, il personale assegnato all'U.R.P. 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.-
- 8.** Al personale assegnato all'U.R.P. devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.-
- 9.** I titoli per l'accesso e gli interventi formativi del personale da assegnare all'Ufficio relazioni con il pubblico sono definiti dal D.P.R. 21/09/2001, n. 422.-

Art. 8

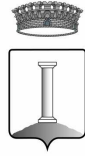
COLLOCAZIONE FUNZIONALE

- 1.** Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio relazioni con il pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite. Pertanto l'U.R.P. è collocato in posizione di staff al Sindaco.-



TITOLO II REGOLAMENTO DI TUTELA PUBBLICA





Art. 9

PRINCIPI GENERALI

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso atti o comportamenti per i quali si nega e si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Amministrazione Comunale e situazioni di disservizio che costituiscono violazione della legge n. 241/1990 e dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, individuandone le procedure di gestione ed i relativi responsabili, ai sensi dell'art. 4 della citata legge n. 241/1990.-

Art. 10

COMPITI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico svolge funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione. Nell'ambito della funzione di tutela l'U.R.P. svolge i seguenti compiti:

- a) riceve le osservazioni, opposizioni, segnalazioni, reclami in via amministrativa dei soggetti di cui al successivo art. 11 del presente Regolamento, per la tutela del cittadino contro gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni e dei servizi comunali;
- b) predispone l'attività istruttoria e provvede, su delega del Sindaco, a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole soluzione;
- c) cura l'istruttoria, acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio direttamente dai Responsabili di Settore e fornisce parere al Sindaco per i reclami di maggiore complessità;
- d) predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Sindaco.-

Art. 11

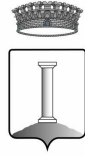
SOGGETTI LEGITTIMATI ALLA PRESENTAZIONE

1. Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutele dei diritti afferenti all'Amministrazione Comunale possono presentare osservazioni, reclami ed opposizioni contro gli atti o i comportamenti di cui all'art. 10 entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.-

Art. 12

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

- 1.** I soggetti di cui all'art. 11 esercitano il proprio diritto mediante:
- a) lettera in carta semplice o e-mail indirizzata ed inviata o recapitata al Comune di Colognola ai Colli consegnata direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico e/o Ufficio protocollo;
 - b) compilazione di apposito modello, disponibile presso la sede l'U.R.P. oppure sul sito internet www.comunecolognola.it datato e sottoscritto (allegato n. 1)
 - c) segnalazione telefonica o inoltrata via fax all'Ufficio relazioni con il pubblico;
 - d) colloquio con il Responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico.-



2. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda di reclamo annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.-
3. Per le segnalazioni inviate via e-mail l'Ufficio relazioni con il pubblico, prima di procedere all'istruttoria, procederà alla conferma di quanto ricevuto contattando l'utente.-
4. Nel caso di segnalazione verbale fatta su modello dell'U.R.P., l'utente segnalante apporrà la propria firma, controfirmata dall'operatore U.R.P..-
5. Qualora il reclamo o la denuncia si presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, l'Ufficio relazioni con il pubblico provvede a darne immediata comunicazione allo stesso, ai sensi dell'art. 8 della legge n. 241/1990.-
6. In caso di opposizione di quest'ultimo, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio relazioni con il pubblico continua l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio senza nessun riferimento ad esso.-
7. La presentazione di detti reclami, segnalazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la predisposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.-

Art. 13

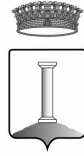
PROCEDURE PER LA GESTIONE DEL RECLAMO SEMPLICE

1. Qualora si tratti di semplici segnalazioni o di reclami e segnalazioni di univoca ed immediata soluzione, il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e comunicazione della risposta all'utente su delega del Sindaco.-
2. L'Ufficio relazioni con il pubblico provvede altresì a dare immediata comunicazione delle segnalazioni, reclami e segnalazioni di cui al comma 1, al Responsabile di Settore interessato ed a informare periodicamente il Sindaco sull'andamento degli stessi.-

Art. 14

PROCEDURE PER LA GESTIONE DEL RECLAMO COMPLESSO

1. Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni di evidente complessità ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio relazioni con il pubblico invia, entro tre giorni dalla ricezione, la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Responsabile di Settore interessato, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria, richiedendo relazioni o pareri ai Responsabili di tutti i Settori coinvolti ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione del reclamo.-
2. L'istruttoria che compete al Responsabile del Settore interessato, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per l'eliminazione dell'eventuale motivo del reclamo, deve essere trasmessa dallo stesso all'Ufficio relazioni con il pubblico, entro dieci giorni dal ricevimento della segnalazione. L'Ufficio relazioni con il pubblico predisponde la risposta a firma del Sindaco (o su



sua delega) da comunicare all'utente entro trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.-

3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non si sia concluso entro il termine di cui al comma precedente, l'Ufficio relazioni con il pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.-

Art. 15

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

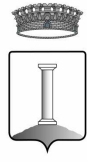
1. Il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico, individuato ai sensi del D.P.R. n. 422/2001, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie le osservazioni, le opposizioni ed i reclami presentati in via amministrativa dai soggetti di cui all'art. 11 del presente Regolamento;
- b) provvede ad istruire e definire le segnalazioni di più agevole soluzione;
- c) cura l'istruttoria e vigila affinché l'iter procedimentale del reclamo proceda senza intoppi, sollecitando, se del caso, i Responsabili di Settore a fornire le informazioni necessarie ad una rapida risposta al cittadino;
- d) predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Sindaco (o su sua delega);
- e) invia risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Settore interessato ed al Segretario Generale per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.-

Art. 16

DIFENSORE CIVICO

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente provvedimento, nel caso ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, può accedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui all'art. 10, comma 1, lett. b), alle forme di tutela quali il Difensore Civico comunale.-

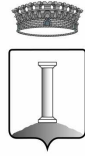




TITOLO III

DISPOSIZIONI FINALI





Art. 17

ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente Regolamento entrerà in vigore dopo la pubblicazione all'albo pretorio del Comune per quindici giorni consecutivi.-
2. Sostituisce ed abroga tutte le precedenti regolamentazioni, che disciplinavano la materia.-

Art. 18

PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO

1. Copia del presente Regolamento, ai sensi delle leggi vigenti, sarà tenuta a disposizione del pubblico perché ne possa prendere visione in qualsiasi momento e sarà pubblicato sul sito internet del Comune.-