



# Città di Fidenza

---

**Staff della Direzione Generale**

**Regolamento di organizzazione del Servizio Punto Amico**

# Punto Amico

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

Il comune di Fidenza orienta la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi.

L'amministrazione:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti ;
- promuove ed assicura l'esercizio del diritto d'informazione, d'accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti;
- verifica la qualità e il gradimento dei servizi e delle prestazioni erogate ai cittadini, anche attraverso la gestione delle segnalazioni, suggerimenti e reclami.

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

Il regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento del servizio Punto Amico a seguito della legge del 7 giugno 2000 n. 150.

Si considerano cittadini i residenti nel territorio comunale e coloro che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

## **Art. 3** **Finalità e funzioni**

Punto Amico:

- facilita e promuove l'accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi del comune, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità anche attraverso la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- promuove ed assicura l'esercizio del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- attua processi di verifica della qualità e del gradimento dei servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni,

- dei suggerimenti e dei reclami dei cittadini e collabora per adeguare i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- contribuisce, in collaborazione con gli altri servizi, al coordinamento ed all'organizzazione delle informazioni interne e verso i cittadini;
  - collabora, con gli altri uffici all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - cura la gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale.

#### **Art. 4**

### **Informazione e comunicazione pubblica**

Punto Amico:

- informa ed orienta i cittadini sui modi di erogazione dei servizi dell'amministrazione comunale e di altre pubbliche amministrazioni e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per assicurare la conoscenza dei servizi erogati e delle normative.

A tale fine:

- raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione inerenti al rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;
- attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (informagiovani, punto impresa, etc) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata;
- mette a disposizione dei cittadini il materiale informativo dell'attività e dei servizi della amministrazione;
- cura la pubblicazione del notiziario "Punto Amico" che viene inviato a tutti i capi famiglia del comune.

#### **Art. 5**

### **Diritto di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti**

Punto Amico:

- fornisce informazioni sugli atti dell'amministrazione e sulle modalità di d'accesso nelle forme previste dal regolamento comunale;
- riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e le trasmette al responsabile del servizio competente e ne rilascia copia quando ne è stata acquisita la disponibilità.

## **Art. 6**

### **Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

Punto Amico:

- attiva sistemi di monitoraggio della qualità, del grado di soddisfazione dei servizi erogati e dell'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini anche con l'accoglimento di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- in stretto raccordo con il responsabile della qualità attiva indagini e sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati;
- progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;
- collabora con il responsabile della qualità per la determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e di monitoraggio sono trasmessi al direttore generale per:

- l'elaborazione dei dati a livello cittadino e per la promozione delle necessarie trasformazioni amministrative e di comunicazione;
- la misurazione e la valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei responsabili dei servizi;

## **Art. 7**

### **Segnalazioni, suggerimenti e reclami dei cittadini**

Punto Amico:

- riceve le segnalazioni i suggerimenti e i reclami inoltrati con ogni mezzo e modalità dai cittadini, comprese quelle raccolte dal vigile di quartiere;
- trasmette ai responsabili dei servizi competenti, al direttore generale e al responsabile della qualità le segnalazioni ricevute;
- fornisce al cittadino la risposta in merito al reclamo inoltrato;
- verifica a campione l'effettiva realizzazione dell'intervento proposto;

- cura la registrazione e il monitoraggio delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami.

## **Art. 8** **Comunicazione interna**

Punto Amico:

- contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici.
- promuove all'interno dell'organizzazione lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione.

E' costituito il comitato di redazione del sito internet con il compito di pianificare i flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

Il responsabile di Punto Amico convoca riunioni periodiche del comitato di redazione per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proporre l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi e migliorino l'efficacia dell'informazione.

## **Art. 9** **Collocazione funzionale**

Per il ruolo d'integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla attività di comunicazione all'interno della amministrazione; per l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, Punto Amico é collocato nello Staff della Direzione Generale

## **Art. 10** **Organizzazione del servizio**

Punto Amico ottimizza la propria organizzazione come previsto dal sistema qualità con l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il front office e il back office, tra loro funzionalmente integrati.

- Il front office gestisce l'area di contatto con l'utenza. E' il luogo di massima visibilità dell'ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per migliorare la comprensione della normativa e delle disposizioni della amministrazione, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente;
- Il back office è il luogo verso cui si indirizzano e si elaborano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti. Le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei referenti di servizio interni e di quelli esterni e si organizzano le attività e i servizi rilasciati dal front office.

## **Art. 11** **Spazio e orario di apertura**

Punto Amico è collocato al piano terra del palazzo comunale in locali facilmente accessibili e privi di barriere architettoniche.

Punto Amico assicura un ampio orario di apertura al pubblico per garantire il maggior contatto possibile con i cittadini.

## **Art.12** **Formazione del personale**

Il personale di Punto Amico deve essere preparato professionalmente e capace di gestire il rapporto con il pubblico.

L'amministrazione assicura la partecipazione del personale alle iniziative di formazione ed aggiornamento.

La formazione deve privilegiare l'acquisizione di competenze rispetto a:

- Conoscenza, applicazione e miglioramento del sistema qualità del comune;

- conoscenza dell'uso degli strumenti informatici;
- conoscenza di strumenti e tecniche di comunicazione;
- conoscenza di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
- capacità di relazioni con l'utenza;
- capacità di ascolto dei cittadini.

### **Art. 13** **Norme finali**

Per tutto quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alla legge 7 giugno 2000 n. 150 e al regolamento per la partecipazione e l'accesso agli atti amministrativi.

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.