

ALEGATO “G”



COMUNE DI GIOVINAZZO
Provincia di Bari

**Progetto base di organizzazione e gestione
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

PARTE I

ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1.Premessa

L'amministrazione comunale ha tra le sue finalità il miglioramento del rapporto con i cittadini e intende riqualificare e incrementare le azioni di comunicazione.

Tale finalità si inserisce nei processi di riforma delle amministrazioni pubbliche, che tendono a promuovere l'effettivo accesso alle istituzioni attuando, nel contempo, i principi di trasparenza e pubblicità.

Per soddisfare questa esigenza si intende riorganizzare il servizio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'istituzione dell'URP, già prevista dall'articolo 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 e ora dall'art.11 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, infatti, risponde alla duplice finalità, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Le funzioni dell'URP, sono state poi meglio precisate dalla legge 150 del 2000 sulla Comunicazione pubblica, che all'art. 8, definisce i criteri che devono seguire le amministrazioni nella riorganizzazione degli URP.

In particolare, gli URP devono essere funzionali alla realizzazione dei seguenti obiettivi di pubblico servizio:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione all'attività amministrativa secondo quanto previsto dalla legge n.241/90 e successive modificazioni;
- agevolare la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini e l'utilizzazione degli stessi, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e gli uffici comunali e sui compiti dell'amministrazione comunale;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- promuovere e gestire la comunicazione istituzionale on line attraverso il sito istituzionale del comune;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi offerti ai cittadini e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni tra lo stesso ufficio relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché con gli URP delle altre amministrazioni

L'URP rappresenta il primo strumento di contatto dell'Amministrazione pubblica con il cittadino. Pertanto, deve assicurare un servizio adeguato e qualificato, capace di dare risposte semplici, immediate e chiare ai cittadini.

La riorganizzazione dell'ufficio, quindi, deve riguardare sia l'immagine che la tipologia e qualità dei servizi offerti.

2. Denominazione

La denominazione dell'ufficio dovrà indicare chiaramente le funzioni di informazione e di servizio. Oltre al nome "Ufficio relazioni con il pubblico", i soggetti che parteciperanno al confronto concorrenziale potranno prevedere nel progetto da presentare anche l'uso di una denominazione che sia di immediata percezione da parte dei cittadini, nonché di segnaletica esterna e di cartellonistica contenente anche indicazioni sull'orario di servizio e sulle attività svolte.

3. Collocazione

La collocazione dell'U.R.P. è prevista a piano terra del Palazzo Municipale, in un locale attiguo all'ingresso principale, di facile accesso al pubblico e, soprattutto, da parte dei cittadini disabili, come individuato nell'allegato stralcio planimetrico.

La scelta dell'ubicazione è conforme alle indicazioni della direttiva PCM del 1994 contenente "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".

Nello stesso ufficio sarà reso disponibile il materiale di auto-consultazione: bacheche, materiale informativo, dossier tematici e modulistica, da posizionare su apposite scaffalature adeguatamente segnalate e facilmente accessibili.

L'organizzazione degli spazi interni dovrà essere strutturata in modo funzionale alla comunicazione, garantendo, al contempo, la riservatezza.

Dovranno essere previste almeno due postazioni internet e un comodo spazio di attesa per gli utenti.

4. Organizzazione delle attività

L'organizzazione del servizio prevede l'articolazione delle attività in due ambiti: back-office e front-office, tra loro collegati.

Il back-office comprende le seguenti attività:

- raccolta dati, informazioni e documenti,
- costante aggiornamento dati e documenti,
- creazione e gestione della banca dati relativa ad atti, documenti e procedure,
- raccolta della modulistica relativa ai servizi comunali,
- progettazione e gestione delle attività di comunicazione e di informazione
- gestione giuridico-amministrativa dei rapporti interni ed esterni al comune.

Il front-office riguarda la gestione delle attività di comunicazione ed informazione rivolte ai cittadini utenti e comprende le seguenti attività:

- interpretazione e lettura dei bisogni,
- comunicazione dei dati e delle informazioni ai cittadini,
- monitoraggio e verifica del livello di soddisfacimento dei cittadini in merito alla qualità dei servizi comunali,
- organizzazione e gestione degli strumenti per agevolare la conoscenza e l'utilizzo dei mezzi di informazione e dei servizi comunali da parte dei cittadini.

5. Servizi e attività dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il pubblico deve essere organizzato in modo da assicurare almeno l'espletamento dei seguenti servizi:

- a) informazione e orientamento dei cittadini in merito agli atti e servizi comunali;
- b) supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale;
- c) aggiornamento della sezione news del sito web del comune;
- d) gestione dei reclami e verifica del grado di soddisfacimento dei cittadini sulla qualità dei servizi comunali;
- e) organizzazione e gestione del servizio informagiovani;

- f) informazioni turistiche;
- g) sportello informale lavoro;
- h) eventuali altre attività da proporre nel progetto offerta del servizio (es. sportello Europa, in grado di fornire informazioni sui bandi dell'unione europea di particolare interesse per cittadini e imprese).

6. Informazione e orientamento dei cittadini

La funzione principale dell'ufficio relazioni con il pubblico è costituita dalle attività di informazione ed orientamento dei cittadini in merito ai servizi ed alle procedure del Comune ed, eventualmente, di altri Enti o aziende presenti sul territorio.

L'ufficio dispone di uno sportello con personale adeguatamente formato, per la ricezione di domande, petizioni o proposte riguardanti i problemi o servizi del comune. Le istanze saranno valutate per fornire le relative risposte e/o informazioni. Le risposte ai cittadini dovranno essere date immediatamente o, ove non sia possibile o in caso di "domande atipiche", differite anche via mail, telefono, lettera o tramite canali web creando una sezione dedicata sul sito istituzionale del comune.

L'URP cura, inoltre, il rapporto con i cittadini per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti ufficiali del comune per garantire la visione e il rilascio di copia.

Per consentire l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso l'URP dovrà, preliminarmente, provvedere alla creazione di una **banca dati dei servizi, degli atti e dei procedimenti di competenza degli uffici comunali**.

La banca dati dei servizi, degli atti e dei procedimenti del comune e degli altri Enti pubblici che operano nel territorio comunale costituisce il patrimonio informativo di base dell'URP e lo strumento operativo indispensabile per la sua attività di informazione ed orientamento degli utenti.

La creazione della banca dati sarà completata dalla raccolta della modulistica relativa ai diversi servizi e procedimenti.

A tal fine, il personale addetto al back-office dovrà provvedere alla raccolta dei dati dagli uffici di ciascun settore in cui si articola la struttura organizzativa del comune, relativi ai servizi comunali e predisporre, con il supporto del personale comunale, un archivio informatico degli atti e le schede dei principali procedimenti amministrativi con indicazione del responsabile del procedimento e del provvedimento finale.

Tale attività dovrà essere completata entro tre mesi dall'avvio del servizio.

Successivamente, sarà cura del personale dell'URP provvedere all'aggiornamento della banca dati e delle schede dei procedimenti e alla gestione della stessa.

La gestione centralizzata della banca dati degli atti, dei servizi e dei procedimenti risponde alla duplice esigenza di consentire l'aggiornamento costante dei dati dei procedimenti e di fornire informazioni al pubblico sgravando gli uffici di un compito che non rientra nella loro attività principale.

Per consentire la raccolta e l'aggiornamento delle informazioni, il dirigente responsabile di ciascun settore dovrà individuare, per ogni ufficio, **un referente** a cui il personale dell'URP si rivolgerà per aggiornare le schede di procedimento e per avere la modulistica. Il referente, a sua volta, avrà il compito di informare l'URP ogni volta che si verificano dei cambiamenti significativi.

Per agevolare il lavoro dell'URP il soggetto affidatario del servizio dovrà dotarsi **di un software e di un data base** di gestione degli atti e dei procedimenti che consentirà non solo di strutturare meglio la catalogazione delle informazioni e la redazione delle schede dei procedimenti da parte dell'URP, ma anche di migliorare e razionalizzare l'organizzazione del lavoro dei diversi uffici e lo scambio di informazioni interne ed esterne tra gli stessi uffici comunali e con altri enti.

I dati relativi ai servizi ed ai procedimenti devono essere, poi, inseriti sul sito istituzionale del comune.

L'attività di orientamento dei cittadini comprende anche la predisposizione della modulistica per richiedere informazioni, presentare reclami o segnalazioni e l'attività di assistenza ai cittadini nella compilazione.

7. Supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale, aggiornamento sito web

L'URP dovrà svolgere anche attività di supporto per la comunicazione pubblica e istituzionale.

In particolare, all'ufficio potranno essere affidati i seguenti compiti:

- redazione di testi per depliant, brochure e materiale informativo/divulgativo in genere
- coordinamento della distribuzione/invio del materiale
- inserimento di comunicazioni sul sito istituzionale del comune
- campagne di comunicazione esterna ed interna dell'Ente
- altre attività proposte nel progetto offerta.

Il servizio di gestione dell'URP comprende anche l'aggiornamento di alcune sezioni del sito web istituzionale del Comune e, in particolare: le News, alcune informazioni istituzionali, la modulistica ecc.

8. Gestione dei reclami e verifica del grado di soddisfacimento dei cittadini sulla qualità dei servizi comunali.

I cittadini potranno rivolgersi all'URP per segnalazioni e reclami relativi a disfunzioni, inefficienze e cattivo funzionamento dei servizi comunali.

Sarà cura del personale addetto all'URP predisporre la modulistica necessaria per segnalazioni e reclami, renderla disponibile nello stesso ufficio o in una apposita sezione del sito istituzionale del comune e ricevere la stessa. Le segnalazioni e i reclami pervenuti saranno poi trasmessi al Sindaco, all'Assessore e al dirigente responsabile di Settore competente.

Il responsabile di settore, esaminata la segnalazione o il reclamo invia la risposta all'URP che, a sua volta, risponderà al cittadino.

Nel caso in cui il problema segnalato dal cittadino sia risolto in tempi brevi dal competente ufficio comunale il responsabile del settore potrà darne comunicazione, anche verbale all'URP, che provvederà ad inviare una risposta al cittadino. L'URP dovrà comunque verificare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alle soluzioni dei problemi segnalati.

Sarà compito dell'URP curare la redazione di un elenco dei reclami e delle segnalazioni pervenute e del numero di cittadini soddisfatti e insoddisfatti e trasmetterlo al Sindaco con una periodicità trimestrale.

L'URP svolgerà periodiche indagini per verificare il grado di soddisfacimento dei cittadini (customer satisfaction) rispetto ai servizi erogati dal Comune e rapporti statistici sulle diverse tipologie di richieste. Le risultanze di tali indagini saranno riportate in apposita relazione semestrale da trasmettere al Sindaco.

I risultati delle indagini saranno analizzati dal Sindaco con il supporto della giunta e dei dirigenti per valutare la necessità di introdurre mutamenti dell'assetto organizzativo e della qualità dei servizi.

9. Organizzazione e gestione del servizio informagiovani/ informalavoro

In una fase più evoluta di gestione del servizio è prevista l'organizzazione e lo sviluppo di uno sportello "Informagiovani".

A tal fine, l'URP dovrà dotarsi di un patrimonio informativo strutturato relativo a:

- formazione anche universitaria
- offerte di lavoro
- tirocinii formativi, stages, contratti di formazione lavoro, apprendistato
- bandi e concorsi

- tempo libero e viaggi.

L'ingresso nella rete nazionale degli Informagiovani, potrebbe consentire l'accesso a una banca dati di informazioni già strutturata.

10. Orari di apertura

In conformità alle previsioni della direttiva PCM del 1994, l'URP sarà organizzato in modo da prevedere un orario di servizio al pubblico distribuito anche nelle ore pomeridiane.

L'orario minimo di apertura al pubblico di **24 ore settimanali** sarà articolato nei giorni dal lunedì al sabato nelle seguenti fasce orarie:

- mattina: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, il sabato dalle 10.00 alle 12.30;
- pomeriggio: martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00;

I soggetti partecipanti al confronto concorrenziale potranno proporre una estensione degli orari di apertura al pubblico.

Oltre al front-office, il soggetto gestore del servizio dovrà assicurare il servizio di back-office. L'orario di lavoro per le attività di back-office potrà non coincidere con l'orario di apertura al pubblico per agevolare l'attività di ricerca e aggiornamento di informazioni e documenti, la creazione della banca dati, la pubblicazione di informazioni sul sito, lo svolgimento di riunioni di raccordo con gli altri uffici comunali.

Inoltre, il coordinatore delle attività di sportello dovrà assicurare una presenza minima di almeno 5 ore settimanali.

Durante la durata della convenzione di affidamento del servizio potranno essere proposte articolazioni diverse dell'orario di apertura al pubblico in relazione alla osservazione degli orari di maggiore o minore affluenza del pubblico. La proposta di variazione potrà essere approvata dall'amministrazione comunale, con provvedimento motivato.

Per monitorare l'andamento del servizio l'ufficio curerà la redazione di statistiche con indicazione del numero medio mensile di utenti, distinto tra telefonate e presenze fisiche e del tipo di informazioni richieste. Le statistiche saranno trasmesse al Sindaco con periodicità trimestrale.

11. Personale

Per garantire lo svolgimento di un servizio qualificato ed efficiente, il personale da assegnare all'URP dovrà possedere adeguate competenze di base e attitudini alla comunicazione.

E' indispensabile, inoltre, il possesso di conoscenze informatiche, della capacità di utilizzare strumenti informatici e telematici e la conoscenza di una o più lingue straniere (almeno la lingua inglese). Tali conoscenze saranno desunte dai curricula del personale che si intende utilizzare, da allegare in sede di presentazione dell'offerta.

E' necessario adibire al servizio almeno **due unità di front-office per ciascun turno e una unità di back-office, oltre al coordinatore responsabile delle attività espletate dallo sportello.**

Il coordinatore del servizio dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze giuridico-amministrative e in materia di comunicazione e di laurea specialistica o quadriennale in giurisprudenza o economia o scienze politiche o scienze della comunicazione.

La responsabilità del servizio sarà affidato ad un funzionario dipendente del comune di categoria professionale non inferiore alla D o alla C, purchè in possesso di laurea.

Il responsabile del servizio svolgerà le necessarie funzioni di raccordo tra l'Ufficio relazioni con il pubblico e gli altri uffici comunali per l'acquisizione delle informazioni e la trasmissione degli atti comunali.

12. Fasi di realizzazione del servizio

La realizzazione completa di tutti i servizi descritti richiede almeno quattro mesi, in quanto è necessario anche un lavoro di comunicazione interna e di forte coordinamento con tutti i Servizi dell'Ente.

PARTE II AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

13. Modalità di affidamento del servizio

In applicazione delle previsioni di cui all'articolo 5 comma1 della legge 8 novembre 1991, n.381 il servizio di gestione dell'URP sarà affidato ad una cooperativa sociale di tipo B, come definita dall'art.1, comma 1 lettera b) della legge n. 381/91, previa pubblicazione sul sito istituzionale del comune di un avviso pubblico inteso ad acquisire le manifestazioni di interesse da parte delle cooperative interessate e previo esperimento di una procedura competitiva di tipo negoziato tra i soggetti interessati, in possesso dei requisiti richiesti.

Con la cooperativa, individuata all'esito del confronto concorrenziale, sarà stipulata una convenzione in cui saranno definiti gli obblighi delle parti e le condizioni di espletamento del servizio che dovrà essere svolto nel rispetto delle previsioni del progetto base predisposto dall'amministrazione e delle condizioni migliorative indicate nel progetto offerta presentato dal concorrente.

14. Durata del servizio

L'affidamento del servizio di gestione dell'URP ha la durata di un anno a decorrere dalla data di stipulazione della convenzione di affidamento. E' prevista la possibilità di rinnovo della convenzione per un altro anno, previa adozione di provvedimento espresso da parte della Giunta comunale e del dirigente responsabile del servizio. L'amministrazione comunale si riserva, comunque, la facoltà di recedere dalla convenzione per motivate ragioni di interesse pubblico, anche prima della scadenza, dando un preavviso di tre mesi.

15. Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo annuale previsto per l'organizzazione e la gestione del servizio e l'espletamento delle attività previste, da porre a base del confronto concorrenziale è definito nell'importo annuo complessivo, da porre a base di gara, di € 62.00000 oltre IVA.

Tale compenso copre tutti i costi di gestione del servizio che, a titolo esemplificativo si riportano qui di seguito: spese di personale, acquisto di materiale di cancelleria, carta, stampati, attrezzature anche informatiche o canoni di manutenzione o utilizzo degli stessi, software di gestione, **eventuali** mobili e scaffalature per l'arredo dell'ufficio. Alla scadenza della convenzione le attrezzature e i mobili, eventualmente acquistati dal soggetto gestore, ritorneranno nella disponibilità del soggetto affidatario del servizio, nello stesso stato in cui si trovano, senza diritto ad alcuna indennità o compenso da parte dell'amministrazione comunale.

Sono ad esclusivo carico del soggetto gestore tutte le spese del personale adibito al servizio, nessuna esclusa od eccettuata, ivi comprese le spese per assicurazioni obbligatorie, oneri di sicurezza, spese di formazione.

Il comune concede l'utilizzo gratuito dei locali del palazzo municipale, quale sede dell'URP, come da allegato stralcio planimetrico (allegato A 1).

Il soggetto affidatario sarà responsabile del corretto uso del locale e dei beni mobili di cui lo stesso è già provvisto, ed è tenuto alla custodia e conservazione degli stessi beni con la diligenza del buon padre di famiglia. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente disposizione trovano applicazione le norme del codice civile di cui agli articoli da 1803 a 1812.

Saranno, invece, a carico del comune i costi delle utenze: gas, energia elettrica, spese telefoniche e di collegamento internet, spese di pulizia dei locali e altri oneri di manutenzione ordinaria.

16. Requisiti di partecipazione

Come già precisato nel precedente articolo 13, possono partecipare al confronto concorrenziale per l'individuazione del soggetto cui affidare il servizio di organizzazione e gestione dell'URP le cooperative sociali di tipo B, come definite dall'art.1, comma 1 lettera b) della legge n. 381/91, che svolgono attività diverse (nella specie gestione dei servizi), finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e consorzi di cooperative sociali (ex art.8 della legge n. 381/91), purchè costituiti almeno al 70% da cooperative sociali e a condizione che le attività convenzionate siano svolte esclusivamente da cooperative sociali di inserimento lavorativo.

Le cooperative interessate dovranno possedere, inoltre, almeno i seguenti requisiti generali:

- 1) iscrizione all'albo regionale delle cooperative e, qualora l'albo non sia istituito, possesso dei requisiti previsti dagli articoli 1 e 4 della legge n. 381/91;
- 2) impegno ad assicurare attraverso la gestione del servizio previsto nella convenzione, il reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, attraverso l'utilizzo di programmi di reinserimento personalizzati per ciascuno di essi, da presentare in sede di offerta;
- 3) assenza delle condizioni di esclusione dalla partecipazione agli appalti pubblici di cui all'art.38 del decreto legislativo n. 163/2006.

17. Criteri di valutazione per la selezione del soggetto gestore

La individuazione della cooperativa con cui stipulare la convenzione per l'affidamento del servizio sarà effettuata avvalendosi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art.83 del d.lgs. n. 163/2006, da valutare in base ai seguenti elementi:

- | | | |
|--------------------------------------|-----|----------|
| a) progetto tecnico | max | punti 70 |
| b) prezzo (corrispettivo richiesto) | max | punti 30 |

Il progetto tecnico sarà valutato in base ai seguenti elementi:

1. organizzazione del servizio
2. qualificazione professionale del personale da impiegare
3. qualità dei programmi di reinserimento personalizzati dei soggetti svantaggiati da utilizzare per l'esecuzione del servizio
4. numero di soggetti svantaggiati da impiegare nel servizio
5. qualità e durata del programma di formazione del personale
6. modalità di contenimento del turn over
7. numero e qualità dei servizi offerti aggiuntivi/migliorativi rispetto a quelli del progetto base

Nella determinazione a contrattare saranno definiti i punteggi massimi da attribuire ai singoli elementi di valutazione.

18. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente progetto, nel capitolato speciale d'appalto e nella convenzione di affidamento del servizio trovano applicazione le norme del codice civile e le norme generali sulla responsabilità contrattuale degli appalti di pubblici servizi.