



## **REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE, L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.**

Approvato con Delibera di Giunta Comunale n \_\_\_ del \_\_\_\_\_

Predisposto ed elaborato a cura del Responsabile del Servizio Informatico

## Sommario

ART.1 - OGGETTO .....	3
ART.2 - FINALITA' .....	3
ART. 3 - FUNZIONI.....	3
ART.4 - ORGANIZZAZIONE .....	3
ART.5 - RISORSE UMANE .....	4
ART.6 - RESPONSABILE .....	4
ART.7 - FORMAZIONE PROFESSIONALE.....	4
ART.8 - COMUNICAZIONE ESTERNA .....	4
ART.9 - COMUNICAZIONE INTERNA .....	5
ART. 10 - ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP" .....	5
ART.11 - ACCESSO AGLI ATTI .....	6
ART.12 - ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI .....	6
ART.13 - RETE TELEMATICA .....	6
ART.14 - QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI.....	6
ART.15 - DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA.....	6
ART.16 - OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE .....	7
ART. 17 - ENTRATA IN VIGORE.....	7

## **ART.1 - OGGETTO**

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 07 giugno 2000, n. 150 e successive modifiche ed integrazioni e dell'art. 11 del D.Lgs. 165/2001 come modificato dalla L. 150/2009 e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

## **ART.2 - FINALITA'**

L'URP ispira la propria azione ai seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto disponibili presso l'Ente;
- d) attuare, 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) favorire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie amministrazioni.

## **ART. 3 - FUNZIONI**

1. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:
  - a) informa sull'attività dell'ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli Uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione;
  - b) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
  - c) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
  - d) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale, e concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
  - e) favorisce la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, e contribuendo al costante aggiornamento della rete civica;

## **ART.4 - ORGANIZZAZIONE**

1. L'URP deve essere dotato di spazi e risorse umane e strumentali 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 alle

informazioni, anche attraverso l'uso del sito Internet comunale, all'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa (back-office).

2. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

#### **ART.5 - RISORSE UMANE**

1. All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza dell'organizzazione comunale;
  - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - c) conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
  - d) capacità comunicative e relazionali;
  - e) conoscenza giuridica e amministrativa di base;
  - f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.
3. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.
4. L'URP può ospitare studenti laureandi in discipline umanistiche per stage e tirocinio previo accordo in convenzione con l'Università di appartenenza e senza oneri a carico del Comune.

#### **ART.6 - RESPONSABILE**

1. Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati nell'art.4, deve altresì possedere competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.
2. Il responsabile dell'URP deve possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire la criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

#### **ART.7 - FORMAZIONE PROFESSIONALE**

1. Il Comune individua, nell'ambito della propria dotazione organica, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni.

#### **ART.8 - COMUNICAZIONE ESTERNA**

1. L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale:
  - a) collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;

- b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- d) accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarne all'Amministrazione Comunale e/o agli Uffici competenti per l'esame e la risposta.

#### **ART.9 - COMUNICAZIONE INTERNA**

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. I Responsabili dei Servizi individuano i responsabili per l'informazione (referenti del servizio) che collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;
3. I vari Servizi, eventualmente anche tramite i referenti, devono trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:
  - regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
  - bandi di concorso e relativa modulistica;
  - modulistica necessaria per le istanze;
  - ordinanze ed avvisi pubblici;
  - informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
  - depliants, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
  - comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Ogni ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento della banca dati.

4. Il responsabile dell'URP può convocare riunioni periodiche dei referenti dei servizi.
5. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.
6. L'URP è strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti.

#### **ART. 10 - ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"**

1. I referenti dei servizi hanno principalmente il compito di:
  - informare l'URP sulle attività dei propri Servizi;
  - informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;

- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

#### **ART.11 - ACCESSO AGLI ATTI**

1. L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata da implementare con le informazioni fornite dai referenti dei vari servizi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente per gli adempimenti di competenza.
2. Fornisce inoltre all'utenza le informazioni sul diritto di partecipazione, sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle normative, le attività, le strutture e le prestazioni del Comune.

#### **ART.12 - ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI**

1. L'U.R.P. collabora con i vari servizi per quanto concerne:
  - a) distribuzione modulistica;
  - b) ricevimento istanze e relativi allegati;
  - c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
  - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
  - e) consegna atti e documenti.
2. L'URP, ricevute le istanze, provvede alla trasmissione all'Ufficio per la tenuta del Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

#### **ART.13 - RETE TELEMATICA**

1. Ai sensi dell'art. 8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n.150, l'URP favorisce la reciproca informazione con le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni promuovendo altresì l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

#### **ART.14 - QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI**

1. L'URP monitorizza l'attività di relazione con il pubblico svolta e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini anche mediante l'attribuzione di incarichi esterni a ditte specializzate.
2. Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e del monitoraggio sull'attività dell'URP.

#### **ART.15 - DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA**

1. Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di consentirne la pubblicazione sul sito del Comune e la distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione
2. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

3. La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati, sentito l'URP per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi e/o procedimenti.
4. Il servizio U.R.P. cura la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

#### **ART.16 - OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE**

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.
2. Possono essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.

#### **ART. 17 - ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo alla data di esecutività della delibera di approvazione.