

*Approvato con
Delibera Consiliare
n° 37/10*

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

ART. 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

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 7 giugno 2000, n. 150, della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 e delle vigenti pregresse normative statali e regionali in materia. Lo stesso definisce i suoi compiti e l'organizzazione in coerenza con i criteri indicati dalla detta normativa.

ART. 2

PRINCIPI GENERALI E FINALITA'

L'URP ispira la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, 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 disponibile 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, anche diverse da quelle comunali.

ART. 3

FUNZIONI

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione di miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento degli 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;
- 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,

- f) Può istituire un servizio di *auditing* rivolto all'interno dell'Ente al fine di sviluppare la consapevolezza della *mission* istituzionale.

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, nonché le associazioni, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

ART. 4

ORGANIZZAZIONE E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA

Il Servizio denominato "Ufficio Relazioni con il Pubblico" (o URP) è inserito nell'Area Amministrativa come da Delibera G.M. n. 14 del 03/03/2010.

Per il personale al quale saranno affidate, con successivi provvedimenti, le attività del Servizio URP il Comune provvede alle iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti specifici dell'Ufficio, come previsto dal DPR n. 422/2001, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione della normativa.

ART. 5

COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale, sempre nell'ambito dei principi e delle finalità di cui all'art. 2:

- a) collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza e 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 inoltrarle all'Amministrazione Comunale e/o agli Uffici competenti per l'esame e la risposta.

ART. 6

COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente, è una delle attività prioritarie del Servizio URP, si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici comunali.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono tenuti a collaborare con il Servizio URP al fine di permettere di espletare le funzioni definite dal presente regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

I Responsabili delle Aree, personalmente o tramite il Referente da essi all'uopo nominato, collaborano con l'URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

Le varie Aree, anche tramite i referenti e nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a 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 forniscono all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP, quali:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- ordinanze ed avvisi pubblici;

- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dall'Area;
- 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 delle eventuali banche dati.

Il Responsabile dell'URP, per le finalità proprie del Servizio, può convocare riunioni periodiche dei referenti delle Aree, nell'ambito delle quali può essere 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.

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. 7

ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"

I referenti delle Aree hanno principalmente il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e 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. 8

ACCESSO AGLI ATTI

L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed implementata con le informazioni fornite dai referenti delle varie aree operative, 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 tutti gli adempimenti conseguenti.

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.

Fornisce altresì informazioni sulle altre Amministrazioni Pubbliche, promuovendo e valorizzando la partecipazione alla vita della Comunità locale.

ART. 9

ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI COMUNALI

L'URP, anche tramite i rispettivi referenti, collabora con le varie Aree 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.

L'URP, in caso di ricezione diretta delle istanze, provvede alla loro trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

ART. 10
PROCEDURA DI ACCESSO

La procedura di accesso agli, disciplinata dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 (e ss.mm.ii.) e dal DPR 12 aprile 2006 n. 184 e delle leggi regionali in materia, si articola come segue:

- le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi, redatte su apposito modulo e debitamente motivate, devono ai sensi di legge essere evase nel termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte dell'URP o comunque da parte dell'Ente; in caso di mancata risposta da parte dell'Ente entro tale termine, si forma il silenzio-rigetto e dunque la richiesta di accesso si intende negata.
- L'URP, ricevuta la richiesta di accesso, la trasmette al Protocollo e successivamente al Responsabile del Servizio interessato, che provvederà ad assegnarla al rispettivo referente il quale, da quel momento, sarà incaricato dell'evasione dell'istanza nonché di ogni altra comunicazione di avvio e termine del procedimento; la comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del referente al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e *customer satisfaction*.

La pubblicazione, sul sito internet istituzionale dell'Ente, di ogni informazione utile al cittadino dovrà avvenire da parte degli Uffici contemporaneamente alla pubblicazione di un atto, avviso, bando, deliberazione, ecc all'Albo Pretorio nelle modalità stabilite ed in stretta collaborazione con i Responsabili delle Aree e con l'URP che congiuntamente ne coordinano l'aggiornamento.

ART. 11
RETE TELEMATICA

Ai sensi dell'art. 8, 2° comma lettera e, della legge 7 giugno 2000, n. 150, l'URP favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'Amministrazione nonché tra gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni collaborando altresì all'adozione dei sistemi di interconnessione telematica.

Il Responsabile URP, compatibilmente con i mezzi di cui dispone l'Amministrazione, cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica.

A tale scopo il Responsabile URP:

- a) collabora per l'organizzazione del sito;
- b) contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;
- c) favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici per favorire il conseguimento dei più alti livelli di professionalità.

ART. 12
QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, promuove un servizio di *auditing* monitorando attività di relazione con il pubblico da esso svolta e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

ART. 13
DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA

Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare al Servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di collaborare nella distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile; la modulistica, predisposta dai responsabili dei

procedimenti interessati, deve altresì avere una impostazione il possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti.

Il servizio U.R.P. cura inoltre 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. 14

OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.

ART. 15

ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è diventata esecutiva la Deliberazione con la quale è stato approvato.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Responsabile di Area provvederà a nominare un Referente per le relazioni con il Pubblico il cui nominativo sarà comunicato all'URP; in mancanza di tale nomina, le funzioni di referente saranno svolte dal Responsabile stesso.