



# **COMUNE DI VALLEDOLMO**

## **Provincia di Palermo**

### **REGOLAMENTO PER IL**

### **FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO**

### **RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**APPROVATO CON DELIBERAZIONE DI C.C. N°**  
**50 DEL 24/11/2012, ESECUTIVO IL 21/06/2013**

# **REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **INTRODUZIONE**

L'istituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) rappresenta per il comune di Valledolmo una svolta nel rapporto tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino.

Gli obiettivi fondamentali sono due:

- a) Fornire al cittadino un ufficio creato ad hoc per soddisfare i bisogni di comunicazione/informazione;
- b) Creare un centro nodale di comunicazione interna, fornendo supporto ai diversi servizi in quanto portatore e rilevatore dei bisogni dell'utenza.

La Legge 7 giugno 2000, n.150, recepita dall'art.127, della L.R. 26 Marzo 2002, n.2, definisce i criteri che devono seguire le amministrazioni nella definizione dei compiti e nella riorganizzazione degli URP.

## **ART. 1**

### **OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi dell'art. 8 della Legge 07 giugno 2000, n. 150, recepita dall'art.127, della Legge Regionale 26 marzo 2002 n° 2, e ne ridefinisce i compiti, l'organizzazione, l'attività di informazione e di comunicazione 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; associazioni di persone fisiche o giuridiche che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

## **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 stessa;
- 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'U.R.P. e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di varie amministrazioni.

### ART. 3

#### FUNZIONI

L'U.R.P., 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) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
- b) 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;
- c) 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;
- d) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, al fine di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e di migliorare l'efficienza dei propri interventi.
- e) collabora con i responsabili dei settori;

### 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 deve:
  - garantire un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.
  - essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, da tutti i cittadini.
  - collaborare **nell'ambito del settore cui è assegnato e secondo le direttive dell'A.C.**, in merito alla più ampia attività di informazione e comunicazione pubblica tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalla L.150/2000 e dal presente Regolamento.

## ART. 5

### RISORSE UMANE

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, il Comune individua, nell'ambito della propria dotazione organica, il personale da adibire all'U.R.P.

- 1) 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 dell'uso di strumenti informatici e telematici;
  - d) elevate capacità comunicative e relazionali;
  - e) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.
  
- 2) Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'U.R.P. un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste. Al personale assegnato all'U.R.P., per una crescita professionale, potranno essere assicurati aggiornamenti e formazione continui privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni.

## ART. 6

### COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale:

- a) collabora alla realizzazione di iniziative di informazione e 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;

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;

L'URP, ricevute le istanze, provvede a trasmetterle all'Ufficio Protocollo **ovvero a protocollarle.**

## ART. 7

### 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'U.R.P.
- 2) I responsabili di settore individuano i referenti del settore che collaborano con l'U.R.P. per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;
- 3) I vari Settori, 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'U.R.P. la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile, anche su supporti informatici, il seguente materiale:
  - a) regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
  - b) bandi di concorso e relativa modulistica;
  - c) modulistica necessaria per le istanze;
  - d) ordinanze ed avvisi pubblici;
  - e) informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
  - f) depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
  - g) 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'U.R.P., 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'U.R.P., **per il tramite del Responsabile di settore cui è assegnato**, può convocare riunioni periodiche dei referenti dei settori.
- 5) Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente, viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e 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. 08**

### **ATTIVITA' DEI REFERENTI U.R.P.**

I referenti dei settori hanno il compito di:

- informare l'U.R.P. sulle attività dei Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte;
- informare tempestivamente l'U.R.P. 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.09**

### **ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

L'U.R.P. ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, i tempi di conclusione e i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori, 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 del Servizio competente per gli adempimenti di competenza.

## **ART.10**

### **RETE TELEMATICA**

- 1) Ai sensi dell'art.8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n.150, l'U.R.P. favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e 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.
- 2) Il Responsabile URP :
  - collabora nell'organizzazione del sito e ne può curare l'aggiornamento;
  - contribuisce alla predisposizione delle notizie da pubblicare sul sito;
  - coordina il personale assegnato all'U.R.P.;
- 3) L'URP favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici (e-mail, intranet ecc..) per il conseguimento dei più alti livelli di professionalità, efficacia ed efficienza.

## **ART.11**

### **RILEVAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

- 1) L'U.R.P. monitorizza l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza (Customer satisfaction) e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
- 2) Il Responsabile U.R.P. trasmette periodicamente i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente:
  - Al Sindaco;
  - Al Responsabile del Settore interessato, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
  - Al Segretario Comunale per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i settori interessati;
  - All'Ufficio Controllo Interno ed ai Nuclei di Valutazione ,ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione;
- 3) Contestualmente alla trasmissione dei risultati il Responsabile U.R.P. formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione e semplificazione delle procedure amministrative;

## **ART.12**

### **PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL'ATTIVITA' DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il responsabile U.R.P. presenta al proprio Responsabile il programma annuale delle attività, specificando le azioni eventualmente da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione;

Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'U.R.P. presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti indicandone la motivazione;

Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'U.R.P.

## **ART.13**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente Regolamento, dopo essere divenuto esecutivo ai sensi di Legge, sarà ripubblicato all'Albo Pretorio On Line per ulteriori 15 giorni ed entrerà in vigore dopo tale pubblicazione.

Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.