



# COMUNE DI MISILMERI

Provincia di Palermo

14-12-2010

*[Handwritten signature]*

## Regolamento per il funzionamento dell'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Allegato alla proposta di deliberazione datata 8 novembre 2010, da sottoporre all'esame della Giunta comunale.

14-12-2010 20-12-2010

*[Handwritten signature]*

## **- I n d i c e -**

- Art. 1 Principi generali
- Art. 2 Oggetto del regolamento
- Art. 3 Funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico
- Art. 4 Informazione e comunicazione pubblica
- Art. 5 Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione
- Art. 6 Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali
- Art. 7 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- Art. 8 Comunicazione interna
- Art. 9 Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica
- Art.10 Comunicazione esterna
- Art.11 Collocazione funzionale
- Art.12 Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico
- Art.13 Disposizioni finali

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

1. L'amministrazione comunale, nello indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- 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 di cui al D.Lgs. 30.6.2003, n.196;
- c) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, in diretta collaborazione con l'Organismo indipendente di valutazione e con la struttura tecnica permanente interna di cui al D.Lgs. 27.10.2009, n.150 e al relativo regolamento comunale adottato con deliberazione della Giunta comunale n.106 del 12.10.2010;
- d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

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

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico, di cui all'art.11 del D.Lgs. 30.3.2001, n.165, e ne ridefinisce, ai sensi dell'art.8 del D.Lgs. 7.6.2000, n.150, i compiti e l'organizzazione.

2. 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.

**Art. 3**  
**Funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora, con i funzionari responsabili dei diversi servizi comunali, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini, in diretta collaborazione con l'Organismo e la struttura interna indicati al precedente art.1, lettera c);
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

**Art. 4**  
**Informazione e comunicazione pubblica**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico:

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione;
- b) fornisce, ove possibile, informazioni sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità,



tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.

2. A tal fine:
- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposti dagli altri Uffici Comunali;
  - b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali per garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
  - c) attiva rapporti con le altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici relazioni con il pubblico di tali amministrazioni;
  - d) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'amministrazione comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione.

#### Art. 5

#### **Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico:
  - a) fornisce informazioni sugli atti dell'amministrazione comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;
  - b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n.241/1990 e alla L.R. n.10/1991, curandone la trasmissione all'Ufficio competente, che provvede a tutti i successivi adempimenti;
  - c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
  - d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

#### Art. 6

#### **Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, in diretta collaborazione con l'Organismo e la struttura interna indicati al precedente art.1, lettera c);

2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, etc).

3. L'Ufficio relazioni con il pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei servizi.

4. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico:

- al Sindaco;
- ai funzionari comunali responsabili dei servizi interessati, per l'adozione delle necessarie eventuali misure organizzative;
- Al Segretario Generale, per il coordinamento delle necessarie trasformazioni gestionali e amministrative, in collegamento con i settori interessati;
- All'Organismo e alla struttura interna indicati al precedente art.1, lettera c), ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo strategico e del controllo di gestione.

5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio relazioni con il pubblico può formulare proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

#### Art. 7

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

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

2. L'Ufficio relazioni con il pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i

reclami e le segnalazioni e li inoltra ai funzionari responsabili dei servizi competenti, che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio relazioni con il pubblico entro 10 giorni dal ricevimento della nota di trasmissione del reclamo/segnalazione.

3. L'Ufficio relazioni con il pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Segretario generale, a tutti i funzionari responsabili dei servizi, nonché all'Organismo e alla struttura interna indicati al precedente art. 1, lettera c).

#### Art. 8

##### **Comunicazione interna**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizi, ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

2. L'Ufficio relazioni con il pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.

3. Il responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico convoca riunioni periodiche dei funzionari responsabili dei servizi comunali, per valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

#### Art. 9

##### **Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.

2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i funzionari comunali responsabili dei servizi interessati.

3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano

state oggetto di notevoli modificazioni legislative.

4. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### Art. 10

##### **Comunicazione esterna**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.

2. A tal fine:

- produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure, rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- collabora con il servizio che si occupa del sito Internet del Comune, per far sì che i contenuti delle pagine web siano efficaci e chiari;
- promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- esprime pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, circolari, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

#### Art. 11

##### **Collocazione funzionale**

1. Per garantire che le funzioni di cui al presente regolamento vengano svolte con la massima efficacia, l'Ufficio relazioni con il pubblico è collocato all'interno dell'Ufficio di Staff del Sindaco.

#### Art. 12

##### **Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico**

1. L'Ufficio relazioni con il pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.

2. La Giunta comunale può istituire Uffici relazioni con il pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al funzionario responsabile dell'Ufficio relazioni con il

pubblico centrale.

3. L'Ufficio relazioni con il pubblico è dotato di spazi e strumentazioni 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 all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back - office).

4. L'Ufficio relazioni con il pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

5. All'Ufficio relazioni con il pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

6. L'Ufficio relazioni con il pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.

7. In considerazione della peculiarità dei compiti che è chiamato a svolgere, all'Ufficio relazioni con il pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

8. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio relazioni con il pubblico 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 di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative.

9. Al personale assegnato all'Ufficio relazioni con il pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

#### Art. 13

#### Disposizioni finali

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

#### **Entrata in vigore del regolamento**

Il presente regolamento è stato approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 119 del 23-11-2010, divenuta esecutiva il 9-12-2010. - Ad intervenuta esecutività della citata deliberazione n. 119 /2010, il regolamento è stato ripubblicato all'albo pretorio del Comune per la durata di 15 giorni consecutivi, e precisamente dal 11-12-2010 al 29-12-2010, ed è entrato in vigore il 30-12-2010, giorno successivo alla scadenza di detta pubblicazione.-