

**COMUNE DECOLLATURA**

**REGOLAMENTO  
PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'U.R.P.  
UFFICIO RELAZIONICO PUBBLICO**

**APPROVATO CON DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE NR. 7 DEL 27/03/13**

**SOMMARIO**

- ART. 1 - Principi generali;**
- ART. 2 – Finalità e funzioni;**
- ART. 3 - Informazione e comunicazione pubblica;**
- ART.4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed  
Informazioni sugli atti e procedimenti;**
- ART.5 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;**
- ART.6 – Modulistica, compilazione e consegna;**
- ART.7 – Comunicazione interna;**
- ART.8 – Comunicazione funzionale;**
- ART.9 – Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio;**
- ART.10 – Programmazione annuale e verifica;**
- ART.11 - Osservanza, aggiornamento e revisione;**
- ART.12 – Entrata in vigore.**

**Art.1 – Principi generali**

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

1. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui al D.Lgs. 196/2003 s.m.i.;
2. garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi **in piena e assoluta conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali**;
3. organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
4. organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili e dei dipendenti;
5. cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge e da Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune di Decollatura, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **Art.2 – Finalità e funzioni**

L'URP:

- Ø Promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Decollatura, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
  - Ø Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e s.m.i.;
  - Ø Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- Rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte.

## **Art.3 – Informazione e comunicazione pubblica**

L'URP:

- a) informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- b) promuove realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine l'Ufficio:

- v Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi e punti di accesso polifunzionali;
- v Attiva rapporti con le altre strutture di informazione comunali eventualmente presenti sul territorio (informa giovani, università...ecc.) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione;
- v Promuove rapporti con le realtà associate e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;
- v Promuove attività di formazione rivolte agli Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione.

#### **Art .4 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti**

L'URP ha il compito di:

- Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi ai sensi art.5.Legge 241/1990;
- Fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;
- L'URP fa parte del settore amministrativo dell'Ente. L'addetto è individuato dal responsabile del settore, quale responsabile dei procedimenti di accesso agli atti dell'Amministrazione.

#### **Art. 5 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo e associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, ricevono le segnalazioni e i reclami e li inoltrano ai Responsabili degli Uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazione.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, l'addetto dell'URP sollecita il Responsabile dell'Ufficio interessato e, per conoscenza il Segretario Comunale.

#### **Art. 6 – Modulistica, compilazione e consegna**

Tutti gli uffici dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di consentire la distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

Il servizio URP cura la distribuzione dell'eventuale modulistica messa a disposizione del Comune di Decollatura e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Tutta la modulistica in uso presso il Comune di Decollatura dovrà essere disponibile in formato cartaceo presso l'URP ed in formato digitale sul sito internet del Comune: l'URP provvede automaticamente all'aggiornamento dei modelli in caso di variazione.

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati.

La modulistica compilata è consegnata dai contribuenti e dagli utenti direttamente all'URP che utilizza una protocollazione interna e trasmette giornalmente all'Ufficio protocollo tutti i moduli pervenuti nell'arco della giornata per l'inserimento degli stessi nel protocollo generale dell'Ente.

#### **Art.7 – Comunicazione interna**

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.

Il Responsabile del Settore individua, in ciascun Ufficio o servizio di propria competenza, uno o più responsabili per l'informazione, che collaborino con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e **sono tenuti** a trasmettere ad esso, ove possibile in versione informatica, il seguente materiale:

- copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati;
- bandi di gara e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche, e manifestazioni di vario genere che l'unità operativa intende promuovere e/o organizzare;
- copie dei depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dall'unità operativa;
- variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.

Tutte le informazioni che sono facilmente estrapolabili da atti del Comune vengono trasmesse tramite l'invio degli stessi all'URP a cura del Responsabile del Procedimento.

Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la dicitura "trasmissione copia all'URP ai fini della comunicazione esterna".

Il Responsabile dell'URP può proporre al Segretario, ai fini dell'attivazione dei Responsabili dei servizi interessati, l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

### **Art. 8 – Collocazione funzionale**

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP viene collocato alle dirette dipendenze del responsabile del settore di appartenenza.

### **Art .9 – Organizzazione e funzionamento dell' ufficio**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra del palazzo municipale, in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.

L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguati 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, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione.

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

L'URP organizza la propria attività sulla base delle linee annuali di indirizzo e degli obiettivi assegnati dal responsabile del settore di appartenenza, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

#### **Art. 10 – Programmazione annuale e verifica**

Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione, l'addetto all'Ufficio URP presenta al proprio responsabile, il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie.

Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione

#### **Art.11 - Osservanza, Aggiornamento e revisione**

- Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di Legge.
- Possono essere proposte, quando ritenuto necessario, ogni integrazione al presente regolamento.

#### **Art. - 12 Entrata in vigore**

Il presente regolamento abroga ogni norma precedente in contrasto con quanto deliberato e dopo essere stato discusso e divenuto esecutivo ai sensi di Legge, sarà pubblicato all'Albo Pretorio unitamente alla delibera ed entrerà in vigore dalla data di esecutività della delibera di approvazione.