



**COMUNE DI CAPO D'ORLANDO**  
**PROVINCIA DI MESSINA**

**REGOLAMENTO**  
**COMUNALE**  
**PER IL FUNZIONAMENTO**  
**DELL'U.R.P.**

- Art. 11 D.Lgs. n. 165/2001;
- Art. 8 Legge 150/ 2000.

**Adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 12 del 12.04.2010**

## Indice

ART. 1 -	Principi generali	pag. 3
ART. 2 -	Oggetto del Regolamento	pag. 3
ART. 3 -	Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 3
ART. 4 -	Logistica e Organizzazione	pag. 4
ART. 5 -	Risorse Umane	pag. 4
ART. 6 -	Risorse Finanziarie	pag. 5
ART. 7 -	Esercizio diritto accesso. Promozione e sviluppo partecipazione	pag. 5
ART. 8 -	Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali	pag. 6
ART. 9 -	Comunicazione Interna	pag. 6
ART. 10 -	Comunicazione Esterna	pag. 7
ART. 11 -	Rinvio	pag. 7

## **Art. 1**

### **Principi Generali**

L'attività del Comune di Capo d'Orlando persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla Legge e dallo Statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, dell'efficienza, della pubblicità, della trasparenza e della celerità e qualità dei servizi erogati.

I criteri generali per l'esercizio delle attività di informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:

1. La partecipazione democratica dei cittadini, realizzata attraverso la possibilità di intervenire nei processi decisionali dell'Amministrazione avvalendosi degli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto;
2. L'esercizio dei diritti di informazione e di accesso, di cui alla legge 07/08/1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni;
3. La verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
4. La realizzazione di attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
5. La creazione di un sistema di collaborazione con soggetti esterni all'ente sia pubblici, sia privati idonea a rendere la reciproca azione più efficace ed efficiente;
6. L'esercizio della funzione di marketing intesa come capacità dell'URP di fornire valore aggiunto al portafoglio dei servizi dell'amministrazione in quanto punto di raccordo tra domanda ed offerta e mediante i flussi comunicativi ed informativi che tale struttura gestisce.

## **Art. 2**

### **Oggetto del Regolamento**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ne definisce i compiti.

## **Art. 3**

### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dell'Ente, e favorisce l'accesso alle informazioni delle amministrazioni di cui all'art. 1 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 Responsabili delle aree e dei Servizi 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;
- 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;
- g) promuove, tra gli altri, i contenuti del sito internet comunale contribuendo alla divulgazione dei servizi in rete.

## **Art. 4**

### **Logistica e Organizzazione**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato nella sede centrale del Palazzo comunale; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è 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, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa delle informazioni istituzionali (back-office).

Il back-office dell'URP è costituito da un team che svolge attività di coordinamento dei rapporti con i referenti delle aree del Comune per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività di front-office.

Il Responsabile dell'URP gestisce i rapporti con gli altri uffici tramite la rete di "Referenti URP", nominati dai responsabili di ogni singola Area.

## **Art. 5**

### **Risorse Umane**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

Il personale URP, in generale, deve possedere:

- esperienze professionali e conoscenze con particolare riferimento a quelle di relazione con vari tipi di pubblico;

- conoscenza approfondita dell'organizzazione dell'Ente;
- conoscenze di basi giuridiche e normative;
- conoscenze di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- conoscenza di programmi di posta elettronica e di navigazione in Internet;
- conoscenza di programmi informatici di base ;
- capacità comunicative, relazionali e propositive;
- attitudine a lavorare in team.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dipende organicamente e funzionalmente dall'Area " Socio-Assistenziale".

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, e' assegnato al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

## **Art. 6**

### **Risorse Finanziarie**

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di approvazione del PEG, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

## **Art. 7**

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

1. fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;
2. riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio responsabile del procedimento e diritto di accesso ai documenti amministrativi, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990 e s. m. i. , curandone la trasmissione all'Ufficio competente secondo le seguenti modalità:
  - a) le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;
  - b) qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP, oppure previa intesa con l'ufficio interessato indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:
    - le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
    - data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
    - le modalità dell'accesso;
    - le eventuali spese a carico del richiedente;

- c) le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai responsabili delle aree di attività;
3. 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;
4. fornisce la modulistica ed assistenza alla compilazione.
5. l'URP può svolgere operazioni o segmenti di procedimenti prima attribuiti ad altri uffici, per la semplificazione e la razionalizzazione dell'accesso dei cittadini agli uffici.

## **Art. 8**

### **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, avvalendosi, ove necessario di collaborazioni esterne;
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa all'eventuale redazione di Carte dei Servizi;
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - ai Responsabili delle Aree d'attività interessate, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
  - al Direttore Generale, se nominato, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Servizi interessati nell'ambito delle aree di riferimento;
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative .

## **Art. 9**

### **Comunicazione Interna**

1. La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.
2. l'URP, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni Area, attivando processi di comunicazione interna, anche attraverso l'ausilio di posta elettronica e collegamento con altri Enti e banche dati.
3. Servendosi degli strumenti sopra indicati, tutti gli uffici del Comune assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte dei cittadini. Ogni ufficio comunica rapidamente all'URP ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, per l'aggiornamento della banca dati, e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nella comunicazione pubblica e istituzionale.

4. Nel caso in cui vengano lamentate inadempienze da parte degli uffici, l'URP darà comunicazione ai responsabili delle aree di attività interessate, affinché provvedano alla eventuale rimozione sulla base delle specifiche competenze.

## **Art. 10**

### **Comunicazione Esterna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi ed a promuovere l'immagine dell'ente e del suo territorio;

2. A tal fine:

- produce materiale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- collabora alla gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti dell'Ente;
- formula proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno (lettere, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo;
- collabora all'organizzazione di una efficace rete di comunicazione interna;
- contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale.

## **Art. 11**

### **Rinvio**

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si rinvia alla normativa disciplinante la materia della comunicazione pubblica.

## **Art. 12**

### **Entrata in vigore**

Il presente regolamento, intervenuta l'esecutività della deliberazione di approvazione, sarà ripubblicato per 15 giorni all'albo pretorio ed entrerà in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione.