



**COMUNE DI BLUFI**  
**(PROVINCIA DI PALERMO)**

# **REGOLAMENTO**

## **U. R. P.**

**(UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)**

**Approvato dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 6 del 10/02/ 2011. Pubblicato all'Albo Pretorio dal 14 al 28 Febbraio 2011.**

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

## **ART. 1 PRINCIPI GENERALI**

- L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al proseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati;
- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- garantisce l'esercizio del diritto d'accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza e dei dati personali di cui al D.Lgs n. 196 /03 e successive modifiche ed integrazioni e del regolamento di cui al D.P.R. 28 luglio 1999 n. 318;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica.
- favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## **ART. 2 OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

Il Presente Regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della legge 7 giugno 2000 n. 150 recepita dall'art. 127 della Legge Regionale del 26 marzo 2002 n. 2 che ne ridefinisce i compiti, l'organizzazione, l'attività di informazione e di comunicazione istituzionale, le loro finalità, le forme, gli strumenti ed i prodotti attraverso i quali si esplicano;

Ai sensi del presente Regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale di BLUFI o che vi si rechino abitualmente per ragioni di lavoro, studio o come utenti di servizi comunali.

## **ART. 3 FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **L'ufficio relazioni con il pubblico:**

Garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di BLUFI 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;

Collabora con i responsabili delle aree;

Attua processi di verifica della qualifica 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;

Collabora all'organizzazione e al coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna;

Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;

Svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

Realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

#### **ART. 4** **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA**

##### **L'ufficio Relazioni con il Pubblico:**

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 avvalendosi anche a tal fine di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed implementata con le informazioni fornite da Responsabile per la comunicazione degli uffici Comunali, di cui all'art. 8

Fornisce, altresì, l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità valorizzando e promuovendo la partecipazione alla vita della Comunità Locale.

A tal fine :

- a) Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione rappresentate da schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc. predisposte dagli altri uffici comunali;
- b) Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali;
- c) Attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazione con gli uffici relazione con il pubblico di tali amministrazioni;
- d) Coordina l'attività di informazione.

#### **ART.5** **ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO** **PROMIZIONE E SVILUPPO DELLA PARTECIPAZIONE**

L'ufficio Relazione con il Pubblico:

- a) 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, implementata con le informazioni fornite dal responsabile per la comunicazione, di cui all'art.8;

- b) Riceve, ove presentate direttamente all'ufficio, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di termine, 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, curandone la trasmissione all'ufficio competente secondo le seguenti modalità:
- 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 l'atto o estraendone copia;
  - Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'URP 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 a cui rivolgersi;
    - data e orario dell'ufficio presso cui esercita il diritto di accesso
    - le modalità dell'accesso;
    - le eventuali spese a carico del richiedente;
  - Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai dirigenti responsabili dei servizi, secondo l'apposito regolamento comunale di accesso agli atti;
  - Al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici il rapporto con gli utenti, ciascun dirigente individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitarsi il diritto di accesso, in mancanza di diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico;
- a) 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;
- b) 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 e alla tutela dei diritti.

L'URP, in caso di ricezione dirette delle istanze, provvede alla loro trasmissione all'ufficio protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo

## **ART. 6**

### **RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI**

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 collaborazione esterne;

L'URP concorre alla determinazione degli standard e di criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione della Carte dei Servizi;

Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- al Sindaco;
- al Responsabile delle aree interessate, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
- al Segretario Generale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;

- all'Ufficio Controllo interno ed all'Organismo indipendente di Valutazioni, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione;

## **ART. 7**

### **SEGNALAZIONI PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI**

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;

L'URP informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che, avvalendosi del responsabile della comunicazione di cui all'art. 8, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicare il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;

In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi viene fatta segnalazione al Segretario Generale il quale, di concerto con l'URP, individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Segretario Generale, ai Responsabili di Area e all'Ufficio Controlli interno.

## **ART.8**

### **COMUNICAZIONE INTERNA**

- 1) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove 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) Entro trenta giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di area individua all'interno di ogni ufficio un Responsabile per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro, coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente;
- 3) In caso di inerzia da parte del responsabile di Area, il responsabile della comunicazione è nominato dal Segretario Generale;
- 4) L'attribuzione all'URP della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale o dal Segretario Generale sentito il parere del responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- 5) In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede il Responsabile della comunicazione di cui al comma 2;
- 6) Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitano l'accesso dei cittadini;
- 7) L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni servizio.

**ART. 9**  
**REVISIONE, RAZIONALIZZAZIONE E STANDARDIZZAZIONE DELLE PROCEDURE**  
**AMMINISTRATIVE E DELLA MODULISTICA**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative raccogliere la relativa modulistica che sarà redatta e consegnata da parte degli uffici interessati;

Tale modulistica deve essere redatta con linguaggio chiaro e comprensibile ed avere un'ipostazione il più possibile omogenea fra tutti i servizi dell'Ente;

Il servizio URP cura inoltre la distribuzione dell'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. 10**  
**COMUNICAZIONE ESTERNA**

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;

A tal fine :

- Produce avvisi e pubblicazioni e brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- Collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet Comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- Promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- Può esprimere pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc....) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

**ART. 11**  
**COLLOCAZIONE FUNZIONALE**

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale si inserisce nell'ambito dell'Area Amministrativa.

Inoltre, collabora, in posizione di staff con il Sindaco, in merito alla più ampia attività di informazione e comunicazione pubblica tale da poter efficacemente svolgere funzioni attribuite dalla legge 150/2000 e dal presente Regolamento.

**ART. 12**  
**PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL'ATTIVITA' DELL'UFFICIO**  
**RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

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 raggiunti e 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **ART.13**

#### **ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

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;

Il Sindaco o la Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al responsabile dell' URP centrale;

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati 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 ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back – office);

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno maggior afflusso di pubblico;

L'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;

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale;

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato;

In particolare il personale assegnato all'URP 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) Coscienza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) Conoscenze di base giuridiche e normative;
- e) Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

### **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, quanto ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente Regolamento.

### **ART. 15**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

E' abrogata ogni disposizione contenuta in Regolamenti Comunali in contrasto con quelle del presente Regolamento.

**ART.16**  
**ENTRATA IN VIGORE**

Il presente regolamento entra in vigore decorsi quindici giorni dalla pubblicazione.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento , ogni responsabile di area provvederà a nominare il referente per le relazioni con il Pubblico con proprio atto che sarà trasmesso al Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico