



COMUNE DI MERI'

Provincia di Messina

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'U.R.P.

APPROVATO CON DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 30 DEL 24/11/2015

Indice

ART. 1 - Principi generali

ART. 2 - Oggetto del regolamento

ART. 3 - Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

ART. 4 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione

ART. 5 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

ART. 6 - Comunicazione interna

ART. 7 - Attività dei "Referenti Urp"

ART. 8 - Standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica

ART. 9 - Assistenza alla compilazione e consegna

ART. 10 - Comunicazione esterna

ART. 11 - Spazio URP e orario di ricevimento

ART. 12 – Sezione URP online

ART. 13 - Risorse umane

ART. 14 - Responsabile

ART. 15 - Osservanza di norme

ART. 16 - Entrata in vigore e pubblicità

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 perseguimento 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 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 n. 196/2003;
- 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 per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Art. 2

Oggetto del Regolamento

Il presente Regolamento, nel rispetto delle leggi attuali, disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), secondo quanto disposto dalla legge 150 del 7/6/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002.

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. 3

Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, svolge i seguenti servizi:

- a) informazione sulle modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- b) collaborazione con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica, tramite un referente per la comunicazione individuato all'interno di ogni settore, come stabilito al successivo art. 6;
- c) attuazione processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collaborazione per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) svolgimento attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- e) contribuzione alla realizzazione della migliore gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;

f) informazione ed orientamento ai cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali (uffici, responsabili), tramite le informazioni fornite dai vari referenti per la comunicazione degli Uffici comunali, di cui all'art. 6, sull'organizzazione del Comune, sulla normativa nazionale e regionale, sui concorsi, opportunità lavorative, orientamento studio e formazione professionale, rivolgendo la propria attenzione soprattutto ai giovani di Merì aiutandoli nelle ricerche di documentazione su INTERNET e mettendo loro a disposizione la relativa modulistica; a tale scopo verrà istituita sul sito istituzionale dell'Ente un'apposita sezione denominata "URP online", di cui al successivo art. 12;

g) raccolta e gestione delle informazioni e documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici comunali;

h) attivazione rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promozione collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;

i) promozione attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con i referenti della comunicazione di cui all'art. 6;

Art. 4

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, avvalendosi delle informazioni fornite dal referente per la comunicazione, di cui all'art 6;

2) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alle Leggi Regionali n° 10/91 e n° 5/11, nonché alla Legge 07/08/1990 n. 241 s.m.i., curandone la trasmissione all'Ufficio competente secondo le seguenti modalità:

a) 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;

b) le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai dirigenti responsabili dei servizi;

c) al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti 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 il diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico.

Art. 5 **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'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 responsabili degli uffici competenti che, avvalendosi del referente della comunicazione di cui all'art.6, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Art. 6 **Comunicazione interna**

Per una migliore collaborazione con gli uffici comunali dell'Ente, entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, ogni Responsabile di Servizio individua all'interno di ogni Ufficio un referente 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 dei dati e la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione.

In caso di inerzia da parte del Responsabile di Servizio, il referente per la comunicazione è nominato dal Segretario comunale.

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'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, supporti informatici, il seguente materiale:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore.

Ogni ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento della banca dati.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei referenti della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che

facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Servizio.

Art. 7 **Attività dei "Referenti Urp"**

I referenti dei settori hanno il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte;
- informare tempestivamente l'URP 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. 8 **Standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone azioni di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

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

La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati e trasmessa all'Ufficio URP dal referente della comunicazione di cui al precedente art. 6.

Art. 9 **Assistenza alla compilazione e consegna**

L'U.R.P assiste, ove richiesto, i cittadini nella compilazione della modulistica, che a cura degli stessi verrà consegnata direttamente agli uffici competenti o all'ufficio protocollo.

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:

- collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- 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
Spazio URP e orario di ricevimento

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).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

Art. 12
Sezione "URP online"

La versione on-line dell'Urp rappresenta una finestra sul territorio e sull'Amministrazione Comunale. Essa è istituita al fine di realizzare un'interfaccia web del cittadino con gli uffici dell'Amministrazione Comunale che oltrepassi l'idea di un ruolo di mera informazione e trasparenza, ma che offra anche uno strumento di ascolto dei bisogni degli utenti da parte delle amministrazioni e, quindi, una leva per il loro miglioramento interno, permettendo ai cittadini di interloquire con il Comune attraverso apposite procedure telematiche all'uopo create.

Art. 13
Risorse umane

All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza 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) capacità comunicative e relazionali;
- e) conoscenza giuridica e amministrativa di base;
- f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

Art. 14
Responsabile

Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati nell'art. 12, deve altresì possedere competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi.

Il responsabile dell'URP deve possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire la criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale o del Segretario comunale sentito il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 15 **Osservanza di norme e rinvio dinamico**

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

Le norme di legge e le disposizioni emanate successivamente dallo Stato e dalla Regione aventi effetti modificativi e/o integrativi del presente regolamento prevalgono, in quanto applicabili, sullo stesso e, pertanto, vanno osservate nelle more della modifica del presente da parte dei competenti organi.

Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento si intenderanno abrogate tutte le norme regolamentari di questo Comune in contrasto con esso, nonché ogni altra disposizione incompatibile.

Art. 16 **Entrata in vigore e pubblicità**

Il presente regolamento sarà tenuto a disposizione del pubblico nell' Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della vigente normativa in materia.

Appositi avvisi e locandine saranno tenuti costantemente esposti sia in ogni ufficio nell'ambito della Sede municipale, che negli esercizi commerciali locali, allo scopo di consentire la più ampia diffusione e la migliore conoscenza generale della normativa oggetto della presente direttiva.

Il presente regolamento entrerà in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di C.C. che lo adotterà per la pubblicazione di legge.