

## INDICE

### **Regolamento sull'ordinamento e sull'organizzazione dell'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Trani**

- Articolo 1 - Finalità del regolamento.
- Articolo 2 - Compiti e destinatari dell'attività dell' URP.
- Articolo 3 - Attività di comunicazione.
- Articolo 4 - Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative.
- Articolo 5 - La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi.
- Articolo 6 - L'attività di verifica della qualità dei servizi.
- Articolo 7 - L'attività di gestione dei reclami.
- Articolo 8 - La struttura logistica e gli strumenti dell'URP.
- Articolo 9 - Gli strumenti dell' URP.
- Articolo 10 - Il sistema informativo.
- Articolo 11 - Le linee dirette.
- Articolo 12 - Le reti civiche.
- Articolo 13 - Il personale.
- Articolo 14 - Formazione del personale.
- Articolo 15 - I referenti dell' URP.
- Articolo 16 - I compiti dei referenti.
- Articolo 17 - Tempi di risposta dei referenti.
- Articolo 18 - Programmi di formazione e informazione dei referenti.
- Articolo 19 - Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure.
- Articolo 20 - Coordinamento con gli URP degli altri Enti.
- Articolo 21 - Tutela dei dati personali.

**Articolo 1  
FINALITÀ DEL REGOLAMENTO**

Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Trani, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150.

**Articolo 2  
COMPITI E DESTINATARI DELL'ATTIVITÀ DELL' URP**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ha i seguenti compiti:

- 1) rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative alle attività del Comune di Trani, ai servizi svolti dall'Ente, al loro funzionamento ed alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza;
- 2) favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- 3) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- 4) favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241;
- 5) verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, anche in collaborazione con l'Organismo Interno di Valutazione ed il responsabile della Trasparenza.

L'attività dell' URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli Enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

**Articolo 3  
ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE**

All' URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'amministrazione. Tale attività si sostanzia:

- 1) nel garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici dell'amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici stessi;
- 2) nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;

- 3) nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria relativa ai servizi, alle strutture ed ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso.

#### **Articolo 4**

#### **ATTIVITÀ DI ILLUSTRAZIONE DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE E AMMINISTRATIVE**

All' URP è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico. Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: l'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

#### **Articolo 5**

#### **LA PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO E L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette ad assicurare un'adeguata informazione del pubblico. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all'URP è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'amministrazione. In tali casi l'URP provvede ad individuare l'ufficio competente ed a trasmettere tempestivamente la richiesta.

Il responsabile dell'URP ed il personale da lui incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.

E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento provinciale sui procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti.

#### **Articolo 6**

#### **L'ATTIVITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

All'URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, anche tenendo conto di quanto stabilito dalla Carta dei servizi. L'URP può svolgere tale attività anche in collaborazione con l'Organismo Interno di Valutazione ed il responsabile della Trasparenza, con le modalità che ritiene più adeguate, prestando particolare attenzione alle segnalazioni ed ai reclami ricevuti.

**Articolo 7  
L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**

L'utenza può rivolgersi all'URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami. Ricevuto un reclamo o una segnalazione, l'URP contatta l'ufficio competente affinché fornisca le informazioni utili per rispondere adeguatamente all'utente insoddisfatto.

**Articolo 8  
LA STRUTTURA LOGISTICA E GLI STRUMENTI DELL'URP**

L'attività dell'URP è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico.

**Articolo 9  
GLI STRUMENTI DELL'URP**

L'URP, per lo svolgimento della sua attività, utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, ed altro). Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, purché ciò non comporti un dispendio eccessivo di mezzi e risorse.

L'URP favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso le postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'amministrazione, proponendo, quando necessario, modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e collaborando con gli uffici competenti alla definizione delle modalità del loro recepimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

**Articolo 10  
IL SISTEMA INFORMATIVO**

L'URP svolge la propria attività avvalendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio. L'aggiornamento del sistema informativo affidato ai referenti dell'URP di cui all'art. 16, è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

**Articolo 11  
LE LINEE DIRETTE**

L'URP coordina il servizio di linee dirette con il pubblico gestite dai settori interessati e accessibili dal sito web del Comune di Trani. A tale scopo l'URP, in collaborazione con gli uffici competenti, definisce le regole di gestione e gli standard di risposta, garantendo, nel rispetto delle peculiarità di ciascuna linea diretta, uniformità di impostazione e di servizio.

**Articolo 12  
LE RETI CIVICHE**

L'URP svolge la propria attività in collaborazione con le reti civiche presenti sul territorio favorendone la crescita e l'offerta in rete di servizi per il territorio comunale.

**Articolo 13  
IL PERSONALE**

Al fine di garantire orari di servizio adeguati alle esigenze dell'utenza, l'URP ricorre a personale dipendente ed a collaborazioni esterne per attività specifiche. All'URP è assegnato personale dell'attuale dotazione organica del Comune di Trani in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3°, Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422.

Le attività di informazione, così come previsto dalle legge 150/2000 si realizzano attraverso il portavoce e l'ufficio stampa. Gli uffici stampa, integrati all'URP, sono costituiti da personale iscritto all'albo nazionale dei giornalisti. Tale dotazione di personale è costituita da dipendenti delle amministrazioni pubbliche o da personale estraneo alla pubblica amministrazione in possesso dei titoli individuati dal regolamento di cui all'articolo 5 della legge 150/2000, utilizzato con le modalità di cui all'articolo 7, comma 6, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni, nei limiti delle risorse disponibili nei bilanci di ciascuna amministrazione per le medesime finalità. L'ufficio stampa è diretto da un coordinatore, che assume la qualifica di capo ufficio stampa, il quale, sulla base delle direttive impartite dall'organo di vertice dell'amministrazione, cura i collegamenti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'amministrazione.

**Articolo 14  
FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'URP predispone, in collaborazione con il settore Personale, programmi di formazione specifici per il proprio personale.

**Articolo 15  
I REFERENTI DELL'URP**

Le Aree dell'Ente nominano, ciascuna, un proprio referente, deputato a gestire i rapporti con l'URP. Qualora richiesto dall'URP e ritenuto opportuno dai dirigenti, possono essere nominati referenti anche delle unità organizzative. L'attività dei referenti ed in particolare di quelli

competenti per gli uffici di sportello è coordinata dall'URP anche mediante la previsione di riunioni periodiche.

**Articolo 16  
I COMPITI DEI REFERENTI**

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- 1) aggiornare il sistema informativo di cui all'articolo 10;
- 2) segnalare all'URP tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- 3) contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio del reclamo;
- 4) collaborare con i responsabili delle linee dirette degli uffici di appartenenza per consentire il coordinamento e l'omogeneità del servizio di cui all'articolo 11.

**Articolo 17  
TEMPI DI RISPOSTA DEI REFERENTI**

Il referente aggiorna tempestivamente il sistema informativo. Il referente deve fornire le informazioni richieste nei tempi che saranno stabiliti dall'URP e dalle Aree coinvolte.

**Articolo 18  
PROGRAMMI DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE DEI REFERENTI**

L'URP, in collaborazione con il settore Personale, predisponde programmi di formazione e informazione per i referenti. Le Aree di appartenenza dei referenti favoriscono la partecipazione a tali programmi.

**Articolo 19  
INIZIATIVE DI SEMPLIFICAZIONE E ACCELERAZIONE DELLE PROCEDURE**

L'URP propone iniziative volte alla semplificazione ed all'accelerazione delle procedure amministrative ed al miglioramento dei servizi al pubblico, favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni.

**Articolo 20  
COORDINAMENTO CON GLI URP DEGLI ALTRI ENTI**

L'URP promuove, anche attraverso le reti civiche, iniziative di coordinamento e collaborazione con gli URP di altre amministrazioni, in particolare di quelli dei Comuni limitrofi o degli altri Enti presenti sul territorio.

**Articolo 21**  
**TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'articolo 27 della legge 675/96, l'URP può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite. Può, infine, trattare i dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità indicate dal decreto 135/99. Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti da tale decreto ne è consentita anche la comunicazione a terzi.