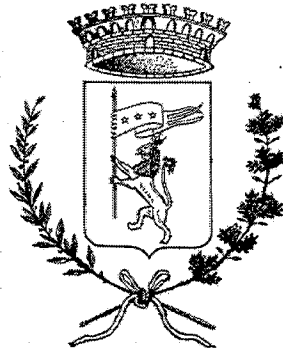


Allegato "A"
Delibera G.M. n° 115/2010



COMUNE DI SCORDIA
Provincia di Catania

**REGOLAMENTO PER IL
FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO**

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(Approvato con delibera di G.M.n. 115 del 21-9-2010)

INDICE

Titolo primo:

Disposizioni generali

- Art. 1 - Oggetto del regolamento;
- Art. 2 - Finalità;
- Art. 3 - Funzioni;

Titolo secondo:

Organizzazione e risorse

- Art. 4 - Locali e strumenti;
- Art. 5 - Orario di apertura;
- Art. 6 - Risorse umane;
- Art. 7 - Competenze;
- Art. 8 - Formazione del personale;
- Art. 9 - Organizzazione delle attività;

Titolo terzo:

Servizi ai cittadini

- Art. 10 - Sportello informativo;
- Art. 11 - Guida ai servizi;
- Art. 12 - Partecipazione;
- Art. 13 - Centralino;
- Art. 14 - Progetti di comunicazione;
- Art. 15 - Semplificazione amministrativa;
- Art. 16 - Altri servizi;

Titolo quarto:

Qualità dei servizi

- Art. 17 - Ambito di intervento;
- Art. 18 - Strumenti di monitoraggio;
- Art. 19 - Attività editoriale;
- Art. 20 - Incontri con i cittadini;
- Art. 21 - Modalità di comunicazione;
- Art. 22 - Razionalizzazione delle procedure amministrative;
- Art. 23 - Predisposizione della modulistica;
- Art. 24 - Assistenza alla compilazione e consegna;

Titolo quinto

Disposizioni finali

- Art. 25 - Programmazione annuale;
- Art. 26 - Abrogazione e rinvio;

Titolo primo **Disposizioni generali**

Art. 1 - Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Qualunque attività di informazione e comunicazione esterna degli uffici comunali, come previste dalla legge 7 giugno 2000, n. 150 e s.m.i., è di competenza dell'URP ed è disciplinata dal presente regolamento e dalle disposizioni impartite dal Responsabile dell'Area di riferimento.
2. La disciplina contenuta nel presente regolamento integra il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, anche in deroga allo stesso per le parti incompatibili.

Art. 2 - Finalità

1. L'URP persegue le seguenti finalità:
 - a. Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione all'attività amministrativa da parte di terzi, in attuazione del principio della massima trasparenza dell'azione pubblica. In ogni caso l'URP, nel rispetto della normativa vigente sulla *privacy*, deve preservare i diritti alla riservatezza dei terzi, contemperando questi ultimi con il diritto di accesso agli atti;
 - b. Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche da altre pubbliche amministrazioni, mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative di riferimento e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
 - c. Avvalersi dei sistemi di comunicazione telematica e delle tecnologie informatiche disponibili per il raggiungimento delle finalità indicate alle lettere precedenti e dalle altre norme del presente regolamento;
 - d. Promuovere ed attuare, anche mediante delle interviste mirate ai cittadini/utenti e la comunicazione interna con gli altri uffici comunali, dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi, proponendo all'A.C. delle ipotesi di soluzione alle eventuali criticità emerse da tale attività d'indagine;
 - e. Accrescere la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni. In questo senso l'URP deve promuovere una tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
2. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini le persone residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali, le persone fisiche e giuridiche che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

Art. 3 - Funzioni

1. Per il raggiungimento delle finalità di cui all'articolo precedente, l'URP svolge le seguenti funzioni:

- a. Accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici (numero verde, fax, posta elettronica), da parte dell'utenza;
- b. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini ai procedimenti ed ai servizi del Comune, aiutando altresì l'accesso alle informazioni appartenenti alle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici e telefonici;
- 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. Promuove l'organizzazione ed il coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna, anche avvalendosi a tale fine di tecnici esterni, nei limiti delle risorse di bilancio stanziato per tali fini;
- e. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet del Comune. A tal fine assume la funzione di interlocutore istituzionale, raccogliendo e fornendo risposta alle segnalazioni e alle domande dei cittadini. La funzione di interlocutore istituzionale è assolta, anche coinvolgendo gli altri uffici comunali, mediante idonei servizi informatici o attraverso appositi "spazi web" che l'URP mette a disposizione dell'utenza;
- g. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- h. Coordina i punti di informazione e di comunicazione comunali presenti sul territorio per la realizzazione di azioni divulgative, promozionali, anche progettando ed attuando campagne di comunicazione mirata;
- i. Provvede alla preparazione ed alla trasmissione alle testate giornalistiche e/o ai corrispondenti locali dei comunicati stampa istituzionali;
- j. Formula proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Titolo secondo **"Organizzazione e risorse"**

Art. 4 - Locali e strumenti

1. L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente dai cittadini-utenti. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
2. L'URP deve essere dotato di locali e strumenti adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il

pubblico (c.d. *front-office*), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, oltre alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca e monitoraggio (c.d. *back-office*).

Art. 5 - Orario di apertura

1. L'URP, vista la sua particolare funzione, garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane. Gli orari sono stabiliti con ordinanza del Sindaco.

Art. 6

Risorse umane

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. Il Responsabile URP, oltre ad una formazione adeguata, deve avere padronanza con gli strumenti e le tecniche di comunicazione pubblica, dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.
3. Il personale amministrativo non occupato nelle mansioni tipiche dell'attività di comunicazione non dovrà possedere titoli specifici.
4. Tra i profili professionali necessari all'espletamento delle attività di competenza dell'URP, si annovera anche una o più unità di personale dotata di idonea professionalità in campo informatico.

Art. 7 - Competenze

1. In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale e dei processi di semplificazione e delle innovazioni procedurali che hanno caratterizzato gli enti locali nell'ultimo decennio;
 - elevata capacità relazionale che deve anche sostanziarsi nella conoscenza delle tecniche necessarie per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video e telematici);
2. Il responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo della comunicazione integrata e delle tecniche di comunicazione pubblica.

Art. 8 - Formazione del personale

1. Al personale assegnato all'URP deve essere garantito un aggiornamento costante ed una formazione adeguata, al fine del miglioramento del livello di conoscenza degli strumenti e delle tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni, dell'uso di strumenti informatici e telematici, della conoscenza di elementi giuridici e normativi, della conoscenza dei processi di comunicazione pubblica.

Art. 9 - Organizzazione delle attività

1. Le attività dell'URP possono essere svolte anche attraverso la pubblicità e gli accordi di sponsorizzazione, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.
2. Le attività dell'URP sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, i mezzi di comunicazione di massa, la pubblicità esterna, le affissioni, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le iniziative di comunicazione integrata ed i sistemi telematici multimediali.

Titolo terzo **"Servizi ai cittadini"**

Art. 10 - Sportello informativo

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune.
2. Le informazioni riguardano principalmente le modalità di fruizione dei servizi pubblici, compresi quelli svolti da altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, le tariffe praticate, le modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi, la possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione interessata.
3. L'informazione deve essere chiara, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telematici, compreso l'utilizzo della Posta elettronica certificata (PEC) istituzionale.

Art. 11 - Guida ai servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini l'URP avrà cura di predisporre ed aggiornare periodicamente una "Guida ai servizi" da pubblicare sul sito internet dell'Ente, previa approvazione con delibera di G.M.

Art. 12 - Partecipazione

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune è garantita anche mediante il servizio di segnalazioni, suggerimenti, reclami, oltre che mediante il ricorso e il promovimento degli istituti di partecipazione popolare previsti dallo Statuto comunale. L'URP collabora attivamente con i cittadini nella redazione delle segnalazioni e degli eventuali reclami.
2. Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti degli utenti e dello stesso URP, sono inviati al Sindaco, all'Assessore al ramo, al Responsabile competente ed al Responsabile del procedimento interessato, se nominato.
3. Sulle segnalazioni e/o reclami presentati l'URP riferisce al cittadino-utente nel termine perentorio di 15 gg. dalla presentazione, salvo che la complessità della questione richieda un termine più ampio, che a cura dell'URP dovrà essere comunicato al cittadino. In ogni caso non dovrà

essere superato il termine massimo previsto dalla normativa vigente in materia di procedimento amministrativo, al momento della presentazione della segnalazione/reclamo.

Art. 13 - Centralino

1. Il centralino costituisce autonomo ufficio integrante l'URP, al quale devono essere assegnate risorse umane adeguatamente formate, inclusi i volontari del servizio civile se il Comune decida di presentare progetti in tal senso, previo accreditamento presso l'Albo regionale.

Art. 14 - Progetti di comunicazione

1. L'URP predispone e propone con cadenza annuale al Sindaco e all'Assessore al ramo il programma di comunicazione realizzabile nell'anno successivo, comprensivo dei progetti di comunicazione a carattere pubblicitario che prevedano l'utilizzo di mezzi di comunicazione di massa. Il progetto di comunicazione è approvato con delibera di Giunta Municipale e deve illustrare il contenuto dei messaggi, i destinatari ed i soggetti comunque coinvolti, ivi inclusi gli eventuali sponsor, la previsione delle modalità e dei mezzi ritenuti più idonei al raggiungimento della massima efficacia della comunicazione.
2. Le iniziative di comunicazione non previste dal predetto programma possono essere promosse e realizzate soltanto per particolari e contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno.

Art. 15 - Semplificazione Amministrativa

1. L'URP svolge un'attività costante di monitoraggio in materia di semplificazione amministrativa.
2. Il Responsabile dell'Ufficio URP può richiedere la convocazione di apposite Conferenze dei Responsabili di Area, allo scopo di proporre l'adozione di interventi, che servano a recepire ed attuare i mutamenti della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

Art. 16 - Altri servizi

1. Qualunque attività di comunicazione (pubblicazioni, sportello informativo, sponsorizzazioni, etc) indirizzata ad una pluralità di soggetti, da qualunque settore proposta deve essere svolta di concerto con l'URP.
2. L'URP può anche curare la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

Titolo quarto **"Qualità dei servizi"**

Art. 17 - Ambito di intervento

1. Anche avvalendosi di strumenti informatici e telematici, l'URP promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico e delle modalità di accesso informale alle informazioni e ai documenti in possesso dell'Amministrazione.
2. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
3. Gli organi di indirizzo, annualmente, in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica, stabiliscono quali servizi erogati dal Comune sono da sottoporre a speciali attività di monitoraggio.
4. Nei Piani esecutivi di gestione sono definiti gli obiettivi dell'Amministrazione, riguardanti la comunicazione pubblica e gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art. 18 - Strumenti di monitoraggio

1. E' demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici.
2. L'attività di cui al comma precedente, volta anche a conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dal Comune, è svolta dall'ufficio URP attraverso i seguenti strumenti:
 - a) servizio segnalazione e reclami;
 - b) questionari da inviare agli utenti;
 - c) interviste a campione;
 - d) riunioni con gruppi o con altre forme associative locali, principalmente di quelle costituite a tutela di interessi collettivi o che difendano le esigenze di particolari categorie sociali.
3. L'URP registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al Responsabile dell'Area interessata.

Art. 19 - Attività editoriale

1. Il Comune di Scordia può informare i cittadini sulle attività comunali e sulle iniziative intraprese anche attraverso la pubblicazione di una rivista a carattere periodico, nella quale, oltre le comunicazioni istituzionali, saranno trattati argomenti di interesse delle associazioni e di gruppi di cittadini.

Art. 20 - Incontri con i cittadini

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui diritti dell'utenza e sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di appositi incontri.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del Responsabile di Area, o di altro personale da lui delegato, con la collaborazione del responsabile URP, se nominato.

Art. 21 - Modalità di comunicazione

1. Le informazioni necessarie all'URP per l'istruttoria delle pratiche di propria competenza, dovute dagli altri uffici comunali o dagli organi istituzionali, possono essere trasmesse, oltre che nel tradizionale formato cartaceo, anche mediante la rete intranet o la posta elettronica. Le informazioni devono essere trasmesse nel termine indicato dal Responsabile dell'Area competente o dal Responsabile dell'URP, se nominato, in modo chiaro ed esaustivo con la firma del funzionario responsabile del procedimento, avendo cura di indicare l'ufficio istruttore della pratica.

Art. 22 - Razionalizzazione delle procedure amministrative

1. L'URP, nel proporre iniziative volte alla semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative, si rapporta con il Responsabile dell'Area di competenza.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini.

Art. 23 - Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in raccordo con l'URP.

Art. 24 - Assistenza alla compilazione e consegna

1. L'URP garantisce l'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali.
2. La modulistica compilata è consegnata dai contribuenti e dagli utenti, o, per il tramite di essi, dall'URP, direttamente agli uffici titolari della procedura.

Titolo quinto **Disposizioni finali**

Art. 25 - Programmazione annuale

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione, il Responsabile dell'URP presenta al Responsabile dell'Area di riferimento il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare anche in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni, le risorse finanziarie necessarie e la possibilità di accordi di sponsorizzazione.
2. Il Responsabile di Area comunica alla Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica le attività realizzate nell'anno per il miglioramento della qualità dei servizi, al fine di ottenere un'adeguata pubblicizzazione delle stesse.

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (approvato con delibera di G.M. n. 115 del 0-9-100).

Art. 26 - Abrogazione e rinvio

1. Sono abrogate le disposizioni in contrasto con il presente regolamento, il quale entra in vigore decorsi quindici giorni di pubblicazione all'Albo pretorio dell'Ente della relativa delibera di approvazione.