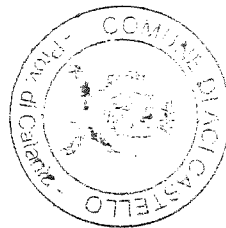


2/1

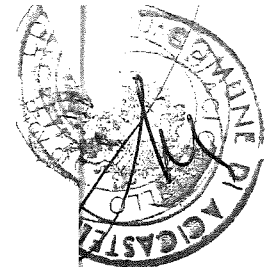


Allegato delibera  
G.C. N. 181  
del 30 DIC. 2011

## COMUNE DI ACICASTELLO

### **Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio relazioni con il Pubblico**

(Giunta Comunale n° 191 del 30.12.2011)



## SOMMARIO

**Art. 1 - Principi generali**

**Art. 2 - Coordinamento degli strumenti della comunicazione**

**Art. 3 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Art. 4 - Ruolo**

**Art. 5 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Art. 6 – Front Office**

**Art. 7 – Back Office**

**Art. 8 – Comunicazione interna – Rete di Referenti**

**Art. 9 – Attività dei Referenti URP**

**Art. 10 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso**

**Art. 11 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

**Art. 12 – Comunicazione interna**

**Art. 13 - Comunicazione pubblica**

**Art. 14 - Personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Art. 15 - Personale che già svolge attività di comunicazione nell'URP**

**Art. 16 - Formazione del personale**

**Art. 17 - Collocazione funzionale**

**Art. 18 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP**

**Art. 19 - Disposizioni finali**



## Art. 1

### **Principi generali**

Il **Comune di Acicastello** considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del territorio.

Il Comune:

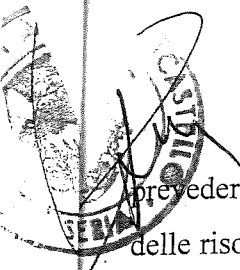
- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli stranieri legittimamente residenti;
- Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi della tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati anche mediante l'ascolto degli utenti;
- Promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- 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

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

## Art. 2

### **Coordinamento degli strumenti della comunicazione**

L'Amministrazione assicura il raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione, il Portavoce, l'Ufficio stampa, lo Sportello Unico per le attività Produttive, l'URP e analoghe strutture devono



prevedere forme organizzative e di coordinamento delle loro attività per massimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione tra le azioni di comunicazione per contribuire a rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini.

L'Amministrazione dovrà istituire una struttura di coordinamento costituita dal responsabile dell'URP, dal responsabile del SUAP, dell'Ufficio Stampa e dal Portavoce e dal Servizio Informatico.

Tale struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.

Alla struttura di coordinamento spetta il compito di presentare all'amministrazione, entro il 30 novembre di ogni anno, il Piano di Comunicazione in aderenza al Programma triennale della trasparenza e della integrità.

### **Art. 3**

## **Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

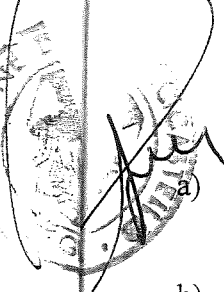
L'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) Comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio in ordine alle modalità organizzative dei servizi comunali;
- c) Comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;

In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- Promuovere l'informazione sui servizi al pubblico dell'Amministrazione Comunale illustrandone funzionamento;
- Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- Favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- Realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune

L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

- 
- a) Promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- b) Riceve/trasmette all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c) Orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- d) Informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;
- e) Favorisce processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- f) Attiva ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

#### **Art. 4**

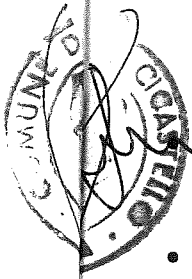
#### **Ruolo**

- a) L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente con il fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.
- b) L'Ufficio per le relazioni con il Pubblico, svolge un ruolo:
- *informativo*, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti
  - *di servizio*, con diretta produzione di servizi
  - *propositivo*, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
  - *di integrazione* tra le attività di comunicazione esterna e interna;
  - *conoscitivo*, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
  - *promozionale* dei servizi dell'Ente;
  - *di mediazione* tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
  - *formativo* attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

#### **Art. 5**

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

L'U.R.P. è costituito da:



Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;

- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione.

#### **Art. 6**

##### **Front Office**

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:


- a) Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) Informazione generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) Gestione di un eventuale disservizio.

#### **Art. 7**

##### **Back Office**

Il back office dell'U.R.P. è costituito da personale che svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino.



Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a), entro 15 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, i singoli Servizi dovranno comunicare al personale dell'U.R.P. i nominativi dei loro referenti.

## Art. 8

### Comunicazione interna – Rete dei Referenti

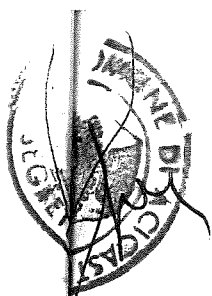
- Il Comune di Acicastello, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, promuove una stretta collaborazione tra tutti gli altri Uffici del Comune e l'URP, anche avvalendosi di altri impiegati di varie aree funzionali. Per favorire ciò sarà istituita, con apposito atto e dopo l'approvazione del presente regolamento, la **Rete dei referenti dell'URP**, composta da un referente per ciascuna area funzionale che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date e l'aggiornamento del sito del Comune.
- Al fine di raggiungere l'obiettivo dell'Ente di garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, l'URP dovrà operare in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli Uffici del Comune, per tramite dei referenti di cui al comma precedente, assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni referente di Area comunica all'URP ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ad ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.
- Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza, l'URP ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza.

## Art. 8

### Attività dei Referenti URP

I referenti dei Settori hanno principalmente il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e servizi;
- 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. 9**

##### **Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso**

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e quindi:

- c) Fornisce, a richiesta, informazioni ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- d) Riceve copia di atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.

#### **Art. 10**

##### **Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- a) Attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) Progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

#### **Art. 11**

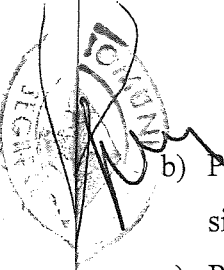
##### **Comunicazione interna**

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

A tal proposito l'U.R.P.:

- a) Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;



- 
- b) Promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
  - c) Promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione;

#### **Art. 12**

#### **Comunicazione pubblica**

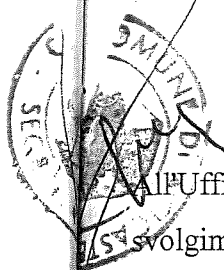
L'U.R.P. al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

- a) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- b) Informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazione e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli Uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne l'esito all'interessato e all'URP entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- c) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- d) Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzate mirate;
- e) Promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio;
- f) Presso l'URP i cittadini e le associazioni possono avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi;
- g) L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini pervenute.

#### **Art. 13**

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

Il Comune, riguardo le modalità e l'individuazione dei titoli per l'accesso del personale all'attività di comunicazione, nonché alla disciplina degli interventi formativi, provvede tenendo conto di quanto stabilito dalla legge 7 giugno 2000 n. 150 e dal decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001 n. 422.



Al 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative.

Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

#### **Art. 14**

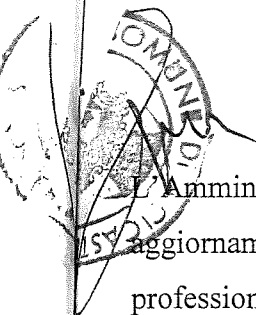
##### **Personale che già svolge attività di comunicazione nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

In sede di prima applicazione del presente Regolamento, coloro che già svolgono l'attività di comunicazione quali Responsabili dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – appartenenti alla categoria D del C.C.N.L. Regioni - Autonomie Locali, non in possesso dei requisiti previsti dall'art. 12, sono confermati nell'incarico con l'obbligo di frequentare corsi per la formazione mirata allo specifico profilo ricoperto, con prova finale di profitto, in conformità a quanto disposto dal D.P.R. 422/2001.

Per il personale già assegnato all'Ufficio relazioni con il Pubblico, appartenente alle categorie B e C del C.C.N.L. Regioni – Autonomie Locali è prevista la frequenza obbligatoria di corsi di formazione e di aggiornamento che si concludono con una prova finale di profitto, in conformità a quanto disposto dal D.P.R. 422/01.

#### **Art. 15**

##### **Formazione del personale**



L'Amministrazione Comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale sono assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

## **Art. 16**

### **Collocazione funzionale**

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito della Direzione Generale dell'ente o in posizione di staff col Sindaco o comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

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.

La Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale.

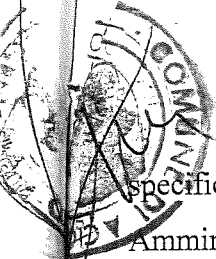
Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front - office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative 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 un maggior afflusso di pubblico.

## **Art.17**

### **Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al proprio Dirigente il programma annuale delle attività,



specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione.

Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e 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. 18**

#### **Disposizioni finali**

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.

