

**COMUNE DI MUSSOMELI  
PROVINCIA DI CALTANISSETTA**

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
(URP)**

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE  
N. 109 IN DATA 12 novembre 2010

## **INDICE**

- ART. 1 - Principi generali
- ART. 2 - Oggetto del Regolamento
- ART. 3 - Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ART. 4 - Logistica e Organizzazione
- ART. 5 - Risorse Umane
- ART. 6 - Formazione del Personale
- ART. 7 - Comunicazione Interna
- ART. 8 - Comunicazione Esterna
- ART. 9 - Rinvio
- ART. 10 - Norme finali

## **Art. 1**

### **Principi Generali**

1. L'attività del Comune di Mussomeli persegue finalità ed obiettivi fissati dalla legge e dallo Statuto ed è improntata ai principi di efficacia, efficienza, pubblicità, trasparenza e qualità dei servizi erogati.
2. I criteri generali per l'esercizio delle attività di informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:
  - a) La partecipazione democratica dei cittadini, realizzata attraverso la possibilità di intervenire nei processi decisionali dell'Amministrazione avvalendosi degli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto;
  - b) L'esercizio dei diritti di informazione e di accesso, di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche;
  - c) La verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
  - d) La realizzazione di attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - e) La creazione di una banca dati informatica su attività e servizi, in quanto l'Ente ricerca ogni forma di collaborazione organizzativa idonea a rendere la reciproca azione più efficace ed efficiente;
  - f) L'esercizio della funzione di marketing intesa come capacità dell'URP di fornire valore aggiunto al portafoglio dei servizi dell'amministrazione in quanto punto di raccordo tra domanda ed offerta e mediante i flussi comunicativi ed informativi che tale struttura gestisce.

## **Art. 2**

### **Oggetto del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ne definisce i compiti a seguito della emanazione della Legge 7 giugno 2000, n. 150 recante disposizioni in materia di *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*.

## **Art. 3**

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

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge attività di:
  - servizio all'utenza per quanto riguarda i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo di cui al Capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni;

- ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- verifica della qualità dei servizi erogati ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti pubblici presenti nel territorio;
- comunicazione interna rivolta alla struttura comunale.

2. Fornisce all'utenza le seguenti **informazioni**:

- sulla normativa in generale, illustrandone le disposizioni al fine di facilitarne l'applicazione e, in particolare, su quella che regola la vita dell'Ente Locale;
  - sull'attività e sull'organizzazione dell'ente;
  - sui servizi pubblici erogati;
  - sui procedimenti amministrativi, con rilascio di modulistica se predisposta;
  - sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- sullo stato di avanzamento delle istanze presentate;

3. **Garantisce** la visione e l'eventuale rilascio di copie relativamente a :

- normativa in pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e Bollettino Ufficiale della Regione Siciliana;
- Statuto e Regolamenti Comunali;
- deliberazioni adottate dal Consiglio e dalla Giunta Comunale;
- Ordinanze;
- Provvedimenti di organizzazione dell'Ente.

4. **Assicura**, inoltre:

- la trasparenza dell'attività amministrativa;
- la ricezione, la trasmissione all'ufficio interessato, ove non possibile immediatamente il riscontro al cittadino, circa le richieste di accesso agli atti amministrativi;
- l'effettiva partecipazione dei cittadini all'azione amministrativa;
- la ricezione di proteste e reclami su disfunzioni strutturali e funzionali del Comune, da trasmettere agli organi e /o uffici competenti;
- l'accoglimento di suggerimenti su come migliorare l'organizzazione degli uffici, l'erogazione dei servizi e la vita nella città;

5. **Attiva** la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti dell'Ente.

6. Il servizio di informazione è gratuito mentre per quanto riguarda il rilascio di copie di atti è previsto il rimborso delle spese di riproduzione.

## Art. 4

### Logistica e Organizzazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.

2. E' 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, 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).

3. Garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico anche pomeridiano possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

4. Il back-office dell'URP è costituito da un team che svolge attività di coordinamento dei rapporti con i referenti dei servizi della struttura per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività di front-office.

5. Il Responsabile dell'URP gestisce i rapporti con gli altri uffici tramite la rete di "Referenti URP", nominati dai responsabili di ogni singolo servizio.

6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dipende organicamente e funzionalmente dall'Area Amministrativa.

## **Art. 5**

### **Risorse Umane**

1. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

2. Il personale URP, in considerazione dei compiti che viene chiamato a svolgere deve essere in possesso di una approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'Ente, professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e deve anche possedere:

- esperienze professionali e conoscenze con particolare riferimento a quelle di relazione con vari tipi di pubblico;
- conoscenze di basi giuridiche e normative;
- conoscenze di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- conoscenza del pacchetto office;
- conoscenza di programmi di posta elettronica e di navigazione in Internet;
- conoscenza di programmi di realizzazioni siti web per gestione sito Internet;
- capacità comunicative, relazionali e propositive;
- attitudine a lavorare in team.

3. Il Responsabile dell'URP appartiene a qualifiche ricomprese nell'area di inquadramento delle categorie "D" e "C" del C. C. N. L. del comparto Regioni ed Enti Locali.

Al medesimo ufficio non può essere, comunque, assegnato personale di categoria inferiore alla "B" dello stesso contratto.

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

## **Art. 6**

### **Formazione del personale**

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

## **Art. 7**

### **Comunicazione Interna**

1. La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per garantire un'efficiente comunicazione interna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni servizio, attivando processi di comunicazione interna, anche attraverso l'ausilio di posta elettronica, Intranet e collegamento con altri Enti e banche dati.
3. Servendosi degli strumenti sopra indicati, tutti gli uffici assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte dei cittadini. Ogni ufficio comunica rapidamente all'URP ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, per l'aggiornamento della banca dati, e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nella comunicazione pubblica e istituzionale.
4. Nel caso in cui si verificano inadempienze da parte degli uffici, l'URP ne dà comunicazione ai referenti ed ai responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza.

## **Art. 8**

### **Comunicazione Esterna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi ed a promuovere l'immagine dell'ente e del suo territorio;
2. A tal fine:
  - produce materiale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
  - collabora alla gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti dell'Ente;
  - collabora con il portavoce dell'Amministrazione e favorisce la comunicazione e l'informazione reciproca;
  - collabora con il Responsabile dell'Ufficio Stampa, ove istituito, e favorisce la comunicazione e l'informazione reciproca;

- 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;
- collabora all'organizzazione ed al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale.

## **Art. 9**

### **Rinvio**

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si rinvia alla normativa disciplinante la materia della comunicazione pubblica.

## **Art. 10**

### **Norme finali**

1. Il presente Regolamento entrerà in vigore con la sua pubblicazione all'Albo pretorio, per quindici giorni consecutivi, dopo l'adozione della relativa deliberazione di approvazione.
2. L'Ufficio Segreteria provvederà ad inserire il presente regolamento nella raccolta dei regolamenti comunali.
3. Con l'entrata in vigore saranno abrogate tutte le disposizioni con esso incompatibili.