



# **COMUNE DI PALUDI**

## **(Provincia di Cosenza)**

### **REGOLAMENTO FUNZIONAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 3 del 18/02/2010

Publicato all'Albo Pretorio del Comune di Paludi dal 03/03/2010 al 18/03/2010



## **I N D I C E**

- Art. 1 – Principi generali
- Art. 2 – Finalità e funzioni
- Art. 3 – Informazione e comunicazione pubblica
- Art. 4 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti
- Art. 5 – Promozione e sviluppo della partecipazione
- Art. 6 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi
- Art. 7 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- Art. 8 – Comunicazione interna
- Art. 9 – Istituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 10 – Organizzazione e funzionamento dell'ufficio
- Art. 11 – Entrata in vigore



### **Art. 1 - Principi generali**

1. L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:
  - a. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
  - b. promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza previsti dalle vigenti norme;
  - c. organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
  - d. organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
  - e. cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.
2. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
3. In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).

### **Art. 2 - Finalità e funzioni**

1. L'URP:
  - a. promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
  - b. riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e successive modifiche e integrazioni;
  - c. promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
  - d. rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che



determinano la qualità delle prestazioni offerte;

- e. contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

### **Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica**

#### **1. L'URP:**

- a. Informa l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- b. Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- c. A tal fine:
  - i. raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attivano collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;
  - ii. attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata;
  - iii. promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;
  - iv. promuove attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione.

### **Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti**

#### **1. L'URP ha il compito di:**

- a. dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b. fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale;
- c. ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;



- d. provvedere, entro i cinque giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini previsti dal vigente regolamento comunale per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Responsabile dell'Area n. 1 – Affari Generali.
2. Il Responsabile dell'Area n. 1 – Affari Generali, provvederà con propria determinazione ad individuare il Responsabile dell'URP.
3. Il Responsabile dell'URP è individuato quale responsabile dei procedimenti di accesso agli atti dell'Amministrazione.

#### **Art. 5 - Promozione e sviluppo della partecipazione**

1. L'URP valorizza la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale.
2. A tal fine:
  - a. raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
  - b. sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
  - c. favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
  - d. Può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadini.

#### **Art. 6 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

1. L'URP organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. Ai fini di cui al precedente comma, opera in stretto raccordo con l'Ufficio di Controllo Interno e con i nuclei di valutazione, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e partecipano alla predisposizione delle Carte dei Servizi.
3. sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

#### **Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**



1. Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.
2. L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, all'Ufficio di Controllo Interno.
3. Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.
4. L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

#### **Art. 8 - Comunicazione interna**

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. L'URP favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..

#### **Art. 9 - Istituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'URP è istituito dal Responsabile dell'Area n. 1 – Affari Generali.
2. L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione della sede e dall'assegnazione del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessarie, da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informativi fra gli uffici.

#### **Art. 10 - Organizzazione e funzionamento dell'ufficio**

1. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguati 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, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

2. L'URP garantisce un orario di apertura al pubblico, coincidente con quello degli uffici altri uffici.
3. Nell'ambito delle proprie competenze, il Responsabile dell'Area n. 1 – Affari Generali assegna all'URP il personale ed i mezzi necessari per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

### **Art. 11 - Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla sua pubblicazione all'Albo Pretorio, pubblicazione che segue alla avvenuta esecutività ai sensi di legge della deliberazione di adozione.
2. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente regolamento si rinvia allo Statuto dell'Ente, alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.
3. A seguito dell'intervenuta esecutività del presente Regolamento è da ritenersi abrogata ogni disposizione regolamentare in precedenza approvata ed ogni altra disposizione con esso in contrasto.