



COMUNE DI ALESSANDRIA DELLA ROCCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

**REGOLAMENTO PER IL
FUNZIONAMENTO UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO
(U.R.P.)**

Approvato con deliberazione della Giunta Municipale n. 201 del 24/11/2020

Art. 1 Istituzione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- garantisce l'esercizio a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti amministrativi ed ai servizi del Comune e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui al Regolamento Europeo 2016/679 e al D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. anche tramite apposito indirizzo di posta elettronica (urp@comune.alessandriadellarocca.ag.it) per facilitare il contatto con gli utenti;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- collabora con i responsabili di Servizio all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione 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;

Art. 2 Oggetto del Regolamento

1. In attuazione e nel rispetto di quanto fissato dalla normativa di legge in vigore, dallo Statuto e dal Regolamento sull'organizzazione degli Uffici e servizi del Comune, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).
2. Il presente regolamento disciplina, in particolare le modalità organizzative con cui l'URP si relaziona con l'intera struttura dell'Amministrazione Comunale e con la cittadinanza.

Art. 3 Finalità dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

1. L'U.R.P, nelle sue articolazioni organizzative è in stretta relazione con tutti gli uffici e servizi dell'Amministrazione comunale:

- a) Sostiene e sviluppa, in collaborazione con i vari uffici, le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro del cittadino e responsabile del procedimento interessato;

b) Promuove e 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 di cui di cui al Regolamento Europeo 2016/679 e al D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.;

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 tale attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili di servizio e dei dipendenti;

e) Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. 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;

f) Collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.

Art. 4 Organizzazione e funzionamento dell'URP

1. L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione della sede collocata in ambienti facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, anche dall'assegnazione sia di personale dipendente e della strumentazione tecnica e informatica necessaria, da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informativi tra gli uffici.

2. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta e/o telefonica con il pubblico (front-office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back-office).

Art. 5 Collocazione funzionale

1. L'URP è collocato alle dirette dipendenze Responsabile del Settore Affari Generali, in ragione del ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolti dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e dell'importanza dell'attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi.

2. L'ubicazione dell'URP dovrà essere tale da rendere agevole l'accesso anche ad anziani e a diversamente abili.

Art. 6 Competenze e professionalità del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato che deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione (art 11, D.Lgs. n. 165/2011);

2. In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze: in relazione alle conoscenze di base

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; in relazione alle attitudini personali

a) Attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura;

b) Attitudine a lavorare in team;

c) Capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi);

d) Capacità di problemsolving;

e) Flessibilità operativa;

f) Apertura alle innovazioni

3. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

a) Conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte dall'Amministrazione comunale;

b) Conoscenze di base delle dinamiche relazionali;

4. Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche della comunicazione pubblica, dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e di gestione di progetti;

5. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art. 7 Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'URP valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dall'Amministrazione Comunale;

2. A tal fine l'Ufficio:

a) Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;

- b) Sostiene i cittadini, singoli ed associati, nell'individuazione di referenti e 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.

Art. 8 Informazione e comunicazione pubblica

1. L'Amministrazione comunale garantisce a tutti i cittadini, nelle forme previste dal regolamento, il diritto all'informazione relativa all'attività da essa svolta o concernente dati di cui la stessa sia comunque in possesso, ancorchè si riferiscano ad attività poste in essere da istituzioni, società "in house", consorzi o altri enti cui essa partecipa.

2. A tal fine l'URP

a) Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e dopo i necessari accordi, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio comunale;

3. In particolare l'URP

a) Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione inerenti il rapporto tra i cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

b) Fornisce le informazioni e consegna la modulistica specifica per l'avvio delle pratiche e aiuta il cittadino nella compilazione della modulistica.

Art. 9 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.

Art. 10 Sportello URP

1. Allo "Sportello al cittadino" cui sono attribuite le seguenti funzioni:

a) Distribuzione delle informazioni generali sul funzionamento ed organizzazione degli Uffici e servizi dell'Amministrazione comunale (ubicazione, orari, competenze, modalità di accesso, responsabili di servizio, ecc);

b) Ricezione delle istanze di accesso agli atti amministrativi e della modulistica circa l'accesso ai servizi comunali erogati;

c) Raccolta e trasmissione ai servizi competenti delle segnalazioni e proposte e reclami dei cittadini;

d) Effettuazione delle indagini periodiche e specifiche per la conoscenza dei bisogni e la valutazione del gradimento dei servizi;

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico con l'obiettivo di favorire la partecipazione dei cittadini.

Art. 11 Procedure per segnalazione, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini, 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 entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;

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.

Art. 12 Servizi all'utenza per l'esercizio di diritti di accesso e di informazione agli atti e procedimenti

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, in conformità a quanto previsto dal Regolamento di attuazione della Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni;

b) Fornire ai cittadini le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso;

c) Ricevere le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'ufficio competente o rilasciarne copia quanto ne è già stata acquisita la disponibilità, previa autorizzazione dell'ufficio competente.

Art. 13 Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

1. L'URP organizza indagini periodiche e specifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

2. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP a:

a) Sindaco

b) Segretario Comunale

3. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma, in collaborazione con i servizi interessati, iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 14 Disposizioni finali

Dall'entrata in vigore del presente regolamento, è abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.