

***CITTA' DI PALESTRINA***  
***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***  
***REGOLAMENTO***

(Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.28 del 21/04/2009)

## TITOLO I°

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### Art. 1 - **Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva DPCM 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge: D.Lgs. n.267/2000 art.88, Legge 241/90 capo III e successive modificazioni ed integrazioni, Legge 675/96, Regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente, L.127/97 art.7, D.Lgs. 165/01 art. 1 1. ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione secondo le previsioni della L 150/00 ed il DPR 422 (regolamento attuativo).
2. Il presente Regolamento disciplina, in particolare, la fase di primo avvio e di funzionamento dell'URP sino alla compiuta organizzazione e operatività a livello sovracomunale o provinciale, dei progetti in corso per la costituzione di una rete degli URP;
3. Qualunque attività di informazione e comunicazione degli uffici comunali è compresa nel presente regolamento.
4. L'istituzione di sportelli informativi con finalità simili o analoghe a quelle stabilite nella legge e nel presente regolamento avviene esclusivamente con delibera di Giunta.

#### Art. 2 - **Finalità**

1. L'URP ispira la propria azione ai seguenti criteri:
  - a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
  - b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
  - c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie, in atto disponibili presso l'Ente;
  - d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
  - e) garantire 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.
2. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia, e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:
  - a) cura le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
  - b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali e nel rispetto del regolamento sull'accesso dell'Ente;
  - c) organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati; 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;
  - d) 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.

3. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali; associazioni, di persone fisiche o giuridiche, tutti i soggetti iscritti all'Albo comunale ovvero che svolgono la propria attività nel territorio del comune.

#### **Art. 3 - Funzioni**

1. L'URP, accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici (numero verde, fax, posta elettronica);
2. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Palestrina, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici;
3. 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;
4. Promuove l'organizzazione ed il coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna secondo l'organizzazione interna;
5. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
6. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet comunale, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune. Inoltre, a tal fine, assume la funzione di interlocutore istituzionale che si fa carico di raccogliere segnalazioni e domande e darvi risposta o in prima persona o coinvolgendo gli altri uffici comunali.
7. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A.  
in relazione alla eventuale lesione di diritti;
8. Progetta ed attua campagne di comunicazione mirata;
9. Formula proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
10. Provvede ad informare l'utenza relativamente agli atti ed allo stato dei procedimenti in conformità al regolamento dell'Ente e del regolamento che norma il diritto d'accesso.

### **TITOLO II° ORGANIZZAZIONE RISORSE**

#### **Art. 4 - Collocazione funzionale**

1. Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP è funzionalmente ascrivibile al "DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO: Servizi alla Persona e Cittadino" ed è collocato alle dirette dipendenze del Direttore Generale.

#### **Art. 5 - Spazio**

1. L'URP è collocato in locali 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 locali 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 alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso

e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca e monitoraggio (backoffice).

#### **Art. 6 - Orario di apertura**

1. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane.

#### **Art. 7 - Risorse umane**

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

2. Al Responsabile è richiesto il possesso dei titoli di studi previsti dalla legge.

3. Il personale amministrativo, non occupato nelle mansioni tipiche dell'attività di comunicazione, non dovrà possedere titoli specifici, ma dovrà seguire appositi corsi di formazione.

4. All'attività di front office non può essere adibito personale di categoria inferiore alla C di cui al vigente Ordinamento professionale di comparto.

5. Per l'espletamento delle attività di competenza dell'URP si possono individuare collaboratori esterni in conformità con le nuove leggi che regolano il mercato del lavoro.

#### **Art. 8 - Competenze**

1. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali;
- capacità di avere contatti con il pubblico;
- conoscenza di base delle dinamiche relazionali e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione;
- conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale

2. Il responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo della comunicazione integrata e delle tecniche di comunicazione pubblica;

3. L'URP così composto garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.

4. Sarà assicurata l'interscambiabilità tra il personale in dotazione, comunque nel rispetto delle rispettive categorie e profili.

#### **Art. 9 - Formazione del personale**

1. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati per il miglioramento del livello di:

- a) conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- b) conoscenza dell'uso di strumenti informatici e telematici;
- c) conoscenza di elementi giuridici e normativi;
- d) conoscenza dei processi di comunicazione;

#### **Art. 10 - Risorse finanziarie**

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del piano economico di gestione.

#### **Art. 11 - Organizzazione delle attività**

1. Le attività dell'URP si esplicano, oltre che attraverso il programma previsto per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, 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 a 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, il sito internet, le iniziative di comunicazione integrata ed i sistemi telematici multimediali

### TITOLO III° SERVIZI AI CITTADINI

#### CAPO I Informazioni

##### **Art. 12 - Sportello informativo**

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Palestrina.

2. Le informazioni di primo livello si riferiscono indicativamente a:

a) servizi erogati;

b) modalità di fruizione;

c) tariffe praticate;

d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;

e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;

f) procedimenti di altre Amministrazioni;

g) servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.

3. L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici;

4. Qualora le richieste di cui al comma 2 richiedano ricerche complesse, la risposta sarà fornita anche via telefono o fax in un termine di tempo brevissimo, di norma non superiore alle 72 ore.

#### CAPO II Ascolto

##### **Art. 13- Ascoltiamo per migliorare**

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Palestrina è garantita tramite il servizio "Segnalazioni - suggerimenti - reclami".

2. Il servizio è gestito dall'URP.

3. Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta comunale, al Direttore Generale competente ed al responsabile del procedimento interessato.

4. Nella predisposizione del reclamo l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP.

5. Sul reclamo l'URP riferisce al cittadino utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 gg. dalla presentazione circa gli accertamenti compiuti.

### TITOLO IV° QUALITA' DEI SERVIZI

## CAPO I Iniziative di miglioramento

### Art. 14 - **Strumenti di monitoraggio**

1. E' demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici, nonché di ogni attività comunicazione interna ed esterna.
2. E' demandata altresì l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze è svolta dall'ufficio URP attraverso:
  - a) servizio segnalazione e reclami;
  - b) questionari da inviare agli utenti;
  - c) interviste a campione;
  - d) condizioni di riunioni pubbliche.
3. L'URP registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al Dirigente del settore interessato.
4. L'elenco dei reclami viene trasmesso anche all'ufficio di Controllo Interno

### Art. 15 - **Rapporti con gli altri URP**

1. I rapporti con gli URP di Enti diversi sono curati dal responsabile dell'URP.

## CAPO III La comunicazione interna

### Art. 16- **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 degli 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..
3. I Responsabili dei Servizi individuano un referente per la pianificazione e gestione dei flussi informativi interni all'Ente, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date. Il referente è scelto, di norma, tra il personale di categoria non inferiore alla C.
4. Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Direttore Generale, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli Uffici. Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

### Art. 17 - **Modalità comunicazionali**

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo II a mezzo di posta elettronica o tramite intranet.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 5 giorni, e comunque al verificarsi delle condizioni per l'esercizio dei compiti di cui agli artt. 2 e 3..

3. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione interna ed esterna devono contenere la seguente dicitura "di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione interna ed esterna"

#### CAPO IV SEMPLIFICAZIONE

##### Art. 18 - **Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative**

1. L'URP nel proporre iniziative volte alla semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative, si rapporta con il Direttore Generale.
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. 19 - **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. 20 - Assistenza alla compilazione e consegna

1. E' assicurata l'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti.
2. La modulistica compilata è consegnata dagli utenti direttamente all'URP che dovrà trasmetterla agli uffici titolari della procedura.

#### TITOLO V° DISPOSIZIONI FINALI

##### Art. 21- **Programmazione annuale**

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

##### Art.22 - **Abrogazione e rinvio**

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.

##### Art. 23 – **Entrata in vigore**

Il presente regolamento diventa esecutivo dopo il decimo giorno dalla pubblicazione all'Albo Pretorio ed entrerà in vigore il sedicesimo giorno dalla sua pubblicazione, ex art. 4 del vigente Statuto comunale.