



# CITTÀ DI SALEMI

Provincia Regionale di Trapani

## REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

#### Art. 1

##### Principi generali

L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini.
- 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 di cui al D. Lgs. 196/2003.
- Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati.
- 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.

#### Art. 2

##### Oggetto del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio relazioni con pubblico, a seguito della Legge 150 del 07/06/2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

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.

### **Art. 3**

#### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il pubblico:

- a) Garantisce a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Salemi, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica.
- b) Collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica.
- c) 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.
- d) Collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna.
- e) Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale.
- f) Svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative.
- g) Realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

### **Art. 4**

#### **Spazio URP e orario di apertura**

L'Ufficio Relazioni con il pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico deve essere dotato 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 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).

L'Ufficio Relazioni con il pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, di norma coincidente con quello degli altri uffici.

## **Art. 5**

### **Risorse umane**

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

L'URP è inserito nell'area amministrativa Settore Affari Generali e Istituzionali del Comune di Salemi.

L'URP è composto dalle seguenti unità di personale:

- Addetto – Istruttore – n. 1 unità – Categoria “C”
- Addetto – Collaboratore – n. 1 unità – Categoria “B”
- Responsabile n. 1 unità – Istruttore Direttivo – Categoria “D”
- Albo e pubblicazioni sito Internet n. 1 unità – Istruttore Categoria “C”.

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

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

Nel presente Regolamento sono definite, nell'ambito dell'organizzazione dell'ufficio di cui sopra, le competenze specifiche e prioritarie di ogni singolo addetto. Tali attività saranno comunque assicurate nell'ambito dell'interscambiabilità fra il suddetto personale in caso di assenze.

## **Art. 6**

### **Risorse finanziarie**

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

## **Art. 7**

### **Formazione del personale**

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 della organizzazione comunale;
- b) Conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- c) Conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) Conoscenza di base giuridiche e normative;
- e) Conoscenza di base della lingua inglese.

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

## **CAPO II – ACCESSO E PARTECIPAZIONE**

### **Art. 8**

#### **Esercizio del diritto di accesso**

Il diritto di accesso è assicurato in applicazione dell'apposita regolamentazione dall'addetto all'ufficio URP utilmente collegato al protocollo informatico.

### **Art. 9**

#### **Tutela della privacy**

La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita da apposita regolamentazione.

## **CAPO III – SERVIZI AI CITTADINI**

### **Art. 10**

#### **Informazioni dell'URP**

Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Salemi anche in ambito sovracomunale.

Le informazioni URP sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

- a) Conoscenza dei 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 da svolti da soggetti eroganti di servizi di pubblica utilità.

## **Art. 11**

### **Rapporti informativi fra uffici**

Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 10 a mezzo posta elettronica interna.

Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.

In deroga ai precedenti commi si stabilisce quanto segue: tutte le informazioni che sono facilmente estrapolabili da atti del Comune vengono trasmesse tramite l'invio degli stessi all'URP a cura del Responsabile del procedimento.

Per le finalità di cui al precedente comma, tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura: *“di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna”*.

## **Art. 12**

### **Sito Internet**

La gestione del sito del Comune è di esclusiva competenza del responsabile dell'Ufficio URP in stretta collaborazione e rapporto con l'Amministrazione Comunale.

Le informazioni presenti sul sito Internet sono di regola le stesse di cui al precedente articolo 10.

Sul sito Internet del Comune è inoltre pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.

Le informazioni sul sito Internet di particolare interesse turistico potranno essere presenti anche in lingua inglese.

## **Art. 13**

### **Il Comune Informa – Spazio dei cittadini**

Il Comune di Salemi per garantire l'informazione a tutti i cittadini realizza uno spazio di informazione denominato “il Comune Informa”.

Tale spazio informativo è inserito nella pagina di apertura del sito Internet istituzionale.

La redazione del giornalino è di competenza dell'addetto all'Ufficio URP che cura anche i rapporti con l'Amministrazione.

Gli uffici trasmettono all'addetto URP entro 10 giorni dalla richiesta da parte dello stesso gli elementi utili per la predisposizione degli articoli informativi.

Un link dello spazio informativo è dedicato agli interventi dei cittadini che su argomenti specifici proposti dalla conferenza di organizzazione partecipano con propri interventi.

Gli interventi dei cittadini dovranno riferirsi al tema stabilito e non contenere riferimenti di tipo personale. La pubblicazione degli interventi dei cittadini è decisa dalla conferenza di organizzazione convocata per lo scopo.

#### **Art. 14**

##### **Guida ai servizi**

Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune Salemi. Il progetto della guida è approvato dalla Giunta Comunale che definisce anche le modalità di diffusione e i tempi di ristampa e di adeguamento della stessa.

La bozza di progetto della guida è predisposta in sede di conferenza di organizzazione a cura dell'addetto all'ufficio URP.

La guida è predisposta in lingua italiana ed in lingua inglese.

#### **Art. 15**

##### **Ascoltiamo per migliorare**

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

Il servizio è gestito dall'addetto URP secondo le modalità definite nel presente regolamento.

Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta Comunale, al Responsabile del servizio ed al Responsabile del procedimento interessato.

#### **Art. 16**

##### **Progetti di comunicazione**

Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati.

Le particolari esigenze di comunicazione sono promosse dalla Giunta Comunale che a tal fine definisce con apposito atto gli obiettivi ed i criteri da adottare.

I progetti di comunicazione sono predisposti dalla conferenza di organizzazione ed approvati dalla Giunta Comunale.

## **Art. 17**

### **Semplificazione Amministrativa**

L'URP garantisce l'attuazione delle norme in materia di semplificazione amministrativa.

L'attività di semplificazione è attuata dagli addetti all'URP secondo le proprie specifiche competenze.

Il Responsabile dell'ufficio URP può convocare apposite conferenze di organizzazione con lo scopo di informare gli uffici, uniformare le procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

L'URP cura la distribuzione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti dei servizi comunali.

L'URP cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

## **CAPO IV – SISTEMI DI INTERCONNESSIONE TELEMATICA E COORDINAMENTO DELLE RETI CIVICHE**

### **Art. 18**

#### **Sistemi di interconnessione telematica**

L'interconnessione telematica è gestita dagli addetti agli uffici interessati ai servizi offerti.

### **Art. 19**

#### **Coordinamento delle reti civiche**

Il Responsabile dell'ufficio URP svolge attività di coordinamento per la partecipazione del Comune alle reti civiche cui si intende aderire.

## **CAPO V – QUALITÀ DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE INTERNA**

### **Art. 20**

#### **Monitoraggio dei servizi**

Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Il Consiglio Comunale annualmente in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica stabilisce quali servizi erogati dal Comune sono da sottoporre all'attività di monitoraggio.

La Giunta Comunale negli obiettivi di gestione definisce i risultati attesi riferiti agli obiettivi fissati dal Consiglio Comunale, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

## **Art. 21**

### **Strumenti di monitoraggio**

L'attività di monitoraggio è esercitata dall'addetto all'ufficio URP che utilizza gli strumenti operativi definiti dalla Giunta. Tali strumenti sono:

- a) Servizio segnalazioni e reclami;
- b) Questionari;
- c) Indagini articolate;
- d) L'addetto URP trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale, al Responsabile del servizio e al Responsabile del procedimento interessati entro 30 giorni dalla conclusione.

Relativamente al servizio segnalazioni e reclami l'addetto all'ufficio URP trasmette in occasione di ogni controllo di gestione l'elenco dei reclami pervenuti nel periodo dal 01/01 alla data di rilevazione; al controllo di gestione al 31/12 di ogni anno è allegato l'elenco delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nell'anno e lo stato di avanzamento degli stessi.

## **Art. 22**

### **Seminari/aggiornamenti dei cittadini**

L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di seminari ed aggiornamenti ad essi rivolti. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del servizio o ufficio interessato.

I seminari e gli aggiornamenti sono programmati dal Consiglio Comunale in sede di approvazione della Relazione previsionale e programmatica.

## **CAPO VI – CIRCUITO INFORMATIVO**

## **Art. 23**

### **Comunicazione interna**

La comunicazione interna è attuata di regola attraverso l'utilizzo della posta elettronica interna.

#### **Art. 24**

##### **Rapporti con gli altri URP**

I rapporti con gli altri URP sono curati dall'addetto all'Ufficio URP.

#### **Art. 25**

##### **Conferenze di organizzazione**

È istituita la conferenza di organizzazione dell'URP con la funzione di coordinamento di tutte quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della Legge 150/2000.

La conferenza di organizzazione è convocata e presieduta dal Responsabile dell'ufficio URP che relaziona alla Giunta Comunale in forma scritta circa le determinazioni adottate.

La conferenza è una struttura flessibile essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici e settori interessati alle iniziative di comunicazione.

La conferenza è convocata con almeno 5 giorni di anticipo.

### **CAPO VII – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

#### **Art. 26**

##### **Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative**

L'URP dà impulso all'attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative. A tal fine convoca apposite conferenze di organizzazione che determinano circa le innovazioni da apportare ai procedimenti.

### **CAPO VIII – SEMPLIFICAZIONE DELLA MODULISTICA**

#### **Art. 27**

##### **Predisposizione della modulistica**

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati.

#### **Art. 28**

### **Assistenza alla compilazione e consegna**

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati.

La modulistica compilata è consegnata dai contribuenti e dagli utenti direttamente agli uffici competenti che utilizzano una protocollazione interna all'ufficio e trasmettono giornalmente all'ufficio protocollo tutti i moduli pervenuti nell'arco della giornata per l'inserimento degli stessi nel protocollo generale.

## **CAPO IX – DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 29**

#### **Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP**

Entro i termini previsti per la predisposizione del bilancio di previsione l'addetto all'ufficio URP presenta al proprio responsabile di servizio 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.

Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

### **Art. 30**

#### **Disposizioni finali**

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