



COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA

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

*Approvato con deliberazione della Giunta comunale  
n.72 del 29.06.2007*

## INDICE

- Art.1 Principi generali*
- Art.2 Oggetto del Regolamento*
- Art.3 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*
- Art.4 Comunicazione pubblica*
- Art.5 Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione*
- Art.6 Comunicazione interna*
- Art.7 Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.*
- Art.8 Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali*
- Art.9 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini*
- Art.10 Comunicazione esterna*
- Art.11 Collocazione funzionale*
- art.12 Risorse finanziarie*
- Art.13 Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*
- Art.14 Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con Pubblico*
- Art.15 Piano di comunicazione e Progetti di comunicazione*
- Art.16 Disposizioni finali*

*Art. 1*  
*Principi generali*

1. 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, efficienza 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*

1. In attuazione e nel rispetto di quanto fissato dalla normativa di legge vigente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).
2. 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*

1. L'URP:
  - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Santa Teresa Gallura e svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
  - b) collabora, con i Funzionari Responsabili dei Settori comunali all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - c) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
  - d) 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;
  - e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;

- f) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.
- g) favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità presenti nel territorio.

#### *Art. 4*

##### *Comunicazione pubblica*

#### 1. L'URP:

- a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A., avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, contenente le informazioni fornite dai responsabili per la comunicazione interna dei Settori comunali, di cui all'art 8;
- b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, a livello territoriale, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica.

#### 2. A tal fine:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;
- b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (ufficio stampa, informagiovani, Sportello Unico, Biblioteca, Forum Comunale Giovanile ed ogni altro Ente o Associazione presente sul territorio) per armonizzare e collegare le banche dati, nonché progettare ed attuare campagne di comunicazione mirata;
- c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
- d) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione Comunale miranti a far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il Responsabile della comunicazione interna di cui all'art. 6.

#### *Art. 5*

##### *Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione*

#### 1. L'URP:

- a) riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente, secondo le disposizioni del regolamento comunale in materia di accesso e nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- b) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dal Responsabile per la comunicazione, di cui all'art 6;

- c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi che li riguarda;
- d) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

#### *Art. 6*

##### *Comunicazione interna*

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizi. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.
2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, ogni Funzionario Responsabile di Settore individua all'interno di ogni Servizio un responsabile per la comunicazione interna con l'URP, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.
3. In caso di inerzia da parte dei Funzionari Responsabili dei Settori, il responsabile per la comunicazione interna con l'URP è nominato dal Direttore Generale.
4. L'attribuzione all'URP della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale sentiti i Funzionari Responsabili dei Settori interessati ed il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
5. In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede il Responsabile del settore per la comunicazione interna di cui al comma 2.
6. A sua volta, l'URP propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.
7. Il Responsabile dell'URP convoca riunioni periodiche con i responsabili della comunicazione interna, nel cui ambito viene valutata l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.
8. Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Dirigenti e dei Responsabili della comunicazione.

#### *Art. 7*

##### *Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.*

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.

2. L'attività relativa alla revisione delle procedure amministrative è realizzata in collaborazione con i Funzionari Responsabili dei settori interessati, o altro personale da essi individuato, e il Responsabile dell'URP.
3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o di un significativo numero di segnalazioni da parte dei cittadini.
4. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### *Art. 8*

##### *Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali*

1. L'URP organizza in modo sistematico l'attività d'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus group, etc).
3. L'URP concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP:
  - al Sindaco;
  - ai Funzionari Responsabili dei Settori interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative.
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'URP formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.
6. Sulla base dell'attività integrativa di monitoraggio costituita dalla presentazione di segnalazioni, proposte e reclami, in riferimento a specifici settori, al fine di avere ulteriori elementi sulla qualità del servizio erogato dai settori suddetti, possono essere proposte dall'URP ai Responsabili dei settori interessati, e organizzate di concerto con gli stessi, apposite e specifiche azioni di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, i cui risultati sono utilizzati nell'attività relativa alla revisione e razionalizzazione delle procedure di cui al successivo art.9.
7. 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, anche per le procedure di cui al successivo art. 9.

#### *Art. 9*

##### *Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini*

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.
2. L'URP mette a disposizione l'apposita modulistica ed informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, fissati in un massimo di 90 gg ai sensi della l.241/90.
3. L'URP riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili del Settore competente che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

4. Qualora le segnalazioni e/o reclami degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile del Settore interessato, dandogli un ulteriore termine non superiore a 5 giorni dal ricevimento del predetto sollecito.
5. L'omissione di riscontro alle note dell'URP comporta l'ipotesi di responsabilità disciplinare.
6. L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate ed elabora annualmente una statistica da trasmettere al Sindaco, alla Giunta Comunale ed ai Funzionari Responsabili dei Settori interessati.

#### *Art. 10*

##### *Comunicazione esterna*

1. L'URP collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. A tal fine, l'URP:
  - produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
  - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
  - promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
  - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
  - può esprimere pareri e proposte su tutta la 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.

#### *Art. 11*

##### *Collocazione funzionale*

L'URP è incardinato, dal punto di vista amministrativo, economico-finanziario e organizzativo, nell'area amministrativa – Servizi Generali, operando in stretto contatto con il Direttore Generale e sotto la supervisione dell'Organo di governo, in ragione del ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e dell'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi

#### *Art. 12*

##### *Risorse finanziarie.*

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. 13*

##### *Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

1. L'URP deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
2. L'URP è 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 all'informazione, 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. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
4. All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.
5. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
6. In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
  - 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;
  - d) conoscenze di base giuridiche e normative.
7. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.
8. Per quanto attiene i titoli di accesso del personale da utilizzare all'URP, si rinvia a quanto stabilito dalla Legge n. 150/2000 e dal relativo regolamento di attuazione (D.P.R. n. 422/2001).

#### *Art. 14*

##### *Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

1. L'URP provvede a redigere
  - a) entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione, il programma annuale delle attività, nel quale devono essere specificate le azioni da realizzare sulla base delle risorse disponibili.
  - b) entro il termine del 31 dicembre di ogni anno, una relazione sull'attività svolta, nella quale devono essere evidenziati gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e ne deve essere indicata la motivazione.
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### *Art. 15*

##### *Piano di comunicazione e progetti di comunicazione*

1. Sulla base della Relazione Previsionale e Programmatica della Giunta, il Funzionario Responsabile del Settore Servizi Generali – Servizio URP mette a punto un 'Piano di



Comunicazione' nel quale è contenuta, per la sua approvazione da parte della Giunta, la programmazione annuale delle iniziative di comunicazione esterna dell'Ente.

2. Ai fini della predisposizione del Piano di Comunicazione, verranno preliminarmente richieste, ai responsabili per la comunicazione interna, indicazioni circa le esigenze dei rispettivi settori relativamente all'attività di comunicazione esterna.
3. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione dei singoli assessorati possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati i quali integrano il Piano di Comunicazione annuale. I progetti sono predisposti dal Funzionario Responsabile del Settore Servizi Generali – Servizio URP di concerto con i Funzionari Responsabili dei settori interessati. I progetti di comunicazione mirati sono approvati dalla Giunta Comunale.

#### Art. 16

#### Disposizioni finali

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