

**COMUNE DI DOLIANOVA**  
**Prov. di Cagliari**

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

(allegato al Regolamento di Organizzazione Uffici e Servizi)

(ai sensi dell' art. 12, D.Lgs. n. 29/1993 e dell' art. 8, legge n. 150/2000)

Adottato con deliberazione di Giunta Comunale n. 44 del 19.04.2002

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

**INDICE**

- Art. 01** – Principi generali
- Art. 02** – Oggetto del Regolamento
- Art. 03** – Funzioni
- Art. 04** – Comunicazione interna
- Art. 05** – Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione
- Art. 06** – Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali
- Art. 07** – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- Art. 08** – Comunicazione pubblica
- Art. 09** – Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica
- Art. 10** - Comunicazione esterna
- Art. 11** – Collocazione funzionale
- Art. 12** – Programmazione annuale e verifica dell' attività dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 13** – Organizzazione e funzionamento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Art. 14** – Disposizioni finali

## **COMUNE DI DOLIANOVA**

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

#### Art. 1 – Principi generali

- 1) L' Amministrazione Comunale, nella ricerca del perseguimento degli obiettivi fissati dalla legge e dallo Statuto comunale, al fine di assicurare la trasparenza e l' efficacia della propria azione e di promuovere la conoscenza, accrescere l' efficienza e la qualità dei servizi erogati:
  - Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
  - Garantisce l' esercizio dei diritti d' informazione e d' accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/90, e successive modificazioni, conformemente alla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla Legge n. 675/96;
  - 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 attraverso l' individuazione dei Responsabili della comunicazione per ciascun settore al fine di rendere tempestiva e costante la circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l' efficienza dei propri interventi;
- 2) Al fine di realizzare gli obiettivi indicati al primo comma del presente articolo l' Amministrazione Comunale, in osservanza della Legge n. 150/2000, istituisce la struttura dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### Art. 2 – Oggetto del Regolamento

- 1) Il presente Regolamento disciplina l' istituzione, l' organizzazione, il funzionamento e le competenze dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico qui di seguito denominato anche URP.
- 2) L' URP è la struttura preposta all' esercizio dell' attività di comunicazione sia esterna, rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti, sia interna all' ente.
- 3) Gli obiettivi che attraverso tale attività l' Ente mira a conseguire sono:
  - Diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative;
  - Agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
  - Stimolare l' apprendimento su temi di interesse pubblico e sociale;
  - Facilitare l' accesso ai servizi pubblici.
- 4) 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' URP esplica le seguenti attività:

- Fornisce informazioni:
  - 1) Sulle attività del Comune, sull' organizzazione degli uffici e dei servizi;
  - 2) Sui diritti dei cittadini e sulle norme che li tutelano verso la Pubblica Amministrazione, anche attraverso l' illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative;
  - 3) Relativamente alle seguenti materie: cultura, trasporti, associazionismo ed ambiente.

- Fornisce assistenza e consulenza ai cittadini:
  - 1) Sullo stato di avanzamento delle pratiche per l'attuazione dei diritti di partecipazione e di accesso agli atti ed ai documenti in possesso dell'Ente (purchè non coperti dal vincolo della riservatezza);
  - 2) Per l'avviamento delle pratiche richieste dagli uffici comunali e per l'accesso.
- Acquisisce:
  - 1) Segnalazioni su problemi e reclami, sui bisogni e sul livello di soddisfazione dei cittadini, attraverso sondaggi, ricerche, e monitoraggio dell'utenza.
  - 2) Proposte e suggerimenti per adeguamento o miglioramento della qualità dei servizi comunali.
- Attiva processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- Relazione periodicamente all'amministrazione ed ai responsabili dei servizi sulle segnalazioni dell'utenza, fa proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza, l'organizzazione delle procedure, la semplificazione amministrativa, la modulistica, il linguaggio utilizzato;
- Gestisce il flusso delle informazioni tra l'URP e gli altri uffici del Comune;

#### ART. 4 – COMUNICAZIONE INTERNA

- 1) L'ufficio relazione con il Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza dei responsabili di settore. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione tra 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 Responsabile di Settore individua all'interno di ogni servizio un Responsabile per la Comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazione con il Pubblico 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 d'inerzia da parte del Responsabile del Settore, il Responsabile della Comunicazione è nominato dal Segretario Comunale, su proposta, del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 4) L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento del Responsabile del settore o Direttore Generale o Segretario Comunale, sentiti i Responsabili dei Settori interessati ed il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 5) A sua volta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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.
- 6) Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico convoca riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.
- 7) 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 del Responsabile della Comunicazione.

#### ART. 5 – ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO. PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA PARTECIPAZIONE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- 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, attivata con le informazioni fornite dal Responsabile per la comunicazione, di cui all'art. 4;
- Riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla L. n. 241/90, curandone la trasmissione all'Ufficio competente;
- Utilizza gli strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini e alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
- Sostiene i cittadini, singoli ed associati, nell'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 del cittadino.

## ART. 6 – RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

- 1) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull' evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
- 2) A tal fine promuove 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 (incontri con determinate fasce di utenti, intervista a campione, questionari mirati a segmenti di utenza).
- 3) I servizi che dovranno essere sottoposti a monitoraggio sono individuati, con scadenza semestrale dalla Giunta Comunale.
- 4) I rapporti elaborati sulla base della rilevazione sistematica dei bisogni, effettuata attraverso l' ascolto, la raccolta dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, concorrono all' adeguamento della qualità delle prestazioni offerte. A tale scopo l' Ufficio opera a stretto contatto con il Direttore Generale, per la determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni e predisponendo le Carte dei Servizi. E formulando proposte in materia di adeguamento dell' organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.
- 5) I risultati delle attività di rilevazione dei livelli di soddisfazione dell' utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile U.R.P. alla Giunta Comunale per l' adozione delle necessarie misure organizzative oltre che al Direttore Generale ai fini della misurazione e della valutazione dell' efficacia dell' azione amministrativa e dell' operato dei Responsabili e dei dipendenti.

## ART. 7 – 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 gli atti dell' Amministrazione e la qualità dei servizi erogati.
- 2) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa la modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all' Ufficio Relazioni con il Pubblico, avvalendosi del Responsabile della comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento delle segnalazioni.
- 3) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Segretario e/o Direttore Generale ed ai Responsabili dei settori interessati.

## ART. 8 – COMUNICAZIONE PUBBLICA

- 1) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - Informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulla possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A., avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, attivata con le informazioni fornite dal Responsabile per la Comunicazione degli Uffici Comunali, di cui all' Art. 4;
  - Fornisce, per quanto possibile l' informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti dai soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, i cui strumenti, saranno in futuro incrementati.
- 2) A tal fine:
  - Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (scheda informativa, modulistica, pubblicazioni, cd-rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;
  - Attiva rapporti, con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l' uniformità delle informazioni erogate;
  - Attiva rapporti, con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquistare informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con Pubblico di tali Amministrazioni;
  - Promuove attività di formazione rivolte agli uffici dell' Amministrazione Comunale per far crescere la cultura della comunicazione, concordando le proposte con il Responsabile della comunicazione di cui all' art. 4.

## ART. 9 – 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) La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i responsabili o con altro personale individuato dal Responsabile;
- 3) La revisione della procedura deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull' utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative;
- 4) Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### ART. 10 – COMUNICAZIONE ESTERNA

- 1) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove 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:
  - Produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini;
  - Gestisce il coordinamento ed il potenziamento del sito Internet comunale;
  - 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 etc.) sotto l' aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

#### ART. 11 – COLLOCAZIONE FUNZIONALE

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all' Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale sarà nell' ambito dell' Area Amministrativa dell' Ente o in posizione di staff con il Sindaco in modo da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalla Legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

#### ART. 12 – PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL' ATTIVITA' DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- 1) Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al Segretario Comunale e/o Direttore Generale il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione;
- 2) Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell' URP presenta una relazione sull' attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione;
- 3) 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. 13 – ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- 1) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocati in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
- 2) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere dotato di spazi e strumentazioni adeguate per 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.
- 3) L' Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
- 4) All' Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 dei diversi compiti.
- 5) Il personale assegnato all' Ufficio Relazioni con il Pubblico in considerazione dei compiti anche innovativi che è chiamato a svolgere sarà soggetto ad una adeguata formazione professionale.

#### ART. 14 – DISPOSIZIONI FINALI

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

