

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 091/8980001**

Responsabile: della Direzione Amministrativa

Responsabile del Servizio: \_\_\_\_\_

Operatori: \_\_\_\_\_

### **PREMESSA**

L'ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il punto d'incontro tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione ed è il risultato del processo di rinnovamento intrapreso da quest'ultima .

Riceve: LUNEDI' - MERCOLEDI' - VENERDI' dalle ore 9.00 alle 13.00

Mercoledì 15.30 -18.30

Telefono: 0918980001

E-MAIL [servizitelematic@live.it](mailto:servizitelematic@live.it)

### **FUNZIONI**

- fornisce informazioni di carattere generale sui servizi comunali e sui principali servizi della città;
- garantisce ai cittadini l'accesso agli atti amministrativi attraverso l'applicazione delle norme sulla trasparenza (L.241/90) permettendo loro di prendere visione o chiedere copie di atti e documenti che li riguardano e aggiornandoli sul percorso della pratica;
- ascolta ed orienta il cittadino che si rivolge agli Uffici della Pubblica Amministrazione;
- comunica alla cittadinanza le iniziative intraprese dall'Ente Locale pubblicizzando le stesse mediante l'affissione di cartelli informativi all'interno della sede del Municipio, tramite le pagine Web dedicate;

### **REGOLAMENTO**

#### **Art. 1 - Principi generali**

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate: sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti; promuove ed 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 alla legge 31 dicembre 1996, n. 675; organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza 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; 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.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune di Balestrate, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'URP.

## **Art. 2 - Finalità e funzioni**

L'URP, nell'ambito della struttura di appartenenza,:

- promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Balestrate;
- riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;

## **Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica**

L'URP:

- Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale.
- Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative e dei servizi erogati;

A tal fine, l'Ufficio:

- raccoglie e gestisce le informazioni;
- gestisce il sito web del comune;
- attiva rapporti con altre strutture di informazione (informagiovani, sportello universitario, Sportello Inps; Sportello Camerale).

## **- Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti**

L'URP ha il compito di:

- dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale;
- ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;
- provvedere, entro i tre giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta.

## **Art. 5 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

L'URP organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. 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:  
- al Direttore Generale dell'Ente e al Responsabile della Direzione Amministrativa per l'elaborazione dei dati per la promozione delle necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con gli uffici e i servizi interessati;

### **Art. 6 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, 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.

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 e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, al Direttore Generale. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza ad altro organismo di tutela.

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 che provvedono a dare una risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

### **Art. 7 - Comunicazione interna**

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. I Responsabili di Direzione individuano, per ogni settore, un responsabile che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

### **Art. 8 - Collocazione funzionale**

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 collocato alle dirette dipendenze della Direzione Amministrativa.

### **Art. 9 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio**

L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguati 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, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione.

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici.

## **Art. 10 - Competenze e professionalità del personale**

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.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- conoscenze di base giuridiche e normative.

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

- conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;