



# ***Regolamento sull'ordinamento e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP***

## ***Articolo 1 - Principi generali***

Il Comune di Mineo, ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce l'informazione e la comunicazione pubblica ai cittadini (italiani e stranieri), singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento finalizzato al conseguimento di livelli organizzativi ottimali.

In particolare, garantisce e promuove:

- l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D.lgs.196/03;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- la semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## ***Articolo 2 - Finalità del regolamento***

Scopo del presente regolamento è definire le modalità di comunicazione ed i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune in conformità alle disposizioni dell'articolo 8, comma 2, della legge 7 giugno 2000, n. 150, nel rispetto dello Statuto dell'Ente e ad integrazione delle disposizioni dell'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Mineo.

## ***Articolo 3 - Compiti e destinatari dell'attività dell'URP***

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ha il compito di attivare iniziative finalizzate a:
  - rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività comunale, ai servizi e alla struttura dell'amministrazione;
  - promuovere i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati burocratici e telematici;
  - diffondere la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
  - favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241, modificata dalla legge n.15 dell'11 febbraio 2005;
  - verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi;
  - attivare iniziative di comunicazione pubblica e promozione dell'immagine dell'Ente attraverso i diversi canali operanti sul territorio. Tale attività è svolta dall'URP, anche d'intesa con gli altri Servizi interessati dell'Ente.

2. L'attività dell'URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

#### *Articolo 4 - Attività di comunicazione*

1. L'URP realizza il compito della comunicazione pubblica, assicurando ai cittadini:
  - o la fruizione di tutte le informazioni in suo possesso sugli uffici e servizi dell'ente;
  - o l'utilizzo della modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
  - o la distribuzione di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria sui servizi di competenza dell'ente;
2. Il sito internet dell'ente supporta l'attività di comunicazione verso l'esterno e garantisce trasparenza e informazione.

#### *Articolo 5 - Semplificazione delle procedure amministrative*

L'URP adotta, di concerto con il responsabile di P.O., iniziative di coordinamento degli altri servizi interni in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative che hanno un forte impatto con l'utenza e di redazione della relativa modulistica, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento, privilegiando l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### *Articolo 6 – Informazione sull'attività dell'ente*

1. Cura la diffusione e illustrazione degli atti di produzione normativa (statutaria e regolamentare) e amministrativa (deliberazioni e determinazioni).
2. La scelta sulle modalità di comunicazione degli atti sarà valutata di volta in volta in collaborazione con gli uffici cui gli atti si riferiscono.
3. L'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia autorizzata dall'ufficio competente.

#### *Articolo 7 - La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi*

L'URP garantisce l'esercizio del diritto di accesso ricevendo direttamente le richieste di accesso, provvedendo ad individuare l'ufficio competente e a trasmetterle tempestivamente, secondo il relativo modello di istanza (modulo "A") di cui si adotta il modello.

#### *Articolo 8 - L'attività di gestione dei reclami e/o suggerimenti ("Tutti in gran voce")*

1. L'URP è competente a gestire i reclami e/o suggerimenti da parte dei cittadini. Tale competenza è denominata "**Tutti in gran voce**".
2. La procedura è segnata da cinque momenti:
  - ricezione delle segnalazioni o reclami;
  - trattamento dei dati (con contestuale formazione di un elenco delle richieste ed esiti delle stesse);
  - avvio del procedimento (con individuazione dell'ufficio competente);
  - coordinamento delle attività per il raggiungimento di soddisfazione del cittadino (ponendo particolare attenzione alle necessità);
  - trasmissione della risposta al cittadino.

3. Il Responsabile dell'Ufficio competente, ricevuta dall'URP la comunicazione dell'avvio del procedimento, comunica, allo stesso ufficio, entro due giorni il responsabile del procedimento individuato e contestualmente i tempi di conclusione previsti (massimo 30 gg.);
4. La procedura di cui al comma precedente è obbligatoria per tutte le segnalazioni e viene rilevata nell'apposito Registro di cui si adotta lo schema.

#### *Articolo 9 - L'attività di verifica della qualità dei servizi*

L'URP verifica periodicamente la qualità dei servizi e del gradimento da parte degli utenti prestando particolare attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti.

#### *Articolo 10 - Collocazione funzionale*

L'URP del Comune di Mineo è collocato all'interno dell'Area Amministrativa e Affari Generali, con un ruolo strategico nell'ambito della comunicazione interna ed esterna.

#### *Articolo 11 - Organizzazione dell'Ufficio*

1. L'URP svolge la propria attività attraverso due ambiti di competenza: il front-office e il back-office, tra loro funzionalmente collegati.

Il primo gestisce l'area di contatto con l'utenza in un luogo facilmente accessibile e individuabile, il secondo svolge l'attività interna funzionale al contatto con l'utenza. Il front-office, in particolare svolge attività di:

- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
  - informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
  - informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
  - informazione specialistica riferita ad atti amministrativi e ai relativi iter procedurali;
  - gestione del disservizio.
2. Il back office svolge attività di:
    - raccolta, trattamento, aggiornamento, implementazione e validazione dei dati e delle informazioni a utilizzo del front-office;
    - coordinamento dei rapporti con i referenti interni ed esterni per la raccolta, il trattamento, l'aggiornamento, l'implementazione e la validazione dei dati da inserire nella banca dati;
    - predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
    - monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente;
    - analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
    - gestione dei reclami.

#### *Articolo 12 - Il personale URP*

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, secondo quanto disposto dalla legge 150/2000, dal Decreto

legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422. I criteri di selezione del personale da assegnare all'URP devono tener conto di tali requisiti.

### ***Articolo 13 - La struttura logistica dell'URP***

Il front office dell'URP è posizionato in locali facilmente accessibili, raggiungibili in modo agevole e dotati di adeguata segnaletica.

### ***Articolo 14 - Gli strumenti dell'URP***

L'URP svolge la sua attività, utilizzando gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, manifesti, depliant, pubblicazioni di vario genere, ed altro ancora). Nel contatto con il pubblico, lo sportello tiene conto delle modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, nel rispetto della compatibilità economica ed anche attraverso il sito internet del Comune.

### ***Articolo 15 - Comunicazione interna***

1. L'URP coordina tutta l'attività relativa alla comunicazione interna, pianifica i flussi informativi per l'aggiornamento della banca dati, formula il contenuto della comunicazione ai cittadini e le propone volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Ente.
2. L'URP promuove esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

### ***Articolo 16 - I referenti dell'URP***

1. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento, i Responsabili di Area nominano un proprio referente, deputato a gestire i rapporti con l'URP in riferimento alle competenze del proprio Servizio.

### ***Articolo 17 - Compiti dei referenti***

1. Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:
  - o Informare l'URP sulle attività, riferite al proprio ufficio, da pubblicare sul sito internet comunale;
  - o segnalare all'URP le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
  - o essere disponibile, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni su questioni specifiche, come nei casi dell'esercizio del diritto di accesso e della gestione dei reclami e/o suggerimenti.
2. Il referente fornisce le informazioni richieste nei tempi concordati con l'URP, tenuto conto del regolamento in vigore sull'accesso agli atti.

### ***Articolo 18 – Logo URP***

Per meglio identificare i servizi dell'URP si sottolinea la necessità di adottare uno specifico logo URP (incorporando quello identificativo del Comune) che verrà utilizzato in tutte le sue attività.

### *Articolo 19 - Tutela dei dati personali*

Ai sensi del D.lgs. 196/2003 l'URP può trattare i dati personali di cui viene in possesso nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento ed ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risulti necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

## *Allegati*

Modulo "A" – Modello di Richiesta di accesso formale;

Schema di Registro delle relative istanze di accesso formale e/o segnalazioni;

Modello gestione reclami e/o suggerimenti;

Logo URP vettoriale.-