

COMUNE DI GUIDONIA MONTECELIO
PROVINCIA DI ROMA



***AREA II - ORGANI ISTITUZIONALI,
AFFARI GENERALI, RISORSE UMANE,
SERVIZI DEMOGRAFICI E COMUNICAZIONE***

***REGOLAMENTO COMUNALE
DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI
PER IL FUNZIONAMENTO DELL'URP***

Art. 1 - Finalità

Il presente documento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - **U.R.P.** L'URP è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, alla collettività ed agli altri Enti, che interna, diretta nell'ambito dell'Ente.

Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

1. diffusione e facilitazione della conoscenza delle disposizioni normative;
2. illustrazione del lavoro istituzionale;
3. facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
4. agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
5. stimolare l'apprendimento su temi d'interesse pubblico e sociale;
6. promuovere l'immagine dell'Amministrazione;
7. attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Le norme del presente documento s'integrano con le altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Guidonia Montecelio.

Art. 2 - Funzioni

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:

1. cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
2. 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; !
3. pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale;
4. favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, al fine di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e di migliorare l'efficienza dei propri interventi.
5. fornisce informazione sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento e su modalità di erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti sul territorio, sulla città e le manifestazioni in programma;
6. Accetta istanze, petizioni e proposte, rilascia copie di deliberazioni e determinazioni, dei regolamenti e statuti, dei contratti, dei bandi di gara e di concorso;

Art. 3 - Qualità dei servizi offerti

1. L'URP monitorizza l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e del monitoraggio sull'attività dell'URP.

Art. 4 - Comunicazione Esterna

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale:

1. Collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente e a promuovere l'immagine dell'Ente e del territorio comunale;
2. promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
3. favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio.

Art.5 - Comunicazione Interna

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. I Dirigenti di Area individuano i propri referenti per l'informazione che collaborano; con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;
3. I Dirigenti, eventualmente anche tramite i referenti, devono trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli Uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che l'Area intende promuovere od organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dall'Area;
- comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Ogni Ufficio o Servizio deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento della banca dati.

4. Il responsabile dell'URP, può convocare riunioni periodiche dei referenti delle Aree.
5. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente viene valutata la necessità! di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.
6. L'URP è strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti.

Art. 6 - Accettazione di istanze e documenti per gli Uffici Comunali

1. L'U.R.P. collabora con i vari servizi per quanto concerne:
 - a) distribuzione modulistica;
 - b) ricevimento istanze e relativi allegati;
 - c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
 - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
 - e) consegna atti e documenti.
2. L'URP, altresì, può procedere al ricevimento delle istanze provvedendo alla loro trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

Art. 7 - Distribuzione della modulistica

1. Tutti gli Uffici e Servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'Ufficio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di consentirne la distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione
2. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati, sentito l'URP per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi e/o procedimenti.
4. L'Ufficio URP cura la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Art. 8 - Risorse Umane

1. All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento in considerazione delle attività di gestione delle relazioni pubbliche che l'URP espleta per conto dell'Ente.
2. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) capacità comunicative e relazionali;
 - e) conoscenza giuridica e amministrativa di base;

- f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.
3. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste. j
 4. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

Art.9 - Formazione e organizzazione del personale

1. L'Amministrazione Comunale individua, nell'ambito della propria dotazione organica, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni.
2. La gestione delle risorse umane dell'URP è ispirata ai seguenti principi:
 - valorizzazione dell'esperienza professionale, della formazione e della qualificazione, salvaguardando le figure esistenti all'interno dell'Ente, come condizione essenziale d'efficacia della propria azione;
 - professionalità e responsabilità dei dipendenti.
3. In relazione ai servizi assegnati e/o particolari esigenze, la struttura dell'Ufficio può essere articolata
in ulteriori figure con specifiche competenze e responsabilità interne allo stesso.

Art.10 - Osservanza, aggiornamento e revisione

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.
2. Possono essere proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni al presente regolamento da attuarsi tramite atti degli Organi preposti.