



## **Regolamento dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp)**

**Approvato dal Consiglio comunale con delibera n. 99 del 9 luglio 2010**

## Sommario

CAPO I	
DISPOSIZIONI GENERALI, FINALITÀ E FUNZIONI DELL'URP.....	4
<b>ART. 1 PRINCIPI GENERALI.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 2 OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA .....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 3 FINALITÀ.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 4 FUNZIONI.....</b>	<b>5</b>
CAPO II	
ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	6
<b>ART. 5 ORGANIZZAZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 6 PERSONALE.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 7 RISORSE FINANZIARIE.....</b>	<b>7</b>
CAPO III	
COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE.....	7
<b>ART. 8 COMUNICAZIONE INTERNA.....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 9 ATTIVITÀ DEI "REFERENTI DELLA COMUNICAZIONE".....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 10 SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA.....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 11 ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE.....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 12 PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 13 ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 14 SEGNALAZIONE, RECLAMI, PROPOSTE.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 15 RETE TELEMATICA.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 16 COMUNICAZIONE ESTERNA .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 17</b>	
<b>COORDINAMENTO DELLE STRUTTURE DI COMUNICAZIONE .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 18 PIANO DI COMUNICAZIONE.....</b>	<b>11</b>
<b>ART.19 RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI.....</b>	<b>11</b>
CAPO IV	
DISPOSIZIONI FINALI.....	12
<b>ART.20 NORME FINALI ED ENTRATA IN VIGORE.....</b>	<b>12</b>

# **Regolamento dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp)**

## **Capo I Disposizioni generali, finalità e funzioni dell'Urp**

### **Art. 1**

#### **Principi generali**

1. Il Comune di Collesalveti promuove lo sviluppo di una coerente politica di "comunicazione integrata"<sup>1</sup> con i cittadini e le imprese ispirata ai principi di trasparenza, efficacia, imparzialità, economicità e qualità dei servizi.
2. Il Comune promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti in conformità ai principi della tutela della riservatezza.
3. La comunicazione dell'ente deve soddisfare i requisiti della chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire completezza e correttezza dell'informazione.
4. La comunicazione interna e la produzione di messaggi complessi verso l'esterno rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione.
5. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali.
6. Sono considerate attività di informazione e di comunicazione:
  - a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
  - b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
  - c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito del Comune.
7. Le attività di informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:
  - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
  - b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
  - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
  - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
  - e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
  - f) promuovere l'immagine dell'amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.
8. Il Comune realizza un sistema di flussi di comunicazione interna impostati sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del

---

<sup>1</sup> Comunicazione integrata: la comunicazione è detta integrata quando un piano comunicativo armonizza i diversi strumenti di comunicazione e quando il processo comunicativo integra diverse tipologie di comunicazione facilitando la convergenza tra le logiche della comunicazione interna e quelle della comunicazione esterna dell'ente.

settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche amministrazioni.

## **Art. 2**

### **Oggetto del regolamento e disciplina**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico, di seguito denominato Urp, ai sensi dell'art. 8 della legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del dpr n.422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi" e della direttiva del Ministero della funzione pubblica del 7 febbraio 2002 "Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", definendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essi indicati.

## **Art. 3**

### **Finalità**

L'Urp opera nelle sue funzioni e azioni per:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'uso dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) promuovere sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto disponibili presso l'ente;
- d) 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;
- e) garantire la reciproca informazione tra l'Urp e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di varie amministrazioni.

## **Art. 4**

### **Funzioni**

1. L'Urp indirizza la propria azione al miglioramento e all'imparzialità dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:
  - a) cura l'attività di informazione e comunicazione con i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
  - b) 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;
  - c) 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;
  - d) favorisce e promuove la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e migliorare l'efficienza dei propri interventi;
  - e) svolge un ruolo di semplificazione amministrativa attraverso la funzione di comunicazione integrando e razionalizzando i processi organizzativi dell'amministrazione;

- f) l'Urp è ufficio di supporto alla difesa civica;
- g) divulga le informazioni relative alle opportunità, alla politica e ai programmi dell'Unione Europea, nell'ambito del servizio informativo realizzato dalla Commissione europea nei territori degli stati membri.

## **Capo II Organizzazione interna**

### **Art. 5**

#### **Organizzazione**

1. L'Urp è collocato all'interno della struttura Servizi al cittadino. Nell'ambito delle proprie competenze, il dirigente assegna all'Urp il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, nomina il responsabile e attribuisce il budget di spesa.
2. L'Urp deve essere dotato di spazi e risorse umane e strumentali adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta, telefonica e telematica con il pubblico (front-office), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, anche attraverso l'uso del sito internet istituzionale, all'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa (back-office).
3. 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.
4. L'Urp garantisce un orario di apertura al pubblico adeguato allo svolgimento delle proprie funzioni e coincidente con quello della maggior parte degli altri uffici.

### **Art. 6**

#### **Personale**

1. L'amministrazione comunale individua, nell'ambito della propria dotazione organica, personale numericamente adatto da impiegare all'Urp per garantire le attività di informazione e di comunicazione.
2. L'esercizio delle attività di comunicazione nell'ambito dell'Urp è subordinato al possesso dei requisiti di cui all'art. 2, commi 2 e 4, del dpr 422/2001.
3. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, il responsabile dell'Urp svolge un ruolo di coordinamento nei confronti del personale assegnato.
4. Il personale dell'Urp deve essere dotato di competenze e conoscenze di tipo tecnico e altamente specialistico in materia di comunicazione pubblica e istituzionale. Al personale assegnato all'Urp devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

## **Art. 7**

### **Risorse finanziarie**

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni all'Urp sono assegnate, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati e il regolare svolgimento delle sue funzioni.

## **Capo III**

### **Comunicazione pubblica e istituzionale**

## **Art.8**

### **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 delle strutture o il direttore generale, sentito l'Urp, nominano almeno due responsabili dell'informazione per ogni ufficio e/o servizio, denominati "referenti della comunicazione", che collaborano con l'Urp per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni e delle procedure; propongono percorsi formativi per il personale dipendente individuato per questo ruolo.

3. I referenti della comunicazione dei vari uffici, eventualmente anche tramite i loro colleghi, trasmettono all'Urp, almeno una volta l'anno, le notizie e le informazioni sui propri procedimenti, rispettando tempi e modalità che consentano al personale dell'Urp di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli uffici comunali forniscono all'Urp la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere allo stesso, anche su supporti informatici, il materiale e le informazioni relative alle proprie attività.

4. Ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi deve essere comunicata tempestivamente all'Urp per l'aggiornamento della banca dati e per dare una corretta informazione ai cittadini. Tale variazione è fornita per scritto, anche per posta elettronica, da parte di ogni referente, eventualmente anche tramite i loro colleghi.

5. Il responsabile dell'Urp, può convocare riunioni periodiche con i referenti della comunicazione. In queste riunioni possono essere valutate e proposte misure organizzative e strumenti comunicativi 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.

7. 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.

## **Art. 9**

### **Attività dei "referenti della comunicazione"**

Il referente della comunicazione ha il compito di:  
tenersi informato e aggiornato su procedure, modulistica, eventi; quando in possesso di nuove informazioni, trasmetterle e condividerle con l'Urp;  
valutare le modalità di diffusione delle informazioni (anche con il supporto dell'Urp);  
preoccuparsi dell'inserimento dei contenuti nel sito web;  
aggiornare i contenuti del sito web;  
sensibilizzare i colleghi sulla comunicazione;  
coinvolgere i colleghi del proprio ufficio nella scelta delle modalità di diffusione delle informazioni.

## **Art. 10**

### **Semplificazione amministrativa**

1. L'Urp promuove la semplificazione e la standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica, anche attraverso l'uso di tecnologie informatiche. A questo scopo, l'Urp favorisce la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento.

2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in via ordinaria dal servizio o dall'ufficio interessato. Nel caso in cui le procedure abbiano un forte impatto sull'utenza o siano state oggetto di notevoli modifiche legislative, la revisione delle stesse è svolta, a seconda dei casi, dai dirigenti dei settori interessati, o loro delegati, dai responsabili del procedimento e/o del servizio, sempre in collaborazione con l'Urp.

3. L'Urp collabora all'avvio e alla conclusione dei procedimenti con i vari servizi del Comune 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 tempi e sui responsabili;
- e) consegna atti e documenti amministrativi;
- f) trasmissione all'Ufficio protocollo delle istanze ricevute per la registrazione nello stesso giorno del ricevimento.

4. 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, e di facile compilazione. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio comprensibile.

5. Il linguaggio utilizzato in tutte le forme di comunicazione con il cittadino deve essere semplice e chiaro in modo da garantire trasparenza, accessibilità ed efficacia nel rapporto con l'ente.

## **Art. 11**

### **Attività di informazione**

1. Attraverso i mezzi a sua disposizione l'Urp si occupa di fornire informazioni di primo livello riguardanti indicativamente:

- a) servizi comunali, modalità di fruizione e relativa modulistica;
- b) procedimenti amministrativi;
- c) eventuali procedimenti e modulistica di altre amministrazioni pubbliche;

- d) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione;
- e) servizi svolti da soggetti di pubblica utilità o società partecipate ed eventuale modulistica messa a disposizione.

2. Allo scopo di fornire le informazioni di cui al comma 1, l'Urp:

- a) riceve e gestisce la documentazione e le informazioni predisposte dagli altri uffici comunali (es. schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom e altri prodotti);
- b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (es. ufficio stampa) e con gli altri uffici, anche attraverso i referenti della comunicazione, per armonizzare e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- c) promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici del Comune miranti a far crescere la cultura della comunicazione.

## **Art. 12**

### **Partecipazione**

1. L'Urp promuove la partecipazione dei cittadini attraverso l'esercizio del diritto di accesso, la raccolta di segnalazioni, reclami, proposte e la collaborazione a processi e percorsi partecipativi avviati dall'amministrazione per quanto riguarda l'aspetto della comunicazione ai cittadini.

2. L'Urp sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione dei referenti e dei percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

## **Art. 13**

### **Accesso ai documenti amministrativi e partecipazione al procedimento**

1. L'accesso ai documenti amministrativi è disciplinato da apposito regolamento comunale.

2. L'Urp promuove l'uso di strumenti tecnologici che consentano ai cittadini ed alle imprese di verificare lo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda.

## **Art. 14**

### **Segnalazione, reclami, proposte**

1. L'Urp riceve e gestisce segnalazioni, reclami e proposte non anonime in base ad una specifica procedura approvata dalla Giunta comunale.

2. Possono presentare segnalazioni, reclami e proposte anche cittadini non appartenenti ad uno degli stati dell'Unione Europea.

## **Art.15**

### **Rete telematica**

1. Fanno parte della rete telematica il sito istituzionale corrispondente all'indirizzo internet [www.comune.collesalveti.li.it](http://www.comune.collesalveti.li.it), i servizi o altri strumenti informatici messi a diretta disposizione dei cittadini da parte dell'ente.

2. L'Urp coordina l'attività redazionale del sito ufficiale del Comune e promuove l'uso di nuove tecnologie e strumenti informatici per semplificare il rapporto fra l'ente e i cittadini.



3. Il sito internet del Comune è individuato come uno dei principali mezzi di comunicazione e trasparenza verso cittadini e imprese e come strumento per l'erogazione di servizi, nel più vasto insieme costituito dal cosiddetto e-government<sup>2</sup>.
4. I referenti della comunicazione aggiornano i contenuti pubblicati sulla rete telematica per fornire informazioni corrette e attuali e collaborano con l'Urp al miglioramento del sito internet.
5. Il responsabile dei servizi informativi collabora con l'Urp per quanto riguarda l'aspetto tecnico e strutturale della rete telematica.
6. La gestione dei contenuti, la pubblicazione delle informazioni sul web, i ruoli e le responsabilità sono disciplinati da specifica procedura approvata dalla Giunta comunale o da apposito regolamento comunale.
7. La rete telematica tende alla massima integrazione con i sistemi informativi delle altre pubbliche amministrazioni per erogare servizi on-line al massimo livello di interattività.

## **Art. 16**

### **Comunicazione esterna**

1. L'Urp collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica per diffondere la conoscenza delle disposizioni normative, illustrare l'attività istituzionale dell'ente, favorire l'accesso ai servizi comunali e promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. L'Urp può esprimere pareri e proposte per quanto riguarda la semplificazione del linguaggio e lo snellimento amministrativo su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico.
3. L'Urp usa tutti gli strumenti a sua disposizione per produrre materiale informativo rivolto ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico.
4. Favorisce forme di comunicazione esterna come la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.
5. Il Piano di comunicazione fornisce indicazioni generali anche per la definizione degli obiettivi della comunicazione esterna dell'ente.

## **Art. 17**

### **Coordinamento delle strutture di comunicazione**

1. La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare, così come previsto dalla "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" (direttiva del Ministero della funzione pubblica del 7 febbraio 2002).

---

<sup>2</sup> Per e-government (anche e-gov o amministrazione digitale) si intende il processo di informatizzazione della pubblica amministrazione, che - unitamente ad azioni di cambiamento organizzativo - permette di trattare la documentazione e di gestire i procedimenti con sistemi digitali, grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), allo scopo di ottimizzare il lavoro degli enti e di offrire agli utenti (cittadini e imprese) sia servizi più rapidi, che nuovi servizi, attraverso - ad esempio - i siti web delle amministrazioni interessate.

2. L'Urp fa parte delle forme organizzative di coordinamento della comunicazione adottate nell'ente.

3. Alla struttura di coordinamento spetta il compito di presentare al vertice dell'amministrazione, entro il 30 novembre di ogni anno, il Piano di comunicazione.

### **Art. 18**

#### **Piano di comunicazione**

1. L'Urp collabora con le altre strutture della comunicazione presenti nell'ente alla progettazione e alla realizzazione annuale del Piano di comunicazione.

2. Il Piano deve contenere:

- a) la definizione degli obiettivi e delle strategie di comunicazione integrata (es. azione di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria);
- b) la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
- c) la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- d) la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia e delle azioni;
- e) la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'amministrazione comunale.

3. Il Piano deve essere presentato entro il 30 novembre di ogni anno per l'anno successivo.

### **Art.19**

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

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 anche mediante l'attribuzione di incarichi esterni a ditte specializzate.

2. Il responsabile dell'Urp, su richiesta, trasmette all'amministrazione i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e del monitoraggio sui servizi erogati dall'Urp.

3. L'Urp collabora con i servizi e con gli uffici interessati nella organizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

4. L'Urp favorisce la partecipazione dei cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (per esempio questionari, focus group).

5. L'Urp può collaborare alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni e può partecipare alla redazione delle carte dei servizi.

6. Anche in relazione ai risultati delle rilevazioni compiute, l'Urp formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

**Capo IV**  
**Disposizioni finali**

**Art.20**

**Norme finali ed entrata in vigore**

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.
2. Possono essere introdotte modifiche o integrazioni al presente regolamento nei modi e nei tempi previsti dai regolamenti comunali, dallo Statuto e dalla vigente normativa sugli enti locali.
3. Il presente regolamento è pubblicato all'albo pretorio comunale per trenta giorni consecutivi ed entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione. E' inoltre pubblicato sul sito internet del Comune.