



COMUNE DI RACCUJA

-PROVINCIA DI MESSINA-

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

( Emanato ai sensi dell'art. 11 D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e dell'art. 8 legge n. 150/2000)

Approvato Con Deliberazione della Giunta Comunale N. 25 del 24-Febraio-2011





## Sommario

Art. 1 – Principi generali

Art. 2 – Oggetto del regolamento

Art. 3 – Funzioni

Art. 4 – Diritti d'informazione, accesso e partecipazione

Art. 5 - Servizi pubblici

Art. 6 - Servizi diversi

Art. 7 - Comunicazione interna

Art. 8 - Collocazione organizzativa

Art. 9 - Formazione del personale

Art. 10 - Abrogazioni e norme varie

Art. 11 - Entrata in vigore





## **ART. 1** **Principi generali**

1. L'Amministrazione Comunale di Raccuja, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- 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 di cui al D.Lgs n. 196/03;
- 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 e verso l'esterno, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## **ART. 2** **Oggetto del regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento, nell'ambito dell'Area Amministrativa, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P. , a seguito della L. 150 del 07.06.2000 e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

2. 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 o come utenti di servizio comunale.

L'U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, alle 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 sui temi d'interesse pubblico e sociale;
6. promuovere l'immagine dell'Amministrazione.

Le norme del presente regolamento si 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 di questo Comune.

L'attività del Comune di Raccuja persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge e dallo Statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati. I criteri generali per l'esercizio dell'attività d'informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:





1. la partecipazione democratica dei cittadini, in quanto realizza la più elevata democratizzazione del rapporto con gli organi elettivi. La partecipazione assicura ai cittadini le condizioni per intervenire direttamente nei confronti degli organi di governo, contribuendo con le loro proposte alla fase d'impostazione delle decisioni che essi dovranno prendere in funzione degli interessi della comunità;
2. l'esercizio dei diritti d'informazione e d'accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni conformemente alla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675, anche attraverso sia l'istituzione da apposite strutture per l'informazione dei cittadini sia l'attribuzione ad un unico ufficio della responsabilità dei procedimenti;
3. la piena utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
4. la verifica della qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
5. l'adozione di sistemi di interconnessione telematica che garantiscono la reciproca informazione fra uffici e fra enti.

### **ART. 3** **Funzioni**

L'U.R.P.:

1. informa sull'attività dell'ente, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli ed associati anche mediante messaggi, suggerimenti, ecc.;
2. favorisce il pieno esercizio dei diritti d'accesso e la partecipazione procedimentale, informando sullo stato delle pratiche in corso;
3. acquisisce conoscenza della domanda dei servizi pubblici al fine di orientare l'offerta dell'ente pubblico, attuando una verifica sistematica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
4. promuove forme di partecipazione dei cittadini, singoli o associati, anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica;
5. garantisce un flusso informativo costante con gli altri uffici dell'ente e con gli altri U.R.P.

### **ART. 4** **Diritti d'informazione, accesso e partecipazione**

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

Esso cura soprattutto la tutela dei diritti d'accesso ed informazione sull'attività amministrativa dell'ente, secondo le disposizioni vigenti in materia, con particolare riferimento al D.P.R. 352/1992, al D. Lgs. 267/2000 ed ai regolamenti comunali.

Al riguardo, l'U.R.P. provvede a:

1. fornire servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo;
2. fornire informazione sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, e sulle modalità d'erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti nel territorio, sulla città e le manifestazioni in programma;
3. agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
4. rilasciare copia dei bandi di gara e di concorso;
5. dare informazioni su normative, attività, strutture e prestazioni del Comune;





6. promuove e valorizza la partecipazione alla vita della comunità locale, diffondendo informazioni sugli istituti di partecipazione;

7. ricevere copia d'atti, elenchi, graduatorie, comunicazioni d'avvii di procedimenti a carattere generale con eventuale modulistica, nonché ogni altra notizia utile da parte degli altri uffici.

## **ART. 5** **Servizi pubblici**

In relazione ai servizi pubblici, l'U.R.P.;

1. accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze;

2. fornisce informazioni su come funziona il servizio, quale è la normativa che lo disciplina, dove sono ubicate e cosa offrono le strutture relative, assicurando sull'impegno dell'organizzazione a risolvere eventuali problemi;

3. trasmette proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, al dirigente responsabile di Area, per l'adozione delle conseguenti misure organizzative ed al Direttore Generale se nominato.

## **ART. 6** **Servizi diversi**

L'U.R.P. ha anche i seguenti compiti:

a. rilascio moduli per autocertificazione, dichiarazioni sostitutive di certificazione, dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà;

b. informazioni su imprenditoria giovanile, formazione professionale e rilascio modulistica per richieste varie da inoltrare agli uffici comunali.

c. rilascio modulistica per richieste varie da inoltrare agli uffici comunali.

## **ART. 7** **Comunicazione interna**

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.

Nella consapevolezza che il loro coordinato è alla base di un'efficace attività comunicazionale dell'amministrazione, sarà attivato il collegamento informatico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con gli altri uffici che ne offrano la possibilità.

Tutti gli uffici hanno l'obbligo di trasmettere all'U.R.P. le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per l'esplicazione delle sue funzioni, come definite dal presente regolamento.





## **ART. 8** **Formazione del personale**

L'Amministrazione comunale provvede alla promozione d'iniziativa di formazione ed aggiornamento relative ai compiti precipui dell'U.R.P., per assicurare una crescita omogenea delle professionalità del personale.

La gestione delle risorse umane dell'U.R.P. è ispirata ai seguenti principi:

1. 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;
2. autonomia operativa, professionalità e responsabilità dei dipendenti.

La formazione a favore del personale U.R.P. privilegia il campo delle relazioni con l'utenza, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

## **ART. 9** **Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento, intervenuta l'esecutività della deliberazione approvativa, è ripubblicato per 15 giorni all'Albo Pretorio ed entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione.

