



Comune di Celle Ligure

(Provincia di Savona)



***REGOLAMENTO
SULL'ORGANIZZAZIONE
DELL'UFFICIO PER LE
RELAZIONI CON IL PUBBLICO
(U.R.P.)
DEL
COMUNE DI CELLE LIGURE***

(ai sensi dell' art. 8 della legge 7 giugno 2000, n° 150
e dell'art. 11 D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165)

Approvato con deliberazione di C.C. n° 37 del 15.11.2006

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) DEL COMUNE DI CELLE LIGURE (SV)

(ai sensi dell'art. 11 D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e dell'art. 8 legge 7 giugno 2000, n° 150)

Art.1 - Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale considera la comunicazione pubblica parte integrante ed indispensabile dell'azione amministrativa e dell'effettiva partecipazione democratica della collettività alla vita sociale e politica della città.
2. Il Comune, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, promuove lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, potenzia e armonizza i flussi di informazioni al suo interno e concorre ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace informazione e comunicazione.
3. Il Comune pertanto:
 - a) sostiene e sviluppa una coerente politica di informazione e comunicazione integrata con i cittadini, singoli e associati, le imprese e gli altri Enti Pubblici del territorio;
 - b) assicura la piena attuazione dei diritti di informazione e di accesso agli atti, ispirandosi ai principi di trasparenza e pubblicità, in conformità alle leggi vigenti ed attenendosi alle norme sulla tutela della riservatezza;
 - c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti, illustrando le proprie attività ed il loro funzionamento, e ne verifica la qualità ed il loro gradimento anche mediante la consultazione dei cittadini;
 - d) sostiene una rinnovata politica di comunicazione interna ed esterna adeguando i flussi di informazione a supporto dell'attività degli Uffici;
4. In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla URP.
5. Le norme del presente Regolamento si integrano con le disposizioni del "Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Celle Ligure".

Art. 2 - Ruolo e finalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 1) L'ufficio URP è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di informazione e comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, alle associazioni ed agli altri Enti, che interna, diretta nell'ambito dell'Amministrazione. L'URP è quindi soggetto promotore dell'accessibilità e della piena fruibilità dei servizi, attraverso una intensa attività comunicativa, in grado di elevare la soglia di conoscibilità delle prestazioni e servizi offerti dall'Ente, nell'ottica del costante miglioramento dei risultati. Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:
 - a) *informativo*, mediante un'attività di ascolto, relazione, informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai cittadini;

- b) *di coordinamento* tra le strutture di comunicazione dell'Ente e tra gli uffici che hanno rapporti diretti con il cittadino;
- c) *propositivo*, riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- d) *di integrazione* tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
- e) *conoscitivo*, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- f) *promozionale* dell'immagine e dei servizi dell'Ente e di approfondimento di temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- g) *di mediazione* tra i cittadini e la pubblica amministrazione;

Art. 3 – Funzioni

1. L'URP in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il cittadino, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico.
2. L'URP ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

L'URP in particolar modo:

- a) Informa sull'attività dell'Ente, sugli orari e l'ubicazione dei servizi, facilitando il rapporto tra Amministrazione e cittadini, singoli ed associati;
- b) assicura il diritto di informazione, accesso e partecipazione all'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia;
- c) promuove l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività ed il suo funzionamento, garantendo un'informazione trasparente ed esauriente sul suo operato;
- d) gestisce la pubblicazione del giornalino periodico curandone sia gli aspetti realizzativi che di coordinamento con gli altri uffici per migliorare la comunicazione verso l'esterno soprattutto per quanto riguarda gli aspetti ambientali e la realizzazione di opere pubbliche;
- e) ascolta il cittadino attraverso il colloquio diretto e il sistema di raccolta delle segnalazioni e suggerimenti; immette le varie richieste nella rete telematica interna assegnandole ai competenti Uffici e ne segue la conclusione; elabora una statistica trimestrale relativa al numero e tipologia delle segnalazioni ricevute e della loro risoluzione; rileva nuovi bisogni dei cittadini e controlla il livello di soddisfazione degli utenti;
- f) fornisce informazioni di carattere generale riferite all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre Istituzioni presenti sul territorio comunale ed extracomunale;
- g) fornisce informazioni sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento e modalità

di erogazione dei servizi, anche in riferimento ad altre Amministrazioni presenti sul territorio;

- h) agevola l'accesso ai documenti amministrativi, anche attraverso l'accettazione di istanze, petizioni, proposte e detiene un registro apposito sul quale vengono annotati gli estremi delle richieste di accesso;
- i) coordina, attraverso il Responsabile Settore Servizi per il Cittadino, i rapporti con le altre Unità Operative per la predisposizione, aggiornamento, e implementazione di dati da acquisire per l'attività di informazione/consulenza;
- j) coordina e predispone campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e ambientale, in collaborazione con i rispettivi Servizi interessati; collabora con il Sistema di Gestione Ambientale per la diffusione dei dati ambientali;
- k) coordina e collabora in modo continuo con il Servizio Informatico del comune per quanto concerne il potenziamento del sito Internet, la predisposizione di nuovi servizi e/o l'implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- l) riceve copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni, in modo da espletare con efficacia e tempestività le richieste di accesso ed informazione da parte dei cittadini;
- m) promuove e valorizza la partecipazione alla vita politica e sociale della comunità locale, diffondendo informazioni sugli istituti di partecipazione, coadiuvando l'elaborazione e lo sviluppo di progetti volti al miglioramento della qualità della vita, realizzando iniziative di comunicazione in collaborazione con cittadini, singoli o associati;
- n) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e l'accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità d'accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.
- o) consegna moduli per autocertificazione, copie di bandi di gara e concorsi, rilascia modulistica per richieste varie da inoltrare agli Uffici Comunali; distribuisce moduli di interesse generale (modulo 730, Unico, ecc.) e quant'altro necessario alla raccolta differenziata attuata dal Comune.

Art. 4 - Struttura e collocazione organizzativa

- a) Il Servizio URP è istituito con lo scopo di accogliere e orientare i cittadini, facilitare il loro percorso di accesso agli uffici, ai documenti, agli atti e alle procedure amministrative dell'Ente. E' lo snodo tra le loro esigenze e aspettative e i servizi prodotti e forniti dagli Uffici comunali.
- b) L'URP seguendo una logica di servizio al cittadino, rappresenta una struttura di particolare importanza per l'Ente, caratterizzata da un'ampia integrazione con gli altri Uffici comunali al fine di razionalizzare i flussi comunicativi ed informativi acquisiti; la sua collocazione dovrà essere in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e senza barriere architettoniche. L'organizzazione

funzionale degli spazi, invece, deve essere pensata per garantire un'informazione di prima accoglienza e di carattere generale, un'informazione più strutturata per consentire di accedere alla consultazione di atti ufficiali, ed un'autoconsultazione per quanto riguarda concorsi, annunci vari, gazzetta ufficiale, normativa regionale ecc.

- c) L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, coordinato con quello degli altri uffici e in sintonia con le necessità dell'utenza.
- d) Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art. 5 - Professionalità del personale

In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP dovrà essere assegnato personale adeguatamente esperto e qualificato.

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

- a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d) conoscenze di base giuridiche e normative in merito alla gestione delle informazioni, della privacy e delle lingue straniere (inglese e francese);

Compatibilmente con le risorse economiche disponibili, l'aggiornamento del personale dovrà assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione pubblica;
- b) conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione sia cartacei che video/telematici;
- c) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
- d) orientamento all'utenza, alla soddisfazione dei bisogni ed alla risoluzione dei problemi.
- e) approfondimenti relativi a lingue straniere (inglese e francese)

Art. 6 – Disposizioni finali

Per quanto non previsto nel presente regolamento, si rimanda alle disposizioni normative e regolamentari in materia e al contenuto del regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Celle Ligure”.