



**COMUNE di SANTO STEFANO DI CAMASTRA**  
**PROVINCIA DI MESSINA**  
**ADERENTE ALL'ENTE PARCO DEI NEBRODI**  
**COMUNE D'EUROPA**

**REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE, L'ORGANIZZAZIONE ED IL  
FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**ART.1**

**OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA**

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n.150 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

**ART.2**

**PRINCIPI GENERALI E FINALITA'**

L'URP ispira la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, ai seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione 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) avvalersi dei 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) favorire 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. 3**

**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:

- a) informa sull'attività dell'Ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli Uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione;
- b) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
- c) 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;
- d) 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, e concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
- e) favorisce la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, e contribuendo al costante aggiornamento della rete civica;



Ogni Ufficio o referente 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 delle eventuali banche dati.

Il responsabile dell'URP, per le finalità proprie del Servizio, può convocare riunioni periodiche dei referenti delle aree funzionali, nell'ambito delle quali può essere 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.

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. 7**

##### **ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"**

I referenti dei Settori hanno principalmente il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità; collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

#### **ART.8**

##### **ACCESSO AGLI ATTI**

L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed implementata con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli Uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente per tutti gli adempimenti conseguenti.

Fornisce inoltre all'utenza le informazioni sul diritto di partecipazione, sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle normative, le attività, le strutture e le prestazioni del Comune.

Fornisce altresì informazioni sulle altre Amministrazioni Pubbliche, promuovendo e valorizzando la partecipazione alla vita della Comunità Locale.

#### **ART.9**

##### **ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER GLI UFFICI COMUNALI**

L'U.R.P., anche tramite i rispettivi referenti, collabora con i vari Uffici 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.

L'URP, in caso di ricezione diretta delle istanze, provvede alla loro trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

#### **ART.10**

##### **PROCEDURA DI ACCESSO**

La procedura di accesso agli atti, disciplinata dalla Legge 7 Agosto 1990, n.241 (e ss.mm.ii.) e dal DPR 12 Aprile 2006 n.184, si articola come segue:

- le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi, redatte su apposito modulo e debitamente motivate, devono ai sensi di Legge essere evase nel termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte dell'URP o comunque da parte dell'Ente; in caso di mancata risposta da parte dell'Ente entro tale termine, si forma il silenzio-rigetto e dunque la richiesta di accesso si intende negata.
- L'URP, ricevuta la richiesta di accesso, la trasmette al Protocollo e successivamente al Responsabile del Servizio interessato, che provvederà ad assegnarla al rispettivo referente il quale,

da quel momento, sarà incaricato dell'evasione dell'istanza nonché di ogni altra comunicazione di avvio e termine del procedimento; la comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso o del diniego debitamente motivato) da parte del referente al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e *customer satisfaction*.

La pubblicazione, sul sito internet istituzionale dell'Ente, di ogni informazione utile al cittadino dovrà avvenire da parte degli Uffici contemporaneamente alla pubblicazione di un atto, avviso, bando, deliberazione, ecc all'Albo Pretorio nelle modalità stabilite ed in stretta collaborazione con i Servizi Informativi e con l'URP che congiuntamente ne coordinano l'aggiornamento.

#### **ART.11**

##### **RETE TELEMATICA**

Ai sensi dell'art.8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n.150, l'URP favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni collaborando altresì all'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

Il Responsabile URP:

- a) collabora, altresì, per l'organizzazione del sito Comunale;
- b) contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;

#### **ART.12**

##### **QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di *auditing* monitorando l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta, e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

#### **ART.13**

##### **DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA**

Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare al Servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di collaborare nella distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile; la modulistica, predisposta dai responsabili dei procedimenti interessati, deve altresì avere un'impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti.

Il servizio U.R.P. cura inoltre 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.14**

##### **OSSERVANZA, AGGIORNAMENTO E REVISIONE**

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.

#### **ART. 15**

##### **ENTRATA IN VIGORE**

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva la Deliberazione con la quale è stato approvato.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Capo Area provvederà a nominare un Referente per le relazioni con il Pubblico il cui nominativo sarà comunicato all'URP; in mancanza di tale nomina, le funzioni di referente saranno svolte dal Capo Area stesso.