

Comune di Sant'Agata Li Battiati  
Provincia di Catania



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

**CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI**

*Art.1*

*Oggetto del regolamento*

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, in conformità ai criteri della Legge del 7/06/2000, n. 150 e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

Ai sensi del presente regolamento, si considerano cittadini tutti coloro che, in forma singola o associata, sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

*Art.2*

*Finalità*

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con la comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati, in particolare:

- Sostiene e sviluppa tutte le attività atte a garantire l'accesso a tutti i cittadini, singoli e associati, alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Sant'Agata Li Battiati, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione mediante la creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- Organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta;
- Promuove, in collaborazione con gli altri uffici del Comune, attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- Favorisce la comunicazione interna, 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, attraverso nuove modalità organizzative e soluzioni finalizzate a promuovere la qualità delle prestazioni e dei servizi;
- Informa il Sindaco e il Consiglio Comunale sull'andamento dell'azione amministrativa con particolare riferimento alla partecipazione ed al coinvolgimento dei dipendenti alle strategie di comunicazione e di cambiamento dell'Ente e delle forme di coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali.

*Art.3*

*Spazio e dotazioni URP*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico, che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali.

*Art.4  
Orario di apertura*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

*Art.5  
Risorse umane*

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

L'Urp è inserito nel Settore "Affari Generali" del Comune di Sant'Agata li Battiati.

L'Urp collabora con il centro elaborazione dati (CED) del Comune all'aggiornamento del sito internet comunale.

L'Urp è composto da personale interno all'Amministrazione Comunale.

L'Urp garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, il Responsabile dell'URP promuove forme di collegamento e di coordinamento tra i Settori previsti dell'organizzazione comunale.

*Art.6  
Risorse finanziarie*

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

*Art.7  
Formazione e competenze del personale*

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di personale adeguatamente formato.

In particolare il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico possiede le seguenti competenze:

1. conoscenza approfondita della organizzazione comunale;
2. conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
3. conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici per la diffusione delle nuove forme di comunicazione;
4. conoscenze di base giuridiche e normative;
5. elevata capacità di contatto con il pubblico.

## **CAPO II – ACCESSO E PARTECIPAZIONE**

### *Art.8*

#### *Esercizio del diritto di accesso*

Il diritto di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti è assicurato con le modalità ed i termini previsti dalla legge.

### *Art.9*

#### *Tutela della Privacy*

La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

## **CAPO III – SERVIZI AI CITTADINI**

### *Art.10*

#### *Informazioni dell'URP*

- Le informazioni fornite dall' URP riguardano tutti gli atti amministrativi ed i servizi erogati dal Comune anche in ambito metropolitano, inoltre svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

### *Art.11*

#### *Rapporti informativi fra uffici*

Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 10, di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.

Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura "*da trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna*"

### *Art.12*

#### *Sito Internet*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico coadiuva il Responsabile del sito internet del Comune per la realizzazione e la migliore gestione dei contenuti informativi del sito medesimo.

Sul sito Internet del Comune è, inoltre, pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.

Le informazioni sul sito internet di particolare interesse turistico potranno essere presenti anche in lingua inglese.

### *Art.13*

#### *Attività editoriale*

Uno spazio del periodico edito dal comune e denominato "Battiate Notizie" è dedicato alla funzione divulgativa dell'URP, e comprenderà, oltre alle comunicazioni istituzionali, anche argomenti di interesse di Associazioni e di gruppi di cittadini.

Questi ultimi potranno intervenire anche su argomenti proposti dal comitato redazionale.

Gli interventi dei cittadini dovranno riferirsi al tema stabilito e non contenere riferimenti di tipo personale. La pubblicazione è decisa dal Comitato redazionale e per tali interventi, laddove pubblicati, nulla è dovuto al Comune.

### *Art.14*

#### *Guida ai servizi*

Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini deve essere predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Sant'Agata li Battiate".

La bozza di progetto della guida è predisposta dal responsabile dell'URP e valutata dalla Conferenza di organizzazione, di cui all'art.21 del presente regolamento, in sede di coordinamento;

Il progetto della guida sarà approvato dalla Giunta Municipale che definirà anche le modalità di diffusione e i tempi di stampa e di adeguamento della stessa.

*Art.15*  
*Servizio "Segnalazioni – Proposte – Reclami"*

La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Sant'Agata li Battiati è garantita tramite il servizio "Segnalazioni – Proposte – Reclami".

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 30 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e informa, per conoscenza, il Segretario Generale.

Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione ed il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte pervenute dai cittadini.

*Art.16*  
*Semplificazione Amministrativa*

L'URP garantisce l'attuazione delle norme in materia di semplificazione amministrativa.

L'attività di semplificazione è attuata dagli addetti all'URP secondo le proprie specifiche competenze.

Il Responsabile dell'ufficio URP può richiedere al Segretario Generale la convocazione di apposite conferenze di servizio con lo scopo di informare gli uffici e uniformare le procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

**CAPO IV – QUALITA' DEI SERVIZI**

*Art.17*  
*Monitoraggio dei servizi*

Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Il Consiglio Comunale annualmente in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica stabilisce, se necessario, quali servizi erogati dal Comune di Sant'Agata li Battiati sono da sottoporre temporaneamente all'attività di monitoraggio.

La Giunta Municipale nei Piani esecutivi di gestione definisce i risultati attesi riferiti agli obiettivi fissati dal Consiglio Comunale, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

*Art.18*  
*Strumenti di monitoraggio*

L'attività di monitoraggio è esercitata attraverso l'URP che utilizza gli strumenti operativi definiti dalla Giunta. Tali strumenti sono:

- servizio segnalazione e reclami;
- questionari da inviare agli utenti;
- indagini articolate.

Il responsabile dell'URP trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Municipale, al Segretario Generale ed ai Responsabili dei Settori interessati entro 30 giorni dalla conclusione.

Relativamente al servizio segnalazioni e reclami il responsabile dell'URP trasmette agli organi ed agli uffici di cui sopra in occasione di ogni forma di verifica dell'andamento, da effettuarsi almeno due volte l'anno, l'elenco dei reclami pervenuti nel periodo dal 01/01 al 30/06 e dal 01/07 al 31/12 allegando l'elenco delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nel periodo a riferimento e lo stato di avanzamento degli stessi.

**CAPO V – CIRCUITO INFORMATIVO**

*Art.19*  
*Comunicazione interna*

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.

Ogni Capo Settore individua, all'interno degli uffici di propria competenza, uno o più responsabili per l'informazione, che collaborino con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in versione informatica, il seguente materiale:

- copia dei propri regolamenti;
- bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che il Settore intende promuovere e/o organizzare;
- copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dal Settore;
- variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

Il Responsabile dell'URP può proporre al Segretario Generale l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

*Art.20*  
*Rapporti con gli altri URP*

I rapporti con gli URP di altri Comuni o di enti appartenenti ad amministrazioni diverse è curato dall'addetto all'ufficio URP.

*Art.21*  
*Conferenza di organizzazione*

E' istituita la conferenza di organizzazione dell'URP con la funzione di coordinamento di tutte quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della legge n. 150/2000.

La conferenza di organizzazione è convocata e presieduta dal Segretario Generale con l'assistenza del responsabile dell'ufficio URP. Il Segretario Generale relaziona alla Giunta Municipale in forma scritta circa le determinazioni adottate.

La conferenza è una struttura flessibile essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici e settori interessati alle iniziative di comunicazione.

La conferenza deve essere convocata con almeno 7 giorni di anticipo e almeno due volte l'anno.

**CAPO VI – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

*Art. 22*  
*Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative*

L'URP dà impulso all'attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative. A tal fine convoca apposite conferenze di organizzazione di cui all'art. precedente, che determinano circa le innovazioni da apportare ai procedimenti.

La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini.

**CAPO VII – SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA**

*Art. 23*  
*Predisposizione della modulistica*

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in collaborazione con l'Ufficio URP.

*Art. 24*  
*Assistenza alla compilazione e consegna*

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei procedimenti interessati.

La modulistica compilata è consegnata dai cittadini direttamente agli uffici competenti che utilizzano una protocollazione interna all'ufficio e trasmettono giornalmente all'ufficio protocollo tutti i moduli pervenuti nell'arco della giornata per l'inserimento degli stessi nel protocollo generale.

**CAPO VIII – DISPOSIZIONI FINALI**

*Art. 25*  
*Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP*

Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione il Responsabile all'Ufficio URP presenta al Segretario Generale ed al proprio Capo Settore il programma annuale delle

attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie.

Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

*Art.26*  
*Osservanza di norme*

Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, saranno osservate le norme statali e regionali vigenti in materia.

Le norme di legge e le disposizioni emanate successivamente dallo Stato e dalla Regione aventi effetti modificativi e/o integrativi del presente regolamento prevalgono, in quanto applicabili, sullo stesso e, pertanto, vanno osservate nelle more della modifica del presente da parte dei competenti organi.

Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento si intenderanno abrogate tutte le norme regolamentari di questo Comune in contrasto con esso, nonché ogni altra disposizione incompatibile.

*Art.27*  
*Pubblicità*

Il presente regolamento sarà tenuto a disposizione del pubblico presso "Segreteria Generale" – e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nonché pubblicato nel sito Internet comunale.

Appositi avvisi e locandine saranno tenuti costantemente esposti in ogni ufficio nell'ambito della Sede municipale, allo scopo di consentire la più ampia diffusione e la migliore conoscenza generale della normativa oggetto del presente regolamento.