



**COMUNE DI CASTELLAMMARE DEL GOLFO  
PROVINCIA DI TRAPANI**

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

# INDICE

## CAPO I – PRINCIPI GENERALI

*Art.1 - Principi generali*

*Art.2 – Ambito di applicazione*

## CAPO II – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

*Art.3 – Funzioni*

*Art.4 – Struttura*

*Art.5 – Risorse umane*

*Art.6– Risorse finanziarie*

## CAPO III – FORMAZIONE PROFESSIONALE

*Art.7 – Formazione professionale*

## CAPO IV – FUNZIONI ESTERNE

*Art.8 – Front office per gli altri uffici comunali*

*Art.9 – Assistenza alla compilazione*

*Art.10 – Comunicazione esterna*

*Art.11 – Sito internet comunale*

*Art.12– Accesso alla documentazione amministrativa*

*Art.13– Segnalazioni, reclami e proposte*

## CAPO V – FUNZIONI INTERNE

*Art.14Comunicazione interna*

*Art.15– Rilevazioni dei bisogni e del gradimento dei servizi*

*Art.16– Predisposizione della modulistica*

*Art.17 – Disposizioni finali*

## **CAPO I - PRINCIPI GENERALI**

### *Art.1 - Principi generali*

L'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini e persegue obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati ispirandosi ai seguenti criteri:

- a) incentivare la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) sostenere processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine del Comune, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale.

### *Art.2 - Ambito di applicazione*

1. Il presente Regolamento disciplina le attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, d'ora in poi denominato "URP", alla luce della normativa dettata con legge 7 giugno 2000 n. 150 e ne definisce i compiti.

## **CAPO II – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### *Art.3 – Funzioni*

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale indirizza la propria azione all'ottimizzazione dei rapporti con i cittadini singoli e associati, realizzando attività di comunicazione oltre che di informazione. A tale scopo l'URP svolge i seguenti compiti:

- servizi all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990,n.241,come recepita in Sicilia con la L.R.10/91 e successive modifiche ed integrazioni;
- informa sulle modalità di attivazione dei procedimenti, sui termini di conclusione, sui responsabili, sui modi di accesso e di partecipazione agli stessi, nonché sulle forme di tutela riconosciute ai cittadini;

- fornisce informazioni sui procedimenti delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di sistemi di interconnessione telematica;
- collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- gestisce le segnalazioni e i reclami in modo da assicurare comunque canali comunicativi puntuali ed efficaci;
- svolge attività di relazioni con il pubblico per conto di altri uffici/servizi;
- 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. 196/2003 (*T.U. Privacy*);
- attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese.

#### *Art.4 – Struttura*

1. L'URP è collocato al piano terra del palazzo municipale, in locali agevolmente accessibili.
2. L'URP dispone di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi e della strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.
3. L'URP deve essere dotato di strumentazioni adeguate, per consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico ( front-office – a tal proposito è necessaria l'istituzione del numero verde ), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, 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 (back – office).
4. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 e martedì e giovedì dalle 15,00 alle 18,00), possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di utenza.

### *Art.5 – Risorse umane*

1. All'URP è assegnato il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento, in considerazione anche delle attività di gestione delle relazioni pubbliche che l'URP espleta per conto degli altri servizi.

2. All'ufficio è preposto un responsabile in possesso di qualifica direttiva, al fine di assicurare un adeguato livello di rappresentatività ed una concreta capacità di dialogo e di collaborazione con le strutture dell'Amministrazione di appartenenza.

- Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
- conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici.

### *Art.6 – Risorse finanziarie*

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

## **CAPO III – FORMAZIONE PROFESSIONALE**

### *Art.7- Formazione professionale*

1. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste al fine di migliorare la qualità delle prestazioni.

## **CAPO IV – FUNZIONI ESTERNE**

### *Art.8 - Front office per gli altri uffici comunali*

1. L'URP ha il compito di fornire informazioni, consulenza, supporto, assistenza sull'organizzazione e il funzionamento degli uffici comunali.

Sono delegate all'URP le seguenti attività degli uffici:

- distribuzione modulistica;
- ricevimento istanze e documenti;
- informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
- informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili ;

- consegna di atti e documenti.
2. L'URP riceve le istanze e la documentazione, ne verifica la completezza e provvede alla trasmissione all'ufficio protocollo.

#### *Art.9 - Assistenza alla compilazione*

1. L'URP garantisce agli utenti assistenza alla compilazione della modulistica necessaria per accedere ai servizi e procedimenti comunali.

#### *Art.10 – Comunicazione esterna*

1. L'URP collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volta ad illustrare l'attività istituzionale dell'Ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali, a pubblicizzare gli eventi organizzati dall'Amministrazione comunale e a promuovere l'immagine dell'Ente e del territorio comunale favorendo i rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio, accogliendo segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarle all'amministrazione comunale e/o agli uffici competenti per l'esame e la risposta.

#### *Art.11– Sito internet comunale*

1. L'URP provvede alla gestione e potenziamento del sito Internet comunale realizzando una banca dati informatizzata implementata con le informazioni fornite dai vari uffici che sono tenuti a comunicare entro sette giorni ogni variazione avvenuta nei loro procedimenti e nella modulistica nonché ogni loro iniziativa da pubblicizzare.

#### *Art.12– Accesso alla documentazione amministrativa*

1. L'URP informa sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi sulle modalità e i termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.
2. Riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n.241/1990 e successive modificazioni.  
Le richieste riguardanti deliberazioni, determinazioni, copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente, consegnando la pubblicazione richiesta, esibendola in visione o estraendone copia.  
Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP e non sono di immediato reperimento, il richiedente viene invitato a presentare richiesta scritta.

L'URP si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà prendere visione del documento presso l'URP oppure, previa intesa con l'ufficio interessato, indirizza il richiedente presso l'ufficio competente indicando:

- le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
- data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso.

In ogni caso il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dalla data di protocollo dell'istanza.

3. In caso di richiesta irregolare o incompleta, il responsabile del procedimento, entro dieci giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla data di protocollo della richiesta perfezionata.

### *Art.13 Segnalazioni, reclami e proposte*

1. I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, la procedura, le modalità di erogazione dei servizi.

2. L'URP informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura, riceve le segnalazioni ed i reclami attraverso la predisposizione di apposita modulistica. Li inoltra ai responsabili degli uffici competenti i quali provvedono ad effettuare le relative istruttorie ed a comunicare una risposta all'interessato ed all'URP nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta.

3. In caso di omessa risposta nei termini previsti il responsabile dell'URP ne dà comunicazione al Sindaco e al Segretario Generale al fine di individuare le misure più idonee a garantire l'efficacia del servizio.

4. Presso l'URP i cittadini e le associazioni possono altresì avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte vengono inoltrate agli Assessori e agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'Ente, ne danno riscontro ai proponenti tramite l'URP o comunque dando conoscenza a questo della risposta.

## **CAPO V – FUNZIONI INTERNE**

### *Art.14– Comunicazione interna*

1. Presupposti essenziali dell'efficacia operativa dell'URP e dell'attività di comunicazione dell'amministrazione sono il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni.

Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso il seguente materiale:

- copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati;
- 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/organizzare;
- copie di depliant, opuscoli informativi prodotti dal Settore;
- variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

Nel caso in cui si verificano inadempimenti da parte degli uffici, l'URP ne dà comunicazione ai responsabili affinché provvedano per quanto di competenza.

-

*Art.15 Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi.*

-

L'URP , mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna periodicamente verifica la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti tenendo sotto controllo costantemente l'evoluzione dell'utente e delle sue esigenze.

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

*Art.16- Predisposizione della modulistica*

Nella predisposizione e aggiornamento della modulistica ad uso degli utenti i responsabili dei procedimenti interessati devono adottare un linguaggio chiaro e comprensibile.

*Art.17- Disposizioni finali*

Per quanto non previsto nel presente Regolamento, si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia.

Potranno essere proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente regolamento.



