



# COMUNE DI LOMAGNA

23871 - PROVINCIA DI LECCO

Via F.lli Kennedy 20 - Tel. (039) 9225126 - Telefax (039) 9225135

e mail [segretariocomunale@comune.lomagna.lc.it](mailto:segretariocomunale@comune.lomagna.lc.it)

(posta certificata) [comune.lomagna.lc@halleycert.it](mailto:comune.lomagna.lc@halleycert.it)

Partita IVA e C.F. 00504810136

# REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 26.02.2010, esecutiva ai sensi di legge. Entrato in vigore il 26.02.2010.

**Modificato con deliberazione di Consiglio Comunale n.50 del 24.11.2011;**

# **INDICE**

- Art. 1       Principi generali**
- Art. 2       Oggetto**
- Art. 3       Ambito di applicazione**
- Art. 4       Ruolo dell'Ufficio relazioni con il pubblico**
- Art. 5       Finalità e funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico**
- Art. 6       Forme, strumenti e progetti**
- Art. 7       Comunicazione interna**
- Art. 8       Coordinamento delle strutture di comunicazione**
- Art. 9       Ascolto e valutazione della qualità dei servizi**
- Art. 10      Collocazione funzionale e logistica**
- Art. 11      Personale assegnato all'Urp**
- Art. 12      Formazione professionale**
- Art. 13      Orario di apertura**
- Art. 14      Disposizioni finali**

**Allegato art. 7 :    Scheda di procedimento**

## **Art. 1** **Principi generali**

1. Il Comune di Lomagna considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione dei cittadini allo sviluppo e al benessere economico, sociale e civile del territorio.
2. Il Comune di Lomagna, nel perseguire obiettivi di trasparenza, economicità, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
  - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli e associati;
  - b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
  - c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ente;
  - d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.

## **Art. 2** **Oggetto**

1. In attuazione dei principi di cui all'articolo 1, nel rispetto delle leggi e dello Statuto del Comune, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp), secondo quanto disposto dalla Legge n.150 del 07.06.2000 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*", del relativo regolamento di attuazione di cui al D.P.R. n. 422 del 21.09.2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 07.02.2002.

## **Art. 3** **Ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento ha lo scopo di normare e ridefinire compiti, obiettivi professionali e l'organizzazione dell'Urp quale ufficio preposto all'insieme dell'attività di comunicazione verso gli utenti.
2. Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari già esistenti.
3. Ai sensi del presente regolamento si considerano utenti tutti i cittadini e tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi comunali.

## **Art. 4** **Ruolo dell'ufficio relazioni con il pubblico**

1. L'Urp svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Comune, in attuazione dei principi di cui all'art. 1, al fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni

volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

2. Il Comune, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sviluppa le relazioni con le persone e le associazioni, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra gli uffici dell'ente e l'utente e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad un'efficace comunicazione.

3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto strategico nei processi di comunicazione tra l'ente e l'esterno, svolge un ruolo:

- a) **informativo**, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) **propositivo**, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi servizi;
- c) **di integrazione** tra le attività di comunicazione esterna e interna;
- d) **conoscitivo**, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- e) **promozionale** dei servizi dell'Ente;
- f) **di intermediazione** tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- g) **formativo** attraverso iniziative rivolte a cittadini in generale.

## **Art. 5**

### **Finalità e funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico**

. Le aree di intervento dell'URP sono le seguenti:

- 1. area dell'accesso e dell'accoglienza**, che comprende attività di informazione, di orientamento, di assistenza;
- 2 area della comunicazione**, che comprende la comunicazione tra l'interno e l'esterno;
- 3 area della partecipazione e tutela**, che comprende l'accesso agli atti;
- 4 area del monitoraggio e del miglioramento della qualità**, che comprende la gestione dei reclami e della *soddisfazione dell'utenza*.

#### **1. Nell'area dell'accesso e dell'accoglienza l'URP:**

a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata con le informazioni fornite dai Responsabili di settore;

b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente anche ai fini della relativa protocollazione;

c) aiuta i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte

## **2. Nell'area della comunicazione l'URP:**

- a) informa sui servizi erogati dal Comune e da soggetti convenzionati con lo stesso.
- b) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione di competenza comunale (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici Comunali;
- c) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (ufficio del notiziario comunale, CAG., Biblioteca Comunale., CDI) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
- d) garantisce la reciproca informazione fra le Pubbliche Amministrazioni e gli URP delle stesse,acquisendo la modulistica da consegnare ai cittadini.

## **3. Nell' area della partecipazione e tutela l'URP:**

- a) riceve le segnalazioni di eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché le proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
- b) informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro quindici giorni dal ricevimento delle segnalazioni;
- c) elabora annualmente, entro il termine di approvazione del rendiconto una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Segretario Comunale, alla Conferenza dei Responsabili di settore ed al Nucleo di valutazione.

## **4. Nell'area del monitoraggio e del miglioramento della qualità l'URP:**

- a) organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;
- b) favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di verifica della qualità dei servizi comunali;
- c) concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.
- d) formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative.

### **Art. 6**

#### **Forme, strumenti e progetti**

1. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con i mezzi grafico-editoriale (Notiziario Comunale),e informatici (Sito del Comune), le funzioni di sportello, le reti civiche, e i sistemi telematici multimediali.

**Art. 7**  
**Comunicazione interna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera con ogni area di competenza mediante comunicazione interna.
2. I Responsabili di settore ed il Segretario Comunale assicurano la massima collaborazione nella soddisfazione delle eventuali richieste espresse dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico; inoltre provvedono a redigere, per ogni procedimento, la "scheda di procedimento" **allegata** alla presente.
3. Tutti gli Uffici dell'ente assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni settore, tramite il proprio Responsabile, comunica rapidamente all'Urp atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

**Art. 8**  
**Struttura di coordinamento**

1. E' istituita una struttura di coordinamento come previsto dall'art. 3 comma 2 della direttiva del 7 febbraio 2002, costituita dal Sindaco e dal Segretario Comunale con funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.
2. La struttura di coordinamento formula il programma annuale delle iniziative di comunicazione per l'anno successivo. Il programma deve contenere la definizione degli obiettivi e della strategia di comunicazione integrata con l'indicazione dei tempi di realizzazione.

**Art. 9**  
**Ascolto dei cittadini e valutazione della qualità dei servizi**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto "superficie di contatto" del Comune con la collettività, può attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi. A tal fine analizza anche i risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizza, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet.
2. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.
3. Il Comune di Lomagna, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa il tempo, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con i Responsabili di settore, concorre alla verifica della qualità dei servizi e alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati ed il monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente alla Giunta Comunale.

**Art. 10**  
**Collocazione funzionale e logistica**

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico la sua collocazione funzionale è posta nell'ambito del Settore Affari Generali ed Istituzionali in posizione di staff col Sindaco o comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione di maggior contatto con i cittadini.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di una propria casella di posta elettronica.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.

**Art. 11**  
**Personale assegnato all'Urp**

1. Il Responsabile del Servizio – Settore Affari Generali ed Istituzionali è il responsabile dell'organizzazione dell'Urp.
2. L'ufficio Relazioni con il Pubblico viene dotato di personale numericamente adeguato per consentire una ottimale gestione delle funzioni assegnate.
3. Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.
4. Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva dell'Ente e della sua organizzazione, una cognizione di base in materia giuridica, la capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche, la conoscenza di almeno una lingua straniera .
5. Per attitudini personali si intende:
  - a) attitudine alla comunicazione verso i cittadini e con tutta la struttura (assertività, ascolto, gestione dei conflitti);
  - b) attitudine a lavorare in *team* (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e di autocritica);
  - c) capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi);
  - d) capacità di *problem solving*;
  - e) capacità organizzative;
  - f) capacità propositive;
  - g) flessibilità operativa;
  - h) apertura alle innovazioni.

6. I criteri di selezione del personale da attribuire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, devono tenere conto degli aspetti di cui ai precedenti commi 1, 2 e 3. Tali aspetti devono essere considerati anche nella attribuzione del personale mediante mobilità interna.

## **Art. 12** **Formazione professionale**

1. Per l'assegnazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del personale già in servizio all'entrata in vigore del regolamento di attuazione, il Comune di Lomagna prevede la frequenza dei corsi di formazione teorico-pratici, organizzati in relazione allo specifico profilo professionale da ricoprire, sulla base dei modelli formativi di cui all'articolo 7 del regolamento di attuazione (ex articolo 5 della legge 150/2000).

2. La legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.

3. Al personale confermato nell'esercizio delle funzioni di comunicazione, attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento, viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere.

4. Il personale addetto all'Urp è tenuto a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione nonché alle riunioni interne di ogni ufficio aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati.

## **Art. 13** **Orario di apertura**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

## **Art. 14** **Disposizioni finali**

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.

***Scheda di procedimento***

**La scheda di procedimento deve contenere:**

Titolo

Nome ufficio  
indirizzo, telefono  
fax  
orari  
e.mail

Descrizione del procedimento

Requisiti di accesso

modalità di richiesta

documentazione da allegare

scadenza

modalità di erogazione

tempi di risposta

nome del Responsabile di procedimento

eventuali costi

Normativa di riferimento

## **EFFICACIA ED EFFETTI NONCHE' CERTIFICATO DI RIPUBBLICAZIONE.**

Richiamata la deliberazione di Consiglio Comunale n. 50 del 24.11.2011 relativa all'approvazione delle modifiche apportate al Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P., si dà notizia del fatto che il predetto regolamento ha ammesso efficacia ed effetto a far stato dal 24.11.2011.

Si dà altresì atto che:

- la ripubblicazione all'Albo Pretorio, per la durata di n. 15 gg. (più precisamente dal 04.01.2012 al 18.01.2012) costituisce e risulta, ai sensi di Statuto Comunale vigente, solo forma di pubblicità;
- copia del presente Regolamento a norma dell'art. 22 Legge 241/1990 e s.m.i. sarà tenuta a disposizione del pubblico, dovendo provvedere l'Ufficio di segreteria comunale ad inserire il presente Regolamento nella raccolta dei Regolamenti comunali, in modo tale che chiunque ne possa prendere visione in qualsiasi momento.

Prot. n. 99

Lomagna, li 04.01.2012

Reg. n. 4

---