



**COMUNE DI OSSI**  
**PROVINCIA DI SASSARI**

**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 L. 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 il Comune di Ossi;
- 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 nel Comune di Ossi, 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 coi 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;

f) può istituire un servizio di ascolto rivolto all' interno dell'Ente al fine di sviluppare la consapevolezza della finalità istituzionale;

#### **ART. 4**

### **ORGANIZZAZIONE E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA**

Il servizio denominato “Ufficio Relazioni con il Pubblico” è inserito nel settore Affari Generali.

Per il personale al quale sono affidate le attività del Servizio URP il Comune provvede alle iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti specifici dell'Ufficio, come previsto dal D.P.R. n° 422/2001, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione normativa.

#### **ART. 5**

### **COMUNICAZIONE ESTERNA**

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione Locale, sempre nell'ambito dei principi e delle finalità di cui all'art. 2:

1. collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
2. promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
3. favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
4. accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarne all'Amministrazione Comunale e/o agli Uffici competenti per l'esame e la risposta.

#### **ART. 6**

### **COMUNICAZIONE INTERNA**

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione del Comune; è una delle attività prioritarie del Servizio URP, nonché una delle principali finalità del presente Regolamento, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici Comunali.

Tutti gli uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono obbligati a collaborare con il Servizio URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente Regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

I responsabili degli Uffici e Servizi, personalmente o tramite eventuale referente all'uopo nominato, collaborano con l'URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I vari uffici, anche tramite i referenti e nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'Urp di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti li Uffici comunali forniscono all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP, quali:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per istanze;
- ordinanze e avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dall'Amministrazione;
- comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

Ogni ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo di posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento delle eventuali banche dati.

I responsabili dell'URP, per le finalità proprie del servizio, possono convocare riunioni periodiche dei referenti degli uffici, 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 degli Uffici hanno principalmente il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- informare tempestivamente l'URP in merito alla 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.

## **ART. 9**

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

L'URP 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 12.4.2006 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, il cittadino ha diritto di avvalersi della procedura di intervento sostitutivo;

- L'Urp, ricevuta la richiesta di accesso, la trasmette al protocollo e successivamente al Responsabile del Servizio interessato, che provvederà ad assegnarla al rispettivo responsabile di procedimento 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 responsabile 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 del Comune, 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 il Servizio Informatico 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 e l'incaricato dei Servizi Informativi curano l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica ( trasparenza).

A tale scopo i Responsabili URP:

- contribuiscono alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;
- favoriscono la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici per favorire il Conseguimento dei più altri livelli di professionalità.

## **ART. 12**

### **QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI**

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di ascolto 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, si richiama, 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 URP 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 Responsabile di 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 responsabile stesso.

