

# COMUNE DI TEANO

Prov. di Caserta

## REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'URP

approvato con delib. di G.C. n: 56 del 19/2/2009

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

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;

promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;

organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;

organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei detentori di posizione organizzativa e dei dipendenti;

cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla normativa vigente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).

## **Art. 2 - Finalità e funzioni**

L'URP:

- a. Promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Teano, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
- b. Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c. Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d. Rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- e. Contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.
- f) Provvede ad informare l'utenza relativamente agli atti e allo stato dei procedimenti;
- g) Promuove la ricerca e l'analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.
- h). Il responsabile dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e il personale da lui indicato, anche con il supporto delle procedure informatiche, possono promuovere iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.
- i) L'organo di vertice della gestione dell'amministrazione o dell'ente verifica l'efficacia dell'applicazione delle iniziative di cui al comma 6, ai fini dell'inserimento della verifica positiva nel fascicolo personale del dipendente. Tale riconoscimento costituisce titolo

autonomamente valutabile in concorsi pubblici e nella progressione di carriera del dipendente.

### **Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica**

L'URP:

a. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio dell'area comunale e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;

b. Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine,

a. Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

b. Attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, forum della gioventù, etc.) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata;

c. Promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;

d. Promuove attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;

e. coordina le attività di informazione svolte dal centralino telefonico.

#### **Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti**

L'URP ha il compito di:

a. Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;

b. Fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità; provvedere, entro i tre giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini del regolamento d'accesso agli atti per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Segretario Generale. Con determinazione dirigenziale, il Responsabile dell'URP è individuato quale responsabile dei procedimenti di accesso agli atti dell'Amministrazione da parte dei cittadini.

#### **Art. 5 - Promozione e sviluppo della partecipazione**

L'URP:

valorizza la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale;

A tal fine l'Ufficio:

- a. Raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
- b. Sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
- c. Favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- d. può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

#### **Art. 6 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

L'URP organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Concorre alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e partecipa alla predisposizione delle Carte dei Servizi.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP:

-al Segretario Generale per l'adozione delle necessarie misure organizzative;

-al nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione;

Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di

formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

### **Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

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, ricevono 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'URP che provvede a darne comunicazione all'interessato 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, per conoscenza, ne informa il Nucleo di Valutazione e il Segretario Generale. Presso gli 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 20 giorni all'URP.

Gli URP curano la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

### **Art. 8 - 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.

L'URP favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di

documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..

Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Segretario Generale, può convocare riunioni periodiche dei responsabili, per l'informazione agli Uffici.

Nell'ambito delle riunioni viene 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.

### **Art. 9 - Organizzazione e funzionamento dell'URP**

L'Ufficio Urp è dotato di strumentazione adeguata a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

L'URP organizza la propria attività sulla base delle linee annuali di indirizzo di governo in ambito di Diritti dei Cittadini, degli obiettivi assegnati attraverso il PEG, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e possono avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

L'Urp funge anche da ufficio della Presidenza del Consiglio Comunale ed è a disposizione del Presidente del Consiglio Comunale per le attività connesse alla sua carica. Fanno eccezione tutte le procedure connesse, propedeutiche e consequenziali all'attività del Consiglio Comunale.

### **Art. 10 - Competenze e professionalità del personale**

Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

1. conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
2. conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
4. conoscenze di base giuridiche e normative;

La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
- c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- d) conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- e) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

## **Art. 11 – Norma Transitoria E Finale**

Il presente Regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione della relativa delibera di approvazione.