



# COMUNE DI RAMACCA

Provincia di Catania

## SCHEMA DI REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Emanato ai sensi dell'art. 11 D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e dell'art. 8 legge n. 150/2000

### Art. 1

#### Principi generali

L'attività del Comune di Ramacca persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge e dallo Statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati. I criteri generali per l'esercizio dell'attività d'informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:

1. la partecipazione democratica dei cittadini, in quanto realizza la più elevata democratizzazione del rapporto con gli organi elettivi. La partecipazione assicura ai cittadini le condizioni per intervenire direttamente nei confronti degli organi di governo, contribuendo con le loro proposte alla fase d'impostazione delle decisioni che essi dovranno prendere in funzione degli interessi della comunità;
2. l'esercizio dei diritti d'informazione e d'accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, conformemente alla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675, anche attraverso sia l'istituzione d'apposite strutture per l'informazione dei cittadini sia l'attribuzione ad un unico ufficio della responsabilità dei procedimenti;
3. la piena utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
4. la verifica della qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
5. l'adozione di sistemi d'interconnessione telematica, che garantiscano la reciproca informazione fra uffici e fra enti.

## **Art. 2**

### **Oggetto del regolamento, finalità e principi**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P., istituito con deliberazione di Giunta Municipale n. 70 del 16.06.2007.

L'U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, alle collettività ed agli altri enti, che interna, diretta nell'ambito dell'ente.

Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

1. diffusione e facilitazione della conoscenza delle disposizioni normative;
2. illustrazione del lavoro istituzionale;
3. facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
4. agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
5. stimolare l'apprendimento su temi d'interesse pubblico e sociale;
6. promuovere l'immagine dell'Amministrazione.

Le norme del presente regolamento s'integrano con le altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi di questo Comune.

## **Art. 3**

### **Funzioni**

L'U.R.P. nell'ambito dell'ente d'appartenenza:

1. informa sull'attività dell'ente, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli ed associati, anche mediante messaggi, suggerimenti, ecc.;
2. favorisce il pieno esercizio dei diritti d'accesso e la partecipazione procedimentale, informando sullo stato delle pratiche in corso;
3. acquisisce conoscenza della domanda dei servizi pubblici al fine di orientare l'offerta dell'ente pubblico, attuando una verifica sistematica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
4. promuove forme di partecipazione dei cittadini, singoli o associati, anche attraverso sistemi d'interconnessione telematica e la rete civica;

5.garantisce un flusso informativo costante con gli altri uffici dell'ente e con gli altri U.R.P.

#### **Art. 4**

#### **Diritti d'informazione, accesso e partecipazione**

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità.

Esso cura soprattutto la tutela dei diritti d'accesso ed informazione sull'attività amministrativa dell'ente, secondo le disposizioni vigenti in materia, con particolare riferimento al D.P.R. 352/1992, al D.Lgs. 267/2000 ed ai regolamenti comunali.

Al riguardo, l'U.R.P. provvede a:

1. fornire servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo.
2. fornire informazioni sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, e sulle modalità d'erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti nel territorio, sulla città e le manifestazioni in programma;
3. agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
4. rilasciare copia dei bandi di gara e di concorso;
5. dare informazioni su normative, attività, strutture e prestazioni del Comune;
6. promuove e valorizza la partecipazione alla vita della comunità locale, diffondendo informazioni sugli istituti di partecipazione;
7. ricevere copia d'atti, elenchi, graduatorie, comunicazioni d'avvio di procedimenti a carattere generale con eventuale modulistica, nonché ogni altra notizia utile da parte degli altri uffici.

#### **Art. 5**

#### **Servizi pubblici**

In relazione ai servizi pubblici, l'U.R.P. :

1. accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze;
2. fornisce informazioni su come funziona il servizio, la normativa che lo disciplina, dove sono ubicate e cosa offrono le strutture relative, rassicurando sull'impegno dell'organizzazione a risolvere eventuali problemi;

3. trasmette proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, al dirigente responsabile dell'area, per l'adozione delle conseguenti misure organizzative ed al Segretario Generale.

## **Art. 6 Servizi diversi**

L'U.R.P ha anche i seguenti compiti:

- a. rilascio moduli per autocertificazione, dichiarazioni sostitutive di certificazione, dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà;
- b. informazioni su imprenditoria giovanile, formazione professionale;
- c. distribuzione modelli 730 e Unico;
- d. rilascio modulistica per richieste varie da inoltrare agli uffici comunali.

## **Art. 7 Comunicazione interna**

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.

Nella consapevolezza che il loro coordinamento è alla base di un'efficace attività comunicazionale dell'amministrazione, è attivato il collegamento informatico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con gli altri uffici che ne offrano la possibilità.

Tutti gli uffici hanno l'obbligo di trasmettere all'U.R.P. le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per l'esplicazione delle sue funzioni, come definite dal presente regolamento.

## **Art. 8 Collocazione organizzativa**

L'Ufficio "Relazioni con il pubblico" quale struttura organica di particolare importanza per l'Ente, è deputata alla realizzazione degli interventi di competenza e caratterizzata da un'ampia integrazione con gli altri uffici comunali al fine di razionalizzare i flussi comunicativi.

Tale Ufficio periodicamente ridefinibile in ragione degli obiettivi, dei programmi d'attività e delle risorse disponibili, è punto di riferimento per:

- 1. La verifica e la valutazione dei risultati degli interventi;

2. L'elaborazione di programmi operativi d'attività e piani di lavoro, correlati alla formulazione di definiti obiettivi strumentali.

A tal fine, si provvederà, entro ventiquattro mesi dall'esecutività del presente regolamento, alla formazione specifica del personale ed all'approvazione ed all'attuazione di un progetto d'informatizzazione delle procedure amministrative.

## **Art. 9** **Formazione del personale**

L'Amministrazione comunale provvede alla promozione d'iniziativa di formazione ed aggiornamento relative ai compiti precisi dell'U.R.P., per assicurare una crescita omogenea delle professionalità del personale.

La gestione delle risorse umane dell'U.R.P. è ispirata ai seguenti principi:

1. valorizzazione dell'esperienza professionale, della formazione e della qualificazione, salvaguardando le figure esistenti all'interno dell'ente, come condizione essenziale d'efficacia della propria azione;
2. autonomia operativa, professionalità e responsabilità dei dipendenti.

La formazione a favore del personale U.R.P. privilegia il campo delle relazioni con l'utenza, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

## **Art. 10** **Abrogazioni e norme varie**

Sono abrogate le disposizioni del regolamento per la disciplina dei procedimenti amministrativi incompatibili con le disposizioni del presente regolamento.

## **Art. 11** **Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento, intervenuta l'esecutività della deliberazione approvativa, è ripubblicato per 15 giorni all'Albo Pretorio ed entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione.
2. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare, così come disciplina di diritto pubblico a carattere imperativo.