



COMUNE DI VENTIMIGLIA DI SICILIA  
PROVINCIA DI PALERMO  
90020 Piazza Santa Rosalia  
TELEFONO 091 8209242 - FAX 8209311

---



## **Allegato "E"**

# **DISCIPLINA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**( U. R. P.)**



---

## ART.1

### *Principi fondamentali*

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al proseguimento degli obiettivi di trasparenza, di efficacia, di efficienza e di 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 al D.L.vo 30.06.2003 n° 196 (codice in materia di protezione dei dati personali);
- organizza in modo sistematico, le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati: la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini predisponendo precise procedure di risposta.
- Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, in particolare e da ultima la legge n.150 del 76/2000, il seguente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il pubblico.

## ART.2

### *Finalità e funzioni*

#### **L' U.R.P.:**

- Garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, ricevendo e gestendo le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n° 241/90, recepita dalla L.R. n° 10/91 e successive modifiche ed integrazioni.
- Promuove e facilita l'utilizzazione da parte degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, dei servizi offerti dal Comune di Ventimiglia di Sicilia;
- Rilascia informazioni, promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, collabora per adeguare, conseguentemente, i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- Contribuisce in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno dell'Amministrazione per garantire la reciproca informazione.



---

**ART. 3**

***Informazione e comunicazione pubblica***

**L' U.R.P.:**

- Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale, nonché, ove è possibile delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle pubbliche Amministrazioni in relazione alle eventuali lesioni dei diritti;
- Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a categorie specifiche di utenza, attuale e potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati.  
A tal fine, l'Ufficio:
  - a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione inerente il rapporto tra i cittadini e le pubbliche Amministrazioni;
  - b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione comunali presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare ed attuare campagne di comunicazione mirata.

**ART. 4**

***Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazione sugli atti e sui procedimenti***

**L'U.R.P.** ha il compito istituzionale di

- a) dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b) fornire ai cittadini le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento Comunale;
- c) riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle ai responsabili degli Uffici competenti, o rilasciarne copia, quando ne sia già stata acquisita la disponibilità;
- d) provvedere, prima della scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli uffici competenti che non abbiano fatto, ancora pervenire una risposta.

**ART.5**

***Consultazione e rilascio copie Gazzette Ufficiali e navigazione Internet***

Presso l' U.R.P. è possibile consultare le gazzette Ufficiali della Repubblica Italiana, della Regione Sicilia.

L'utilizzo di Internet, compatibile con le esigenze di servizio dell'ufficio, sarà consentito con l'ausilio di un operatore e per l'accesso a siti rilevanti, per fini studio o di lavoro, debitamente comprovati.

L'uso di dischetti propri non è consentito per impedire eventuali immissioni di virus.

Il tempo massimo di consultazione, per persona è di 15 minuti e tale limite può essere esteso solo nel caso in cui non vi siano richieste da parte di altri utenti.



#### **ART.6**

##### ***Conoscenza dei bisogni, monitoraggio della qualità e valutazione del gradimento dei servizi***

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

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, in relazione ai servizi erogati, costituiscono elementi di valutazione per eventuali modifiche parziali o totali sulle modalità dei servizi resi.

#### **ART.7**

##### ***Segnalazioni, proposte e reclami***

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, di formulare proposte e di porre reclami.

L' U.R.P. riceve le segnalazioni, le proposte e i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti, le opportune verifiche e le relative valutazioni ai fini della soluzione degli stessi.

Presso L'U.R.P. i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi.

L' U.R.P. cura la registrazione e il monitoraggio, delle segnalazioni e delle proposte presentati dai cittadini.

#### **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' U.R.P.

L' U.R.P. favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività mirate all'informazione e alla comunicazione.

#### **ART.9**

##### ***Autonomia***

Considerato il ruolo di integrazione e realizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l' U.R.P. è dotata di autonomia funzionale, nell'ambito delle disposizioni generali del Dirigente e delle Direttive del Sindaco.



---

**ART. 10**

***Organizzazione e funzionamento dell'U.R.P.***

L' U.R.P. è collocato in locali facilmente accessibili in modo agevole ed è dotato di spazio e strumentazione adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti d'accesso e partecipazione, al godimento dei diritti d'accesso e partecipazione, nonché di partecipazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa.

L'U.R.P. organizza la propria attività sulla base delle linee annuali di indirizzo dell'Amministrazione, degli obiettivi assegnati dal Dirigente, delle risorse umane, strumentali e finanziarie attribuite.

Sarà compito dell'Amministrazione Comunale individuare, in sede di predisposizione del bilancio annuale, un capitolo dedicato alle spese a qualsiasi titolo per la comunicazione e informazione pubblica.

**ART. 11**

***Competenze e professionalità del personale***

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia per il rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'U.R.P. deve essere assegnato personale adeguatamente formato, oltre che professionalmente motivato.

In particolare, il personale destinato a tale ufficio deve possedere le seguenti competenze:

1. Conoscenza dell'organizzazione comunale;
2. Conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. Conoscenza adeguata all'uso di strumenti informatici e telematici;

La formazione e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

- Conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'Amministrazione Comunale;
- Conoscenza di base delle dinamiche relazionali.

Al Responsabile dell'U.R.P. devono essere garantite formazione di aggiornamento nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione di progetti .

All'Ufficio per le relazioni con il pubblico è preposto un Responsabile, appartenente alla categoria " C. "; il quale sovrintende a tutte le attività necessarie al buon funzionamento dello stesso.

L'ufficio U.R.P. effettua, un orario settimanale di apertura del servizio al pubblico dal Lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il Martedì anche nelle ore pomeridiane dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

L'ufficio è dotato di un fax e di una linea telefonica e garantisce, compatibilmente con la richiesta avanzata, risposte anche via fax, posta o internet.