

**REGOLAMENTO DELLE ATTIVITA'  
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
"UFFICIO DEL CITTADINO"**

# CAPO I – PRINCIPI GENERALI

## ART. 1

### - Ambito di applicazione -

1. Il presente regolamento disciplina le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – d'ora in poi denominato "URP" – alla luce della normativa dettata con legge 7/6/2000, n. 150, definendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

## ART. 2

### - Finalità -

1. Le attività di informazione e di comunicazione svolte dall'Urp sono, in particolare, finalizzate a:

- a) diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative per agevolarne l'applicazione;
- b) illustrare la struttura organizzativa del Comune, le competenze dei servizi e degli uffici;
- c) favorire l'accesso ai pubblici servizi, promuovendone la conoscenza;
- d) agevolare i processi interni di semplificazione della procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- e) stimolare l'approfondimento sui temi di interesse pubblico e sociale; promuovere l'immagine del Comune di S. Margherita Ligure, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

## ART. 3

### - Funzioni -

1. L'Urp, ai sensi dell'art. 8, della L. 7 giugno 2000, n. 150, svolge le proprie funzioni secondo i seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti all'informazione, all'accesso ed alla partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture ed i compiti dell'Amministrazione Comunale;
- c) 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 dell'utenza;
- d) garantire la reciproca informazione fra l'Urp e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli URP delle varie Amministrazioni;

2. L'Urp assolve alle funzioni di cui agli articoli precedenti in base a criteri di gradualità che prevedono una fase di avvio ed una fase di sviluppo.

3. Nella fase di avvio l'Urp svolgerà i seguenti compiti:

- Informazioni su bandi di gara e concorso e su ulteriori bandi del Comune (oggetto del bando, scadenza, ufficio di riferimento) /bandi indetti da altri enti;

- Distribuzione atti e documenti quali statuto, regolamenti, deliberazioni, ordinanze a contenuto generale, modulistica predisposta dagli uffici in relazione ai diversi procedimenti;
- Gestione reclami;
- Informazioni su servizi e uffici comunali (competenze e procedimenti seguiti, responsabili, ubicazione, orari, recapiti telefonici, e-mail);
- Informazioni su argomenti di volta in volta di maggior interesse (es. posteggi, trasporti, viabilità, ecc), eventualmente con persona dedicata per periodi definiti in affiancamento all'Urp;
- Informazioni su eventi turistico/culturali/sportivi e distribuzione del relativo materiale promozionale;
- Consegna atti/certificati "semplici" per conto di altri uffici in orario di chiusura degli stessi;

4. Nella fase di sviluppo l'Urp, eventualmente potenziato nelle sue risorse umane e strumentali, oltre a quanto previsto dal comma precedente svilupperà le seguenti linee di attività:

- Comunicazione, intensificando in particolare l'impiego delle risorse e le potenzialità del Sito Internet;
- Procedimenti "semplici" svolti dall'Urp in vece degli uffici competenti per materia;
- Agenda appuntamenti;
- Analisi gradimento dei servizi (customer satisfaction);
- Analisi per individuazione bisogni/domande insoddisfatte;
- Erogazione servizi on-line;

## **ART. 4**

### **- Struttura -**

1. L'Urp è collocato logisticamente dove si svolge l'attività di maggior contatto con il cittadino, in locali facilmente accessibili e raggiungibili.
2. In fase di avvio l'URP condivide le risorse umane e strumentali dell'Ufficio Protocollo.
3. L'URP, compatibilmente con le risorse a disposizione, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza. In fase di avvio garantisce gli stessi orari osservati dall'ufficio Protocollo.

## **ART. 5**

### **- Personale -**

1. Il personale assegnato all'Urp deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - b) conoscenza adeguata di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
  - d) conoscenza giuridico amministrativa di base.

2. In fase di avvio il personale assegnato al Servizio Urp - Comunicazione e Protocollo svolge contemporaneamente le attività di competenza dell'Urp e dell'Ufficio Protocollo. Tale personale potrà essere potenziato in funzione delle esigenze rilevate in corso di attività e nella fase di sviluppo.
3. Ai fini di una buona organizzazione e funzionalità dell'URP il personale di contatto - front-office, viene supportato dalla rete dei referenti interni;
4. I referenti vengono individuati dai dirigenti di area ciascuno per le aree/servizi di competenza;
5. I referenti dovranno provvedere alla comunicazione interna a favore del personale di contatto con il pubblico, e, in particolare, sono responsabili di:
  - I) aggiornare i dati presenti nell'archivio informatico utilizzato dall'Urp relativi ai servizi di appartenenza (orario uffici, riferimento responsabili, regolamenti, normativa di riferimento, ecc.);
  - II) fornire/aggiornare la modulistica relativa ai procedimenti seguiti;
  - III) trasmettere gli atti (es.: ordini del giorno CC, deliberazioni, ordinanze, bandi di gara e di concorso), le notizie (es. iniziative culturali, sportive e turistiche) da comunicare all'esterno;
  - IV) verificare la correttezza dei dati e delle informazioni da pubblicare;
  - V) pianificare i flussi informativi;
  - VI) concordare le modalità comunicative relative a particolari informazioni da fornire alla cittadinanza;
  - VII) consegnare all'Urp il materiale promozionale (depliant, brochure, locandine, ecc.) da distribuire ai cittadini;
  - VIII) fornire allo stesso ogni informazione utile all'espletamento delle attività di cui sopra ,  
con modalità che potranno essere meglio definite dai dirigenti di area;

## **ART. 6**

### **- Accesso agli atti -**

1. L'Urp ha il compito di dare informazioni sugli atti meglio individuati al suddetto articolo 3, c. 3.
2. Riceve inoltre le richieste di accesso agli atti, che vengono protocollate e trasmesse al Dirigente/Responsabile dell'Area/Servizio competente per materia, che si pronuncia in merito all'autorizzazione, fornendo all'Urp , in caso positivo le informazioni o le copie degli atti, oppure consentendone la visione. Ciò in modo tale che il procedimento di accesso si concluda nel termine di trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione della richiesta da parte dell'interessato o della sua eventuale regolarizzazione.
3. In caso di differimento o diniego dell'accesso la comunicazione all'interessato viene data direttamente dal Dirigente/Responsabile dell'Area/Servizio competente per materia.

## **ART. 7**

### **- Segnalazioni e reclami -**

1. I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti in ordine a disservizi circa i tempi, la procedura, le modalità di erogazione dei servizi comunali.
2. I reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere presentati verbalmente, telefonicamente, via e-mail, per posta o consegnati direttamente all'Urp.
3. Al fine di facilitare l'esercizio dei diritti da parte dei cittadini e di meglio gestire la relativa procedura, l'Urp predispose un modello ritirabile presso l'ufficio medesimo o scaricabile dal sito internet comunale o richiedibile comunque via mail.
4. Di norma a segnalazione/suggerimento/reclamo presentato verbalmente viene dato riscontro verbale. Parimenti viene dato riscontro scritto nel caso di segnalazione/suggerimento/reclamo presentato per iscritto. Non si darà corso a segnalazione/suggerimento/reclamo presentato in forma anonima.
5. In caso di segnalazioni/suggerimenti/reclami verbali o telefonici, l'Urp trascrive sul modello di cui sopra l'oggetto della segnalazione annotando specificamente che si tratta di segnalazione/suggerimento/reclamo verbale/telefonico.
6. Le segnalazioni i suggerimenti i reclami pervenuti per iscritto vengono protocollati e scansionati e inoltrati agli uffici competenti per materia.
7. Il riscontro al cittadino, in caso di risposte "semplici" o verbali viene dato dall'Urp entro tre giorni lavorativi previa eventuale verifica presso gli uffici competenti per materia.
8. Nel caso in cui occorra dare riscontro scritto, questo viene dato dall'ufficio competente per materia all'URP entro dieci giorni lavorativi dalla data di presentazione della segnalazione/suggerimento/reclamo. In caso di risposta a problematiche complesse il termine di risposta è di venti giorni lavorativi. Costituiscono cause di maggiore complessità la circostanza che il problema sia di competenza di più Aree/servizi, ovvero renda necessarie istruttorie, indagini o ricerche articolate o coinvolga comunque più soggetti.
9. L'Urp provvederà ad inoltrare riscontro all'interessato e a farne annotazione nell'apposita scheda.
10. Ogni bimestre l'Urp trasmette al Sindaco, agli assessori, al segretario generale ed ai dirigenti un report sulle segnalazioni/suggerimenti/reclami ricevuti.

## **ART. 8**

### **- Tutela dei dati personali -**

1. L'Urp, nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con il pubblico, può effettuare il trattamento dei dati personali nel rispetto delle condizioni e modalità stabilite dal D. Lgs 196/2003 "Codice della Privacy" e del relativo Regolamento Comunale.
2. L'Urp provvede, con le modalità più opportune in relazione al tipo di attività, a fornire agli utenti l'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003, predisponendo anche informative generali da esporre presso l'Ufficio medesimo.