



**COMUNE DI RIGNANO FLAMINIO**  
(Provincia di Roma)

**REGOLAMENTO DELL'UFFICIO  
RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
(Legge 7 giugno 2000, n. 150)

## **Art. 1 – Principi generali**

1. L'Amministrazione comunale considera il diritto di informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del paese.
2. Il Comune:
  - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli apolidi e stranieri legittimamente residenti;
  - b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
  - c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
  - d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti.
3. In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto comunale, il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P., integrandosi con le disposizioni del "Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi".

## **Art. 2 – Finalità e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'U.R.P. svolge attività di:
  - a) ascolto attivo e relazionale del cittadino;
  - b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio;
  - c) comunicazione interna rivolta alla struttura comunale.
2. In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:
  - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
  - b) promuovere l'immagine dell'Amministrazione comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
  - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
  - d) promuovere e approfondire temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
  - e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.
3. L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:
  - a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
  - b) riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
  - c) orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
  - d) informa e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali.

## **Art. 3 – Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'U.R.P. è costituito da:
  - a) Front Office, che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;
  - b) Back Office, che è il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.

2. L'U.R.P. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e deve essere dotato di spazi e risorse umane e strumentali adeguate allo svolgimento del servizio.
3. L'U.R.P. è gestito con personale comunale e/o tramite gestione del servizio affidato a terzi.
4. Il Responsabile dell'U.R.P. deve possedere i requisiti di cui all'art. 2 comma 2 del DPR n. 422/2001, specificando che tra le lauree richieste con indirizzi assimilabili rientra la laurea in Lettere.

#### **Art. 4 – Front Office e Back Office**

1. Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:
  - a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
  - b) informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre Istituzioni presenti sul territorio;
  - c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
  - d) informazione specialistica riferita ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
  - e) prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi;
  - f) gestione del disservizio.
2. Il Back Office dell'U.R.P. è costituito da una redazione che svolge attività di:
  - a) coordinamento dei rapporti con i Responsabili dei Settori comunali o loro referenti per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del Front Office;
  - b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
  - c) predisposizione, in collaborazione con i Settori comunali interessati, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
  - d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre Istituzioni presenti sul territorio;
  - e) analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
  - f) marketing dei servizi erogati dal Comune.

#### **Art. 5 – Modalità di collegamento per la comunicazione interna**

1. Al fine di dare attuazione a quanto previsto dall'art. 4, comma 2, lettera a), entro 15 giorni dalla entrata in vigore del presente regolamento, i singoli Settori dovranno comunicare alla redazione i nominativi dei loro eventuali referenti.
2. I Responsabili dei Settori comunali o i loro referenti hanno il compito di:
  - a) informare la redazione sull'attività dei propri Settori mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
  - b) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Settori di competenza;
  - c) collaborare con la redazione per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

#### **Art. 6 – Servizi per l'esercizio dei diritti di accesso e valutazione bisogni/gradimento**

1. L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e quindi:
  - a) garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
  - b) fornisce informazioni sull'avvio dei procedimenti comunicandoli ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento amministrativo;

- c) riceve copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.
2. L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini:
- a) attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
  - b) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;
  - c) collabora con tutti i Settori comunali per la determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni nonché per la predisposizione delle Carte dei Servizi.

#### **Art. 7 – Comunicazione interna e comunicazione pubblica**

1. Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.
2. A tal proposito l'U.R.P.:
- a) contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
  - b) promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
  - c) promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione.
3. L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:
- a) promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
  - b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
  - c) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;
  - d) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
  - e) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazione con il Pubblico di altri Enti presenti sul territorio.

#### **Art. 8 – Formazione del personale**

1. L'Amministrazione comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

#### **Art. 9 – Disposizioni finali**

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si rimanda alle disposizioni di legge e regolamentari in materia.
2. Il presente regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla sua pubblicazione.