



## LINEE GUIDA PER L'ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Art. 1

#### Principi Generali

L'Amministrazione comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina, ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività di informazione e comunicazione pubblica ai cittadini (italiani e stranieri), singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e in particolare promuove:

- a) l'esercizio del diritto di informazione e accesso agli atti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D.Lgs. n.196/2003;
- b) 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;
- c) il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- d) la semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

### Art.2

#### Finalità

Le norme delle presenti "Linee guida", che hanno lo scopo di normare e definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, legge 7 giugno 2000 n.150, si integrano con le altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dallo Statuto e dalle altre disposizioni regolamentari già esistenti: "Regolamento sull'accesso agli atti e ai documenti amministrativi e Regolamento sull'Ordinamento generale degli uffici e dei servizi".

### Art.3

#### Attività e compiti dell'attività dell'URP.

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, svolge attività di

- a) ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti sul territorio;
- c) comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;

2. L'Urp in particolare, svolge i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività del Comune di Acireale, ai servizi e alla struttura dell'amministrazione;

- promuove i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
  - diffondere la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
  - favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n.241;
  - verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi;
  - attivare iniziative di comunicazione pubblica e promozione dell'immagine dell'Ente attraverso i diversi canali operanti sul territorio (manifesti, depliant, organi di comunicazione di massa, partecipazione a mostre e fiere ed altro ancora), anche d'intesa con gli altri servizi interessati dell'Ente.
3. L'URP ha anche i seguenti compiti, per servizi diversi:
- 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) rilasciare copia dei bandi di gara e di concorso;
  - e) rilascio modulistica per richieste varie da inoltrare agli uffici comunali.

#### Art.4

##### Attività di comunicazione

1. L'URP realizza il compito della comunicazione pubblica, assicurando agli utenti:
  - la fruizione di tutte le informazioni in suo possesso sugli uffici e sulle modalità di erogazione dei servizi dell'ente;
  - l'utilizzo della modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
  - la distribuzione di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria sui servizi di competenza dell'ente;
2. Il sito internet dell'ente supporta l'attività di comunicazione verso l'esterno e garantisce trasparenza e informazione.

#### Art. 5

##### Iniziativa di semplificazione delle procedure amministrative

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone iniziative volte alla semplificazione, accelerazione e standardizzazione delle procedure amministrative e alla realizzazione della relativa modulistica, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro, privilegiando l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile, nonché iniziative volte al miglioramento dei servizi al pubblico anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni.

I moduli devono essere completi di tutte le informazioni necessarie alla loro corretta compilazione.

#### Art.6

##### Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative.

1. All'URP è attribuito il compito di illustrare il contenuto degli atti di produzione normativa (statutaria e regolamentare) e amministrativa (deliberazioni e determinazioni) che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico.
2. Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata di volta in volta con gli uffici a cui tali atti si riferiscono.
3. L'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia autorizzata dall'ufficio competente.



#### Art.7

La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi.

1. L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n.241. In particolare, ha il compito di:
  - a) dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
  - b) ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'Amministrazione. In tali casi provvede ad individuare il l'Ufficio competente e provvedere a sollecitare i responsabili degli uffici competenti che indugino nel far pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi invano i termini previsti dal regolamento per l'accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Direttore Area di competenza (Amministrativa o tecnica), nonché al Nucleo di valutazione.

Fatto salvo quanto previsto dalle precedenti lettere a) e b) il cittadino ha comunque facoltà di rivolgersi direttamente all'ufficio competente per materia anziché all'URP.

#### Art.8

##### Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

L'URP è competente a ricevere la segnalazione di disfunzioni e reclami da parte degli utenti. Non potranno, pena l'inammissibilità, essere accettate istanze se presentate in forma anonima. Ricevuto un reclamo o una segnalazione l'URP contatta l'ufficio competente che provvede ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicare il risultato all'interessato e all'URP entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo o della segnalazione.

Qualora la segnalazione dell'istante non abbia avuto risposta nel tempo stabilito, il responsabile dell'URP sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.

In caso di inadempimento, segnala l'accaduto al Direttore Area di competenza (Amministrativa o tecnica), nonché al Nucleo di valutazione.

Oltre a segnalare eventuali disservizi, 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 risposta entro 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.

#### Art.9

##### L'attività di verifica della qualità dei servizi.

L'URP ha il compito di attivare periodicamente strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, prestando particolare attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti.

Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio, l'URP promuove iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e semplificazione della procedura amministrativa.

Essendo l'attività di ascolto e valutazione della qualità dei servizi funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione, l'URP viene coinvolto nelle riunioni di servizio in occasione di innovazioni organizzative nell'erogazione dei servizi comunali.

## Art.10

### Collocazione funzionale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura dell'ente, con un ruolo strategico nell'ambito della connessione tra amministrazione interna ed esterna, è collocato all'interno del Servizio URP e Comunicazione pubblica, alle dipendenze del Direttore Area Amministrativa.

## Art.11

### Organizzazione dell'ufficio

1. L'URP svolge la propria attività attraverso due ambiti di competenza: il back-office e il front-office, tra loro funzionalmente collegati e integrati.

Il back-office, che è il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione, è costituito da un gruppo redazionale che svolge attività di:

- raccolta, trattamento, aggiornamento, implementazione e validazione dei dati e delle informazioni a utilizzo del front-office;
- coordinamento dei rapporti con i referenti interni ed esterni per la raccolta, il trattamento, l'aggiornamento, l'implementazione e la validazione dei dati da inserire nella banca dati;
- predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'ente;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'ente anche attraverso il collegamento con altre istituzioni presenti sul territorio;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadini;
- gestione dei reclami.

Detto gruppo redazionale ha anche il compito:

- di raccogliere d'intesa con i referenti interni e con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti nel territorio (informa giovani, sportello unico.....) notizie, dati e procedure di pubblico interesse, sia per l'aggiornamento della banca dati dell'URP che del sito internet dell'ente e per la progettazione e attuazione di campagne di comunicazione mirate;
- di proporre e creare relazioni istituzionali sempre più forti con gli URP delle varie amministrazioni, sollecitando convenzioni e protocolli d'intesa al fine di creare una rete di URP efficace, capace di realizzare rapporti di intercomunicazione e scambio.

La composizione e il funzionamento della redazione è definita con provvedimento del Direttore Area Amministrativa.

Il front-office, che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti, svolge attività di:

- ascolto del cittadino, attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazione specialistica riferita ad atti amministrativi e ai relativi iter procedurali;
- gestione del disservizio;
- promozione e attuazione di iniziative di comunicazione pubblica.

## Art. 12

### Organizzazione degli spazi e degli orari di apertura dell'URP

L'attività di front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è svolta attraverso uno sportello centrale, avvalendosi anche del sito internet del Comune per il contatto con il pubblico, ed altri eventualmente decentrati sul territorio.



L'URP, inoltre:

- è collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi di barriere architettoniche;
- dispone di ambienti appositamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi e della strumentazione, che di cautela per il rispetto della riservatezza della persona;
- garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggiore afflusso di utenza.

#### Art. 13

##### Gli strumenti dell'URP

L'URP svolge la sua attività utilizzando gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono verde, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, call center, manifesti depliant, pubblicazioni di vario genere, ed altro ancora), purché ciò non comporti un dispendio eccessivo di mezzi e risorse.

L'URP promuove l'adozione di tecnologie di firma elettronica nella comunicazione con il pubblico, proponendo, quando necessario, modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e collaborando con gli uffici competenti alla definizione delle modalità del loro reperimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

#### Art. 14

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture vengono considerati centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line (Internet – intranet) e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna e interistituzionale nei confronti dei cittadini.

Nello svolgimento della sua attività l'URP si avvale del sito web del Comune, la cui gestione è affidata ad un gruppo tecnico responsabile individuato dal Direttore Area Amministrativa. L'aggiornamento del sito, affidato ai referenti di cui all'art. 17, è di competenza dei singoli uffici, i quali hanno l'obbligo di trasmettere all'URP le informazioni, le notizie ed i documenti necessari per l'esplicazione delle sue funzioni, come definite dal presente regolamento, coordinati dal gruppo redazionale.

#### Art. 15

##### Comunicazione interna

Per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, l'URP opera in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Gli uffici dell'ente assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni ufficio, tramite il proprio referente, comunica rapidamente all'URP atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini, entro un tempo ragionevole predeterminato.

Tutta l'attività relativa alla comunicazione interna viene coordinata dall'URP che pianifica i flussi informativi per l'aggiornamento della banca dati.

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 sulle normative riguardanti i diritti dei cittadini e la possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o punti informazione assistita a disposizione degli uffici e quant'altro.

L'URP è struttura sperimentale e strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo di moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti, con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.



Il servizio di comunicazione interna è basato sulla posta elettronica, sull'intranet e sul sito internet, nonché la rassegna stampa quotidiana.

L'URP stabilisce canali comunicativi e collaborazioni con lo Sportello Unico per le Attività produttive e le altre strutture di contatto con il pubblico e ne promuove l'armonizzazione in più ampi centri di responsabilità del rapporto con i cittadini.

#### Art.16

##### Il personale dell'URP

Per garantire orari di servizio adeguati alle esigenze dell'utente, l'URP ricorre a personale dipendente e a collaborazioni esterne per attività specifiche in possesso di idonea qualificazione e con elevate capacità di avere contatti con il pubblico, secondo quanto disposto dall'art.11, comma 3 – Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n.165 e dal D.P.R. 21 settembre 2001 n.422.

I criteri di selezione del personale da assegnare all'URP devono tener conto di tali requisiti, sia che l'assegnazione del personale venga fatta mediante mobilità interna, sia che avvenga per concorso.

Nella gestione delle risorse umane dell'URP, tuttavia, si mira alla 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.

L'URP predispone, in collaborazione con il Settore Direzione strategica del Personale, programmi di formazione specifici per proprio personale, impegnato nel back office e nel front office.

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

- a) conoscenza relativa ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte dall'Amministrazione comunale;
- b) conoscenza di base delle dinamiche relazionali;
- c) conoscenza di strumenti e di tecniche per la comunicazione (cartacei e telematici).

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

#### Art.17

##### I referenti dell'URP

I Settori nominano ciascuno un proprio referente, responsabile della comunicazione, deputato a gestire i rapporti con l'URP e ad aggiornare le pagine Web del sito internet dell'ente, in riferimento alle competenze del proprio servizio.

Quando richiesto dall'URP, possono essere nominati referenti anche nelle unità organizzative.

L'attività dei referenti di cui ai precedenti commi ed in particolare di quelli competenti per gli uffici di sportello è coordinata dall'URP anche mediante la previsione di riunioni periodiche.

#### Art. 18

##### Compiti dei referenti

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo collegato con il sito internet e con la rete intranet con riferimento alle competenze del proprio ufficio o servizio.
- Segnalare all'URP le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica
- Contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni su questioni specifiche, come nei casi dell'esercizio del diritto di accesso e della gestione e monitoraggio dei reclami.

#### Art. 19

##### Tempi di risposta

Il referente aggiorna tempestivamente il sistema informativo e fornisce le informazioni richieste nei tempi concordati con l'URP, tenuto conto del regolamento in vigore sull'accesso agli atti.

#### Art.20

##### Programmi di formazione e informazioni dei referenti

L'URP, in collaborazione con il Settore Programmazione del Personale e Formazione, predisponde programmi di formazione e informazione per i referenti. I Settori di appartenenza dei referenti favoriscono la partecipazione a tali programmi.

#### Art. 21

##### Coordinamento delle strutture di comunicazione

Comunicazione pubblica esterna e comunicazione interna rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni e, pertanto, richiedono strumenti e forme di raccordo che valorizzino, con efficacia, le interazioni e le sinergie. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato l'incarico di supportare l'ente nell'attuazione delle norme sulla comunicazione pubblica integrata, allo scopo di realizzare il migliore raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione e di informazione ai cittadini attivati dalle diverse strutture e di coordinarle, inoltre, con le attività svolte dagli uffici dell'ente.

Tale coordinamento deve garantire efficacia, trasversalità, programmabilità, razionalità gestionale e soprattutto influenza nei processi decisionali e nei ritorni organizzativi.

Come previsto dall'art. 3 comma 2 della direttiva del 7 febbraio 2002, viene istituita una struttura di coordinamento, costituita dal responsabile del Settore Affari Istituzionali, dal responsabile dell'Urp, dal responsabile Ufficio Stampa. La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.

#### Art.22

##### Risorse finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

#### Art.23

##### Tutela dei dati personali.

Ai sensi dell'art.27 della legge n.675/96, l'URP può trattare i dati personali di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle attività sopra descritte ed ha la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risulti necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

#### Art.24

##### Norme di riferimento

Per quanto non previsto dalle presenti "Linee guida" si fa riferimento alla normativa che disciplina l'URP.