

# **REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **Principi generali**

L'Amministrazione Comunale in ossequio alle disposizioni di cui al D.Lgs 29/93, nonché alla L. 150/00, e alle direttive successive sulle attività di comunicazione delle PP.AA intende dare piena attuazione al diritto di informazione e di comunicazione, quale elemento indispensabile per consentire la partecipazione del cittadino all'attività amministrativa dell'Ente.

A tal fine il Comune di Alessano:

- Garantisce la piena informazione sugli atti della P.A. e sullo stadio dei diversi iter procedimentali;
- Agevola l'utilizzazione dei servizi;
- Assicura l'informazione su disposizioni Statali, Regionali, Provinciali e Comunali;
- Promuove la verifica delle qualità dei servizi.

## **Art. 1**

### **Oggetto**

In ossequio ai principi sopra menzionati, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, (URP) a cui è demandata la piena attuazione dei principi normativi sopra citati.

A tal fine l'URP:

- Provvede a garantire la piena conoscenza dei Regolamenti Comunali nonché della normativa al fine di facilitare l'applicazione.
- Promuove l'immagine dell'Ente.
- Favorisce il diritto di accesso ai servizi pubblici.
- Informa il cittadino sullo stadio dell'iter procedimentale.
- Promuove forme per agevolare l'accesso del cittadino ad informazioni di competenza di istituzioni che collaborano con l'Ente e che erogano servizi di Pubblica utilità.
- Promuove l'attivazione di reti civiche.
- Svolge un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi.
- Promuove forme di semplificazione dei processi amministrativi.
- Coadiuvata l'Ufficio stampa per l'Organizzazione di eventi comunicativi che riguardano l'attività istituzionale dell'Ente.

Inoltre in qualità di struttura di front – Office rispetto all'URP di Polo:

- Promuove ed agevola il diritto di accesso e partecipazione a servizi erogati dagli Enti ed istituzioni che hanno aderito alla rete

## Art. 2

### Costituzione ed organizzazione dell'URP.

L'URP consta di:

- **Front Office**
- **Back Office**

Il **Front Office**, svolge funzioni di informazione sull'organizzazione dell'Ente, sulle specifiche modalità di accesso ai servizi pubblici, di orientamento del cittadino, nonché di ascolto dei suggerimenti di quest'ultimo e relativa gestione del disservizio.

L'Ufficio di **Front Office** è dotato:

- a) Responsabile dell'URP, che coincide con il Responsabile dell'Area Amministrativa – sociale nel cui ambito è implementato l'URP a cui è demandata l'attività di comunicazione;
- b) N° 2 addetti inquadrati nella Cat. C.;

#### **Il Back Office,**

- attende al coordinamento dei rapporti con i referenti delle Aree presenti nell'Ente al fine di garantire il tempestivo aggiornamento della banca dati dell'URP;
- Predispone la modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- Promuove forme più agevoli di collegamento con banche dati di enti ed istituzioni che collaborano con l'URP;
- Provvede alla formazione delle schede da inserire nel portale dell'URP;
- Analizza ed elabora i risultati di strumenti utilizzati per la verifica del grado di soddisfazione del cittadino;
- Promuove l'adozione di sistemi più efficaci di semplificazione e snellimento dei procedimenti amministrativi;
- programma e realizza campagna di pubblica utilità sui temi di rilevanza sociale.

#### **Il Back office è costituito:**

- a) responsabile dell'URP;
- b) Addetto stampa;
- c) N° 3 referenti per ciascuna Area organizzativa dell'Ente, individuati con determinazione del Responsabile dell'Area competente

### **Art. 3**

#### **Comunicazione interna**

Al fine di garantire un'informazione corretta e tempestiva attraverso l'aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'URP, si avvale dei seguenti strumenti di comunicazione:

- 1) Intranet;
- 2) Incontri settimanali tra i componenti di Back Office, al fine di discutere le strategie da utilizzare;
- 3) Incontri quindicinali tra i componenti del Back Office, il Direttore Generale e gli amministratori interessati.

Ciascun referente di Area provvede tempestivamente a fornire al Responsabile dell'URP

- gli elementi necessari per l'aggiornamento delle schede riassuntive dei servizi;
- notizie circa iniziative di pubblico interesse che riguarda l'Area di competenza

### **Art.4**

#### **Rapporti dell'Urp front-office e il Centro di servizi**

L'Urp del Comune di Alessano partecipa della rete degli Urp della provincia di Lecce.

A tal fine collabora con l'Urp di polo e con gli altri Comuni che ne fanno parte, nonché con il Centro Servizi Urp a creare e a consolidare reti civiche di raccordo con le altre istituzioni che hanno aderito a tale rete, nel tentativo di garantire al cittadino una gamma di servizi più ampia e variegata.

Collabora con gli Enti su menzionati alla rilevazione dei bisogni dell'utenza territoriale, a garantire servizi omogenei nel territorio ricadente nel polo e al contempo verifica la soddisfazione dell'utenza in relazione a tali servizi.

I rapporti tra Urp front – office, di polo e centro servizi saranno regolati in seno ad un regolamento di attuazione che sarà approvato da tutti gli enti che del polo fanno parte.

### **Art. 5**

#### **Ubicazione dell'URP e orari di apertura.**

Così come contemplato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dell'11.10.1994 l'ufficio sarà ubicato nel piano terra della Casa Municipale, al fine di rendere agevole l'accesso anche ad anziani e a diversamente abili.

Nel caso di specie l'Amministrazione Comunale nell'intento di creare un unico punto informativo, quale riferimento immediato per il cittadino che presenta ogni forma di richiesta, intende allestire l'Ufficio URP accanto ai già esistenti sportelli "Informagiovani" e SUAP.

Tale centro è individuato con la denominazione " Alessanoinforma".

L'Ufficio Relazione con il Pubblico, dovrà rimanere aperto in fasce orarie tali da consentire al cittadino di potersi rivolgere anche al di fuori di consueti orari di servizio che gli altri uffici comunali rispetteranno.

#### **Art. 6**

#### **Formazione del personale.**

L'Amministrazione Comunale di Alessano in ossequio ai disposti di cui alla normativa in materia assicura al personale adibito all'URP la formazione professionale necessaria per garantire la cultura dell'ascolto, le tecniche innovative nel campo di sistemi informatici.

#### **Art. 7**

#### **Norma di rinvio**

Per tutto quanto non contemplato nel presente regolamento circa le funzioni e competenze dell'URP, si rinvia nella normativa statale emanata in materia.