

**REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO  
RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE DELLA SPEZIA**

Deliberato dalla Giunta Comunale con atto n. 177 del 11.05.2001  
Modificato ed integrato dalla Giunta Comunale con atto n. 3172 del 03.12.2012

**CAPO I – PRINCIPI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE ED IL  
FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**Art. 1 – Istituzione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico**

1. Il cittadino è “dominus” dell'Ente locale.
2. L'amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, istituisce l'Ufficio Relazioni con il pubblico.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è luogo di incontro tra cittadino e struttura pubblica, produttore di cittadinanza attiva e responsabile e portatore di innovazione nell'organizzazione della struttura dei servizi.

**Art. 2 – Oggetto del regolamento**

1. In attuazione e nel rispetto di quanto fissato dalla normativa di legge in vigore, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).
2. Il presente regolamento disciplina in particolare le modalità organizzative con cui l'URP si relaziona con l'intera struttura dell'amministrazione comunale e con la cittadinanza.

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

L'URP, nelle sue articolazioni organizzative è in stretta relazione con tutti gli uffici e servizi dell'amministrazione comunale:

- a) – sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro diretto fra cittadino e responsabile del procedimento interessato;
- b) – 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 alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;
- c) – organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- d) – organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- e) – cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) – collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.

#### **Art. 4 – Organizzazione e funzionamento dell'URP**

1. L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione delle sedi e dall'assegnazione del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessarie, da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informatici fra gli uffici.
2. Gli sportelli URP sono insediati, di norma, laddove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.
3. Gli sportelli URP sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta con il pubblico (front office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).
4. L'URP garantisce un adeguato orario settimanale di apertura al pubblico dal lunedì al sabato, assicurando altresì l'apertura pomeridiana e serale.
5. Nell'ambito delle proprie competenze, il Dirigente del Dipartimento 1 Affari generali – URP assegna all'Ufficio il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

#### **Art. 5 – Collocazione funzionale**

L'URP è collocato alle dirette dipendenze del Dirigente responsabile del Dipartimento 1 Affari generali – URP in ragione del ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e dell'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi.

#### **Art. 6 – Competenze e professionalità del personale**

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
2. In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
  - a) – conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - b) – conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - c) – conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
  - d) – conoscenze di base giuridiche e normative;
3. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:
  - a) – conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
  - b) – conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
  - c) – conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei e telematici);
4. I Responsabili delle articolazioni organizzative dell'URP devono possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; della organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi.
5. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

## **Art. 7 – Promozione e sviluppo della partecipazione**

1. L'URP valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della comunità locale, promuovendo, unitamente ai Centri Civici del Decentramento, l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dall'Amministrazione comunale;

2. A tal fine l'ufficio:

- a) – raccoglie e diffonde informazioni relative agli istituti di partecipazione;
- b) – sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
- c) – favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- d) – può stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attive finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

## **Art. 8 – Informazione e comunicazione pubblica**

1. L'Amministrazione comunale garantisce a tutti i cittadini, nelle forme previste dal regolamento, il diritto all'informazione relativa all'attività da essa svolta o concernente dati di cui la stessa sia comunque in possesso, ancorché si riferiscano ad attività poste in essere da istituzioni, aziende municipalizzate, consorzi o altri enti cui essa partecipa.

2. A tal fine l'URP:

- a) – Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale e dopo i necessari accordi, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio comunale;
- b) – promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati.

3. In particolare, l'URP:

- a) - raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, supporti informatici) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attiva collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali,
- b) – attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (Sportello unico, Informagiovani, Centri Civici..) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata, anche d'intesa con l'Ufficio Immagine;
- c) – fornisce le informazioni e consegna la modulistica specifica per l'avvio delle pratiche e aiuta il cittadino nella compilazione della modulistica "semplice";
- d) – promuove attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;
- e) – coordina le attività di informazione svolte dai centralini telefonici.

## **Art. 9 – 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'URP.

## CAPO II – ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Art. 10 – Articolazione del servizio

1. L'URP del Comune della Spezia si articola in

- a) Sportello cittadino
- b) Uffici decentrati
- c) Redazione

### Art. 11 – Sportelli URP

1. – Presso la sede centrale dell'Amministrazione è istituito lo sportello cittadino cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) Distribuzione delle informazioni generali sul funzionamento degli uffici e servizi dell'amministrazione comunale (ubicazione, orari, competenze, modalità di accesso, responsabili, ecc.)
- b) Distribuzione delle informazioni sugli organi dell'amministrazione comunale, sulle loro riunioni, sugli atti generali adottati
- c) Distribuzione delle informazioni sugli istituti di partecipazione previsti dal Capo II dello Statuto
- d) Distribuzione delle informazioni generali sulle modalità di avvio, sulla documentazione essenziale necessaria, sui termini e sulle responsabilità dei procedimenti di competenza dell'amministrazione comunale in conformità a quanto previsto dal Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n. 241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97
- e) Accesso agli atti pubblici generali (leggi, statuto, regolamenti, deliberazioni del consiglio comunale)
- f) Ricezione delle istanze di accesso agli atti amministrativi a contenuto puntuale in conformità a quanto previsto dal Titolo II del Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n. 241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97
- g) Gestione degli appuntamenti con gli operatori degli uffici e servizi per l'assistenza e le informazioni specialistiche
- h) Raccolta e trasmissione ai servizi competenti delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- i) Effettuazione di indagini periodiche e specifiche per la conoscenza dei bisogni e la valutazione del gradimento dei servizi.

2. – Presso le sedi dei Centri Civici sono istituiti gli uffici decentrati con le seguenti funzioni:

- a) Distribuzione delle informazioni generali sugli uffici e servizi dell'amministrazione comunale
- b) Distribuzione sugli organi, uffici e servizi decentrati
- c) Accesso agli atti in conformità a quanto previsto dagli artt. 15 e 16 del Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n. 241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97

3. – Sia gli Uffici decentrati che quello cittadino esercitano le funzioni generali stabilite dall'art. 1, comma 2, del presente regolamento.

### Art. 12 – Responsabilità degli Sportelli URP

Agli sportelli cittadino e decentrati è preposto un responsabile con funzioni di gestione del funzionamento del medesimo e di coordinamento con gli Uffici decentrati, in stretta relazione con il dirigente responsabile del Dipartimento 1 Affari Generali – URP. Questi, unitamente al responsabile dei sistemi informatici, coordina l'elaborazione delle indagini statistiche affidate all'URP.

### **Art. 13 – Redazione URP: funzioni**

1. - Alla redazione URP competono le seguenti funzioni:

- a) Formazione e aggiornamento della Banca dati dell'URP (SI.URP)
- b) Collegamento con le banche dati di altre amministrazioni, in stretto raccordo con il servizio informatica all'atto di apposite convenzioni
- c) Definizione delle modalità di effettuazione delle campagne periodiche e specifiche sui bisogni dei cittadini, sul gradimento dei servizi;

2. - Il responsabile della redazione URP, d'intesa con i dirigenti di area e dipartimento, può convocare riunioni periodiche dei referenti di Area /dipartimento e con i referenti informatici dei servizi. Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

### **Art. 14 – Responsabilità della Redazione URP**

1. - Alla redazione URP è preposto un Responsabile con elevate conoscenze informatiche con funzioni di:

- a) coordinamento e sviluppo del SI.URP e delle banche dati in uso all'URP
- b) raccordo con il Servizio informatica
- c) coordinamento dei referenti informatici di servizio per la formazione e l'aggiornamento del SI.URP

### **Art. 15 – Redazione URP: composizione**

1. - La redazione URP è composta dal Responsabile dell'URP, dal Responsabile dei Sistemi Informatici, con compiti di coordinamento e dai Referenti di area e di servizio.

2. - Ciascun Dirigente di Area e Dipartimento individua a tal fine uno o, in ragione della complessità dell'Area/Dipartimento, più referenti che sovrintendano - in stretta relazione con il dirigente di Area e di Dipartimento - alle relazioni con l'URP.

3. - In particolare i referenti di area/dipartimento collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti delle comunicazioni ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni sui servizi ed uffici dell'amministrazione e sui procedimenti di competenza.

4. - Ciascun servizio individua uno o, in ragione della complessità del servizio stesso, più referenti - con adeguate conoscenze informatiche e del servizio di appartenenza che - in stretta relazione con il Responsabile dei sistemi informatici - curino l'inserimento iniziale delle informazioni relative al servizio e provvedano al loro costante aggiornamento.

### **CAPO III – PROCEDURE PER LE FUNZIONI ASSEGNATE ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

#### **Art. 16 – Procedure per segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

1. – Tutti i cittadini, 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.
2. – L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro **10** giorni dal ricevimento delle segnalazioni.
3. – Qualora le segnalazioni e/o reclami degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato.
4. – Presso l'URP, 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 una risposta entro i **10** giorni direttamente ai proponenti, trasmettendola per conoscenza all'URP
5. – L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate
6. – L'omissione di riscontro alle note dell'URP comporta l'ipotesi di responsabilità disciplinare.

#### **Art. 17 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e di informazione sugli atti e procedimenti**

L'URP ha il compito di:

- a) Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi in conformità a quanto previsto del Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n.241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97;
- b) Fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità e ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dallo Statuto comunale dal Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n.241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97;
- c) Ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità, con le modalità previste nel Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n.241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97;
- d) Provvedere, entro i tre giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto pervenire ancora una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini di legge per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Dirigente dell'URP ne invia segnalazione al Direttore Generale.

#### **Art. 18 – Accesso alle informazioni sull'iter dei procedimenti in corso**

1. I soggetti nei confronti dei quali il provvedimento è destinato a produrre effetti diretti o che per legge debbono intervenire, oppure abbiano determinato l'avvio del procedimento stesso, hanno il diritto di richiedere ed ottenere dall'Amministrazione – per il tramite dell'URP ovvero dal servizio competente – informazioni circa lo stato di avanzamento e il tempo di attesa per l'esito di un procedimento in corso che li riguardino.

2. – I soggetti cui al comma 1 hanno il diritto di ricevere dall'Amministrazione – per il tramite dell'URP, ovvero dal servizio competente – risposta a domande motivate e dubitative sul corretto e tempestivo svolgimento del procedimento, sia da un punto di vista strettamente formale, sia per quanto riguarda l'osservanza e l'esatta applicazione delle norme, statutarie e regolamentari.

#### **Art. 19 – Procedura per la presa visione e il rilascio delle copie**

Il rilascio delle copie avviene nel rispetto della normativa fissata dalla L. 675/96 e dei Regolamenti, Deliberazioni e Determinazioni Dirigenziali del Comune della Spezia.

#### **Art. 20 – Procedimento di accesso**

Il diritto di accesso viene gestito in conformità a quanto previsto dal Regolamento di attuazione della legge 7.8.1990n. 241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e del responsabile del procedimento, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 27/10/97 ed eventuali successive variazioni e/o integrazioni.

#### **Art. 21 – Intervento dell'URP per il riesame di atti di interesse del richiedente**

1. – Qualora l'URP, a seguito di una domanda del cittadino riscontri una diffusione palese nell'applicazione delle procedure previste dall'Amministrazione, indirizza il cittadino al Responsabile del Servizio o dell'Ufficio competente per il riesame dell'atto o del procedimento. Il Responsabile è tenuto a prendere in considerazione la questione.

2. – L'URP deve inoltre indicare al cittadino, ove ne ricorrano i presupposti, le modalità e i termini per il ricorso amministrativo.

#### **Art. 22 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

1. – L'URP organizza indagini periodiche e specifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

2. – I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP a

- a) sindaco
- b) direttore generale
- c) segretario generale

3. – Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

#### **Art. 23 – Norme di riferimento**

Per quanto non previsto dal presente regolamento si fa riferimento alla normativa che disciplina l'URP e in particolare al D. Leg.vo 29/93 ed alla legge 241/90

#### **Art. 24 – Norma finale**

Per quanto attiene i titoli di accesso del personale da utilizzare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico si rinvia a quanto stabilito dalla Legge 150/2000 e dal relativo Regolamento di attuazione.