



Comune di Oristano



COMUNE DI ORISTANO

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
(U.R.P.)**

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 242 DEL 22.11.2019



## INDICE

- Art. 1 – Oggetto del regolamento e disciplina**
- Art. 2 – Istituzione dell'URP**
- Art. 3 – Principi generali e finalità**
- Art. 4 – Funzioni dell'ufficio URP**
- Art. 5 – Modulistica**
- Art. 6 – Collocazione organizzativa**
- Art. 7 – Aspetti logistici**
- Art. 8– Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**
- Art. 9 – Comunicazione interna**
- Art. 10 – Competenze e professionalità del personale**
- Art. 11 – Partecipazione e Trasparenza**
- Art. 12 – Disposizioni finali – entrata in vigore**



Comune di Oristano

## **Art. 1**

### **OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA**

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della L. 7 Giugno 2000, n. 150 recante disposizioni in materia di "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione sia in coerenza con i criteri dagli stessi indicati sia in attuazione degli obblighi in materia di trasparenza alla luce delle delibere Civit n. 105/2010 e 2/2012 nonché delle linee guida dell'Anci del 29/10/2012.

## **Art. 2**

### **ISTITUZIONE DELL'URP**

Il Comune di Oristano ha istituito l'URP con delibera di Giunta Comunale n. 399 del 26/11/1999 quale risposta ad una duplice esigenza:

- Da un lato, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi;
- Dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

## **Art. 3**

### **PRINCIPI GENERALI E FINALITA'**

L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione anche attraverso l'ascolto attivo e relazionale dei cittadini;



## Comune di Oristano

- Garantisce l'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- Favorisce 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. 4

#### FUNZIONI DELL'UFFICIO URP

L'attività posta in essere dall'Urp si può così sintetizzare:

- Informazioni di carattere generale e sull'attività dell'Ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture e i compiti degli Uffici, al fine di facilitare il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione;
- Informazioni sulla normativa in generale, illustrandone le disposizioni al fine di facilitarne l'applicazione e, in particolare, su quella che regola la vita dell'Ente Locale;
- Distribuzione modulistica e assistenza nella compilazione di istanze indirizzate ai vari Settori del Comune, nonché attività di consulenza su bandi aiuti economici, rimborsi spese, concorsi, altro;
- Accoglimento reclami/segnalazioni/suggerimenti dei Cittadini;
- Accoglimento domande e rilascio Tesserini Regionali e Annuali caccia;
- Passaggi di proprietà beni mobili registrati di cui al Decreto Bersani del 2006; comporta la predisposizione di un atto di vendita che nei casi più semplici viene formalizzato sul certificato di proprietà del veicolo, ma in tutti gli altri casi occorre predisporre la modulistica su documento separato;
- Gestione servizio SGATE (SISTEMA DI GESTIONE DELLE AGEVOLAZIONI SULLE TARIFFE ENERGETICHE); consiste in un sistema informatico gestito a livello nazionale dall'ANCI che permette di caricare i dati desumibili dalla documentazione presentata dai cittadini per poter usufruire di un bonus sulle bollette elettriche e idriche;
- Attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini;
- L'URP interagisce con tutti i settori e i servizi comunali relativamente all'attività di semplificazione, di razionalizzazione e di standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica, in un'ottica di collaborazione e di



## **Comune di Oristano**

orientamento strategico ai bisogni della collettività che l'Amministrazione è chiamata a soddisfare.

### **Art. 5**

#### **MODULISTICA**

Tutti i Servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'ufficio URP la modulistica ad uso degli utenti, al fine di collaborare nella redazione e distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione. Nel caso di bandi, concorsi o procedure che prevedono istanze con una certa scadenza, la modulistica e le informazioni dovranno essere comunicate all'Urp con almeno due giorni di anticipo rispetto all'apertura dei termini per la presentazione delle domande.

Nella predisposizione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile ed avere una impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti. L'ufficio URP cura inoltre la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

### **Art. 6**

#### **COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA**

L'Ufficio URP fa parte del Servizio Demografici, Urp, Messi e Centralino ed è inserito nel Settore Amministrativo e Servizi alla Persona. Tale collocazione potrà subire variazioni in relazione ad una eventuale modifica dell'organigramma del Comune.

### **Art. 7**

#### **ASPETTI LOGISTICI**

L'URP dovrà essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini. Occorrono inoltre spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office), che il



## **Comune di Oristano**

contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione (back-office).

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al Pubblico anche pomeridiano coincidente con quello degli altri uffici, funzionale alle esigenze dell'utenza.

### **Art. 8**

#### **SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI**

Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

L'URP informa gli interessati circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni, anche attraverso il numero telefonico verde gratuito, e li inoltra al protocollo generale affinché vengano smistate ai responsabili degli uffici competenti, che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

All'ingresso dell'URP viene messa a disposizione la modulistica per le segnalazioni/reclami/proposte dei cittadini e una cassetta postale dove possono essere imbucate anche in forma anonima.

### **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.

I Dirigenti, entro un mese dall'approvazione del presente regolamento, individuano i referenti per l'informazione in ciascun servizio al fine di pianificare di concerto con il responsabile dell'URP i flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.



## **Comune di Oristano**

L'URP per garantire una efficiente comunicazione interna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni servizio, attivando processi di comunicazione interna anche attraverso l'ausilio di telefono e posta elettronica.

### **Art. 10**

#### **COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE**

All'URP è assegnato personale in possesso di adeguate competenze nel campo della comunicazione pubblica, in coerenza con le finalità e i compiti assegnati agli URP medesimi. Per il personale al quale sono affidate le attività dell'Ufficio Urp, il Comune ha posto e porrà in essere iniziative di formazione ed aggiornamento, come previsto dal D.P.R. n. 422/2001, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione normativa.

### **Art. 11**

#### **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

Come indicato al punto 4.1.4 della delibera CIVIT n. 105/2010, relativa al programma triennale per la trasparenza e l'integrità, l'URP svolge funzioni di raccordo, informazione e raccolta di suggerimenti e commenti da parte del pubblico da trasmettere poi all'interno dell'organizzazione secondo un approccio di tipo bottom up (dal basso verso l'alto).

In ossequio poi al punto 4.2 delle Linee Guida ANCI in tema di trasparenza dell'ottobre 2012 l'URP costituisce uno strumento che assume particolare rilievo anche ai fini della concreta implementazione del ciclo della performance ed in particolare per l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei Servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.



Comune di Oristano

## Art. 12

### DISPOSIZIONI FINALI – ENTRATA IN VIGORE

Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente Regolamento.

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva la deliberazione con la quale è stato approvato.