



COMUNE DI FIUGGI

# Regolamento di organizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

## **NORMATIVE:**

- **legge 241 del 1990**
- **D.Lgs 29 del 1993**
- **Legge 150 del 2000**
- **DPR 245 del 2000**
- **DPR 422 del 2001**
- **Direttiva sulla comunicazione del 7 febbraio 2002**
- **Direttiva customer satisfaction del 24 marzo 2004**

# Regolamento di organizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

## SOMMARIO

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| SOMMARIO .....                                                        | 1  |
| <i>CAPO I</i> Principi generali.....                                  | 2  |
| Art. 1 Ambito di applicazione.....                                    | 2  |
| Art. 2 Finalità .....                                                 | 2  |
| <i>CAPO II</i> Struttura .....                                        | 2  |
| Art. 3 Funzioni .....                                                 | 2  |
| Art. 4 Struttura .....                                                | 4  |
| Art. 5 Personale.....                                                 | 5  |
| Art. 6 Responsabile DEL SERVIZIO .....                                | 5  |
| Art. 7 Formazione professionale.....                                  | 6  |
| <i>CAPO III</i> Strumenti .....                                       | 6  |
| Art. 8 Strumenti ordinari di Informazione e comunicazione .....       | 6  |
| Art. 9 Comunicazione pubblicitaria .....                              | 6  |
| Art. 10 Programmi di comunicazione.....                               | 7  |
| <i>CAPO IV</i> Procedure.....                                         | 7  |
| Art. 11 Comunicazione interna.....                                    | 7  |
| Art. 12 Accesso agli atti .....                                       | 8  |
| Art. 13 Segnalazioni e reclami .....                                  | 9  |
| Art. 14 Accettazione di istanze e documenti per uffici comunali ..... | 10 |
| Art. 15 iniziative di comunicazione pubblica.....                     | 11 |
| Art. 16 Rete civica e Rete telematica .....                           | 11 |
| Art. 17 qualità dei servizi offerti .....                             | 12 |
| Art. 18 Assistenza agli amministratori .....                          | 13 |
| Art. 19 tutela dei dati personali .....                               | 13 |

## **CAPO I      PRINCIPI GENERALI**

### **ART. 1 AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ai sensi e per gli effetti della normativa dettata con legge 7 giugno 2000, n. 150 / DPR 245/2000 /DPR 422/2001 – Direttiva sulla comunicazione del 7/2/2002 e direttiva Customer Satisfaction del 24/3/2004.

### **ART. 2 FINALITÀ**

1. Le attività di informazione e di comunicazione svolte dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico sono, in particolare, finalizzate a:
  - a) diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative per agevolarne l'applicazione;
  - b) illustrare il lavoro istituzionale;
  - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
  - d) agevolare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
  - e) stimolare l'approfondimento sui temi di interesse pubblico e sociale;
  - f) promuovere l'immagine del Comune, in Italia ed in Europa, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

## **CAPO II      STRUTTURA**

### **ART. 3 FUNZIONI**

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, d'ora in poi denominato "URP", ai sensi dell'art. 8, legge 7 giugno 2000, n. 150 e successive integrazioni normative, svolge le proprie funzioni secondo i seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti all'informazione, all'accesso ed alla partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle Amministrazioni stesse;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e favorire la creazione di reti civiche;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.

2. A tale scopo, l'URP svolge i seguenti compiti:

- a) informazione sulle modalità di attivazione dei procedimenti, sui termini di conclusione, sui responsabili, nonché di accesso e di partecipazione agli stessi, di norma mediante strumentazione telematica;
- b) informazione ed orientamento dell'utenza sui compiti e sulle attività del Comune e degli altri enti pubblici, sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi pubblici offerti ai cittadini e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
- c) gestione delle segnalazioni e reclami in modo da assicurare comunque canali comunicativi puntuali ed efficaci;
- d) attività di relazioni con il pubblico per conto di altri uffici/servizi;
- e) diffusione e aggiornamento della carta dei servizi;
- f) promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica ed in particolare dell'adesione alla Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione, agli URP di polo e ai centri servizi appositamente costituiti;
- g) promozione di una struttura ( agenzia ) di comunicazione che coordini la comunicazione e la pubblicità turistica della città di Fiuggi;**
- h) rilevazione sistematica dei bisogni dei cittadini, verifica della qualità dei servizi o di gradimento degli stessi, da parte degli utenti, nell'ambito di un sistema per la qualità totale, da realizzarsi all'interno dell'ente. A tale fine, l'URP collabora per l'adeguamento qualitativo dei servizi;

- i) promozione di attività per lo sviluppo della comunicazione interna, nonché con le strutture di relazione con il pubblico delle altre Amministrazioni;
- j) attività amministrative e di coordinamento per le pubblicazioni dell'ente, per gli interventi sui mezzi radiofonici e televisivi, per le altre iniziative di comunicazione pubblica intraprese dallo stesso URP o ad esso delegate;
- k) supporto agli organi politici per le iniziative relative ad incontri con i cittadini;
- l) informazione ai cittadini, nonché proposte e supporto per gli uffici dell'ente nell'attuazione della normativa riguardante la semplificazione amministrativa, l'accesso alle informazioni ed ai documenti e la tutela dei dati personali;
- m) attività di report, generali e specifici, agli organi politici ed alla direzione sull'andamento dei rapporti con l'utenza.

#### **ART. 4**

#### **STRUTTURA**

1. L'URP espleta le attività di cui alle lettere dalla a) alla g) dell'art. 3, 2° comma, della citata legge n. 150 /2000 presso la sede comunale di Piazza Trento e Trieste, in locali facilmente raggiungibili ed accessibili.
2. **Durante la stagione termale può aprire una sede decentrata a Fiuggi Fonte.**
3. L'URP opera come unità di lavoro del Servizio: Turismo Sport Spettacolo Suap
4. Gli uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono il contatto diretto o telefonico con il pubblico 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.
5. Lo Sportello del cittadino deve disporre di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, di arredi, di strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.

6. L'URP garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.

## **ART. 5**

### **PERSONALE**

1. Il personale assegnato 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 e del programma delle iniziative di comunicazione pubblica di cui all'art. 10.
2. In considerazione delle attività di gestione delle relazioni pubbliche che l'URP espleta per conto di altri servizi, viene messo corrispondentemente a disposizione dell'ufficio congruo personale.
3. **Per le sedi distaccate ( Fiuggi Fonte ) e per particolari esigenze di servizio si prevede l'utilizzo di personale stagionale con contratto a termine.**
4. 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) conoscenza giuridico-amministrativa di base;
  - e) certificazione di cui al regolamento attuativo della legge 7/06/2000 n. 150

## **ART. 6**

### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

1. Il responsabile del servizio, oltre ai requisiti indicati all'articolo precedente, deve 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 di gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.

2. Il responsabile del servizio deve altresì possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire le criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

## **ART. 7**

### **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

1. Il Comune individua, nell'ambito delle proprie dotazioni organiche, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e ne programma la formazione, secondo modelli formativi individuati dal regolamento di cui all'art. 5 della legge 7 giugno 2000, n. 150.

## **CAPO III    STRUMENTI**

## **ART. 8**

### **STRUMENTI ORDINARI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

1. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le reti radiofoniche e televisive, le iniziative di comunicazione integrata, i sistemi telematici multimediali,
2. L'utilizzo di strumenti di comunicazione pubblica può essere organizzato anche mediante la stipula di convenzioni con soggetti esterni, nel rispetto della normativa vigente in materia.

## **ART. 9**

### **COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA**

1. Le attività di informazione e di comunicazione del Comune possono esplicarsi anche attraverso la pubblicità, le distribuzioni promozionali, le affissioni, i tabelloni elettronici, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

## **ART. 10**

### **PROGRAMMI DI COMUNICAZIONE**

1. L'URP predispone il programma delle iniziative di comunicazione che si intendono realizzare nell'anno successivo, in occasione della predisposizione del piano esecutivo di gestione. Le iniziative di comunicazione non previste dal programma possono essere realizzate per contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno e compatibilmente con le risorse di bilancio disponibili.

## **CAPO IV PROCEDURE**

### **ART. 11**

#### **COMUNICAZIONE INTERNA**

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. Ogni dirigente individua nel rispettivo settore un responsabile per l'informazione che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
3. L'URP favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirata sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e la possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli uffici e quant'altro.
4. Il responsabile del servizio, d'intesa con la Direzione Generale, può convocare riunioni periodiche dei responsabili degli altri uffici.
5. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente, viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuale misure

organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

6. L'URP è struttura sperimentale e strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti.
7. 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 e l'organizzazione in più ampi centri di responsabilità del rapporto con i cittadini.

## **ART. 12**

### **ACCESSO AGLI ATTI**

1. L'URP ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornisce le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.
2. Per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione dei cittadini ai procedimenti amministrativi, l'URP predispone efficaci e puntuali procedure che consentano la disponibilità di adeguate banche dati e forme di comunicazione interne di cui al precedente articolo 11 e l'utilizzo degli strumenti più aggiornati di cui l'ente dispone. A tal fine, l'URP è collegato al sistema di protocollo informatico ed alla rete interna intranet.
3. Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP e non sono di immediato reperimento, il richiedente viene invitato a presentare richiesta scritta, la quale è trasmessa alla struttura competente. Il dirigente del settore competente ne valuta l'accoglibilità e, in caso positivo, fornisce all'URP le informazioni o le copie degli atti, oppure ne consente la visione. Ciò in modo tale che il procedimento complessivo di accesso si concluda nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.

4. In caso di richiesta irregolare o incompleta, il responsabile del procedimento o il dirigente del settore competente, entro dieci giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente tramite l'URP, che provvede con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. Il termine del procedimento riprende a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata.
5. Decorsi 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta, l'URP provvede ad inviare sollecito al dirigente dell'ufficio competente che non abbia ancora fornito risposta, dando anche comunicazione al Nucleo di Valutazione.
6. In caso di mancata evasione della richiesta di accesso nel termine previsto, da parte degli uffici competenti, il dirigente dell'URP ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela a sua disposizione, nonché al Direttore Generale e al Nucleo di Valutazione.

### **ART. 13**

#### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

1. I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, la procedura, le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.
2. L'URP riceve le segnalazioni ed i reclami e, attraverso l'approntamento di una apposita modulistica cartacea ed informatica, li inoltra alla Direzione Generale che provvede a comunicarli ai dirigenti degli uffici competenti incaricati di effettuare le relative istruttorie e di comunicare una risposta all'interessato ed all'URP, o tramite l'URP.
3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nel termine di 15 gg. dalla richiesta, l'URP sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.
4. In caso di omessa risposta anche negli ulteriori 10 gg. dal sollecito, il responsabile dell'URP ne dà comunicazione al Direttore Generale ed al Nucleo di Valutazione.

5. Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono altresì avanzare proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'ente, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta.

## **ART. 14**

### **ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI**

1. I rapporti con gli utenti del Comune devono essere gestiti in maniera specialistica da personale in possesso di adeguate professionalità.
2. Di norma sono delegate all'URP le seguenti attività degli uffici, che non comportano conoscenza approfondita nelle singole materie e per le quali non è istituita apposita struttura per le relazioni con l'esterno:
  - a) distribuzione modulistica;
  - b) ricevimento istanze e documenti;
  - c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
  - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
  - e) consegna di atti e documenti.
3. I dirigenti individuano con apposito provvedimento le attività di relazioni con l'utenza, nelle materie di propria competenza, da delegare all'URP, sulla base dei seguenti criteri:
  - a) numero di utenti complessivi o per specifiche scadenze;
  - b) caratteristiche dell'utenza;
  - c) necessità di un più ampio orario giornaliero e settimanale di apertura al pubblico.
4. L'URP riceve le istanze e la documentazione, ne verifica la completezza e provvede alla trasmissione all'ufficio, tramite il protocollo nello stesso giorno di ricevimento. Per determinate attività l'URP provvede altresì alla presentazione di relazioni e conteggi mensili.

## **ART. 15**

### **INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE PUBBLICA**

1. L'URP, sulla base del programma annuale di cui all'art. 10, svolge attività di supporto per gli interventi di comunicazione pubblica, con riguardo alla individuazione dei mezzi e delle modalità operative più idonei, nonché per l'attività amministrativa conseguente.

## **ART. 16**

### **RETE CIVICA E RETE TELEMATICA**

1. L'URP cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica di concerto con il Centro Elaborazione Dati per il necessario supporto di competenze tecniche.

A tale scopo:

- a) Realizzazione e gestione del sito internet;
  - b) contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie;
  - c) coordina le attività per l'acquisizione delle notizie dagli organi e dalle strutture del Comune nonché da altri enti, organizzazioni, istituzioni, associazioni;
  - d) collabora per la predisposizione di collegamenti con altre reti civiche;
  - e) effettua le attività amministrative ad essa pertinenti.
2. L'URP, di concerto con il Centro Elaborazione Dati e gli altri uffici interessati, provvede agli opportuni interventi per la partecipazione del Comune alla rete unitaria della Pubblica Amministrazione al fine dello sviluppo dei collegamenti con gli altri enti pubblici, soprattutto con riguardo alla realizzazione di sistemi di semplificazione ed ottimizzazione dei procedimenti, di verifica della legittimità delle procedure con riguardo alla normativa sull'accesso agli atti amministrativi e sulla tutela dei dati personali.  
A tale scopo, è compito dell'URP accertare:
    - a) le modalità di identificazione dei soggetti che accedono alla rete mediante procedura informatica;
    - b) le modalità di tutela dei dati personali ed in particolare di quelli sensibili;
    - c) l'organizzazione dei sistemi di connessione per i controlli sulle autocertificazioni.

1. L'URP provvede, attraverso gli strumenti di comunicazione interna, alla sensibilizzazione ed incentivazione del personale del Comune all'utilizzo degli apparati telematici per il conseguimento di più alti livelli di professionalità.

## **ART. 17**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

1. L'URP attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. Gli addetti all'URP monitorizzano l'attività di relazione con il pubblico da essi svolta e possono organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, previa autorizzazione della procedura da parte della Direzione Generale
3. Nella progettazione e realizzazione di tali attività operano in stretto raccordo con la struttura amministrativa deputata al controllo di Gestione e, se del caso, con il nucleo di valutazione, con ciò concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazioni delle prestazioni.
4. L'URP collabora alla predisposizione e all'aggiornamento della Carta dei Servizi.
5. Il responsabile dell'URP predisponde un rapporto annuale sulla attività di relazioni con il pubblico con riferimento all'accesso agli atti, alle segnalazioni e reclami, con predisposizione dei dati inerenti gli interventi per singole materie e con indicazione statistica degli esiti delle pratiche; nel rapporto viene altresì indicata l'attività di comunicazione pubblica realizzata nel periodo di riferimento.
6. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e del monitoraggio sull'attività dell'URP sono trasmessi, su richiesta, o periodicamente dal responsabile dell'URP, alla Direzione Generale ai fini dell'adozione misure organizzative necessarie

7. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio, l'URP programma iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

## **ART. 18**

### **ASSISTENZA AGLI AMMINISTRATORI**

1. Il responsabile dell'URP o, in caso di sua assenza, altro incaricato, coadiuva il Sindaco, la Giunta e la Direzione Generale nei colloqui e riunioni con il pubblico ai fini del recepimento, coordinamento degli interventi e risposta alle istanze, segnalazioni, reclami presentati in tali consessi, nonché provvede al monitoraggio di tali incontri.
2. Di tali attività, l'URP presenta al Sindaco, alla Giunta ed alla Direzione Generale apposita relazione.

## **ART. 19**

### **TUTELA DEI DATI PERSONALI**

1. L'URP, nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con il pubblico e nei limiti fissati dalla vigente normativa, può comunicare dati personali ad altri enti pubblici, a enti pubblici economici ed a privati nell'interesse e per le finalità perseguite dagli stessi istanti cui i dati si riferiscono.
2. Per le spedizioni e per le altre iniziative di comunicazione pubblica, l'URP trasmette ai soggetti incaricati i nominativi e gli indirizzi dei cittadini e degli enti destinatari.
3. L'URP provvede, con le modalità più opportune in relazione al tipo di attività, a fornire agli utenti l'informativa di cui all'art. 10 della legge 31 dicembre 1996, n. 675 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, predisponendo anche informative generali da esporre presso lo Sportello del Cittadino ad ausilio di coloro che vi accedono.
4. Ai sensi dell'art. 22, comma 3 bis, della legge 31 dicembre 1996, n. 675, così come introdotto dall'art. 5, comma 3, del decreto legislativo 21 maggio 1999, n. 135 e con riferimento al provvedimento n.1/2000, lettera h, del Garante per la protezione dei dati

personali, l'URP tratta tutti i tipi di dati sensibili attraverso le operazioni di raccolta presso l'interessato, attività istruttoria interna come registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, comunicazione e costituzione di banca dati, comunicazioni.