

**COMUNE DI BRACIGLIANO**  
**Provincia di Salerno**  
**REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONE COL PUBBLICO**

**CAPO I – PRINCIPI GENERALI**

**Art. 1 Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato U.R.P., secondo i principi della direttiva D.P.C.M. 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge:

- Legge 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” capo III e successive mod. ed integrazioni;
- Regolamento Comunale del 05/7/1999, n.232 di “organizzazione degli Uffici e Servizi;
- Legge 675/1996 “Regolamento sull’accesso agli atti dell’Ente”;
- L.127/1997 “Misure urgenti per lo snellimento dell’attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo art. 7;
- Legge 150/2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D.Lgs. 267/2000 art.88 “Testo Unico sull’Ordinamento degli Enti locali”;
- D.Lgs 165/2001 art. 11 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- Legge 145/2002 “Disposizioni per il riordino della Dirigenza statale e per favorire lo scambio di esperienze ed interazione fra il Pubblico ed il Privato”;

2. Qualunque attività d’informazione e comunicazione degli uffici comunali, ferme restando le competenze dell’ufficio stampa, per come previste dalla L. 150/2000 e successive modifiche, è disciplinato dal presente regolamento.

3. L’istituzione di sportelli informativi con finalità simili o analoghe a quelle stabilite nella legge e nel presente regolamento avviene esclusivamente con delibera di Giunta.

4. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

**Art. 2 Indirizzi e finalità**

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 e qualità dei servizi erogati:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;

- garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla Legge n. 675/1996;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, predisponendo precise procedure di risposta a segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini; i risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili di settore e dei dipendenti;
- 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. 3 Funzioni**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge attività di:
  - ascolto attivo e relazionale del cittadino;
  - comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio;
  - comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;
  - comunicazione ed informazione con lo Sportello Unico per le Attività Produttive.
2. In particolare:
  - garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Bracigliano;
  - favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
  - collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - organizza ed attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta;

- collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- svolge attività di studio, ricerca e consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- realizza, in collaborazione con il Responsabile per i rapporti con gli organi di stampa e per le pubbliche relazioni dello staff Sindaco, la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- elabora e realizza, d'intesa con il Segretario Comunale, una rassegna periodica di dottrina e giurisprudenza.

## **CAPO II – ORGANIZZAZIONE E RISORSE**

### **Art. 4 Logistica**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova presso la Sede Municipale , in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e risorse umane e strumentali adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back-office).
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

### **Art. 5 Organizzazione**

1. L'U.R.P., in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il pubblico, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico.
2. L'U.R.P. è costituito da:
  - Front office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;

- Back office che è il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.
- 3. L'U.R.P. è gestito con personale comunale e/o tramite convenzioni con personale esterno.
- 4. Il Responsabile dell'U.R.P. gestisce i rapporti con gli altri uffici tramite la rete di "Referenti U.R.P.", nominati dai responsabili di ogni singolo settore.
- 5. In sede di prima applicazione, i responsabili dei settori provvederanno alla nomina dei "Referenti U.R.P.", entro 10 giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento.

#### **Art. 6 Front Office**

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei reclami, osservazioni e suggerimenti, e 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 complessi e ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi;
- gestione del disservizio.

#### **Art. 7 Back Office**

Il back office dell'U.R.P. è costituito da una redazione che svolge attività di:

- coordinamento dei rapporti con i referenti dei Settori della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività Front Office e per la Rete Civica ;
- coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- 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 banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- coordinamento dei contenuti della Rete Civica e proposizione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino;

- marketing dei servizi erogati dal Comune

## **8. Risorse Umane**

1. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. Il personale U.R.P., in generale, deve possedere:
  - esperienze professionali e conoscenze pregresse e/o in corso, con particolare riferimento a quelle di relazione con vari tipi di pubblico, esterno ed interno all'Ente comunale;
  - conoscenza approfondita della organizzazione comunale;
  - conoscenza di basi giuridiche e normative;
  - conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
  - buona conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata;
  - ottima conoscenza del pacchetto office;
  - ottima conoscenza di programmi di posta elettronica e di navigazione in Internet;
  - discreta conoscenza di programmi di realizzazioni siti web per gestione sito Internet;
  - aspettative rispetto al nuovo lavoro e all'utilità potenziale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
  - capacità comunicative e relazionali;
  - capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza.
3. Sarà assicurata l'interscambiabilità tra il personale in dotazione, in ogni caso nel rispetto delle rispettive categorie e profili.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è inserito nell'area Direzione Generale.
5. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.
6. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.
7. Al personale assegnato all'U.R.P., nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

## **Art. 9 Risorse Finanziarie**

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'U.R.P., annualmente in sede di approvazione del P.E.G., risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

## **CAPO III – ACCESSO E PARTECIPAZIONE**

### **Art. 10 Diritto di Accesso**

L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e quindi:

- garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- fornisce informazioni sull'avvio dei procedimenti comunicandoli ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e sui tempi del procedimento amministrativo;
- riceve copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.

### **Art. 11 Esercizio del diritto di accesso. Procedura**

1. Il diritto di accesso è assicurato in ossequio alla normativa vigente e nel rispetto di quanto fissato nel regolamento comunale. L'ufficio, dopo aver ricevuto la richiesta d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi, provvederà a trasmetterla al Responsabile del servizio competente.

2. Nei 10 giorni antecedenti alla data di scadenza del termine di 30 giorni, dalla presentazione della richiesta di accesso agli atti da parte dell'utente, l'U.R.P. procederà ad inviare una sollecitazione ai responsabili dei servizi competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta.

3. Trascorsi i termini senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'U.R.P. ne invia segnalazione al Responsabile del Settore, al Segretario comunale e al Capo Staff del Sindaco.

### **Art. 12 Tutela della Privacy**

Si garantisce la tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'U.R.P., nel rispetto della normativa vigente.

## **CAPO IV – SERVIZI AI CITTADINI**

### **Art. 13 Informazioni dell'U.R.P.**

1. Le informazioni dell'Ufficio U.R.P. riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Bracigliano, anche in ambito sovracomunale.

2. Le informazioni U.R.P. sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

- composizione Giunta Comunale e composizione Consiglio Comunale;
- composizione Commissioni Consiliari Permanenti;
- calendario riunioni di Giunta, Consiglio e Commissioni;

- atti comunali (statuto, regolamenti, ordinanze, delibere di Giunta e Consiglio, determine dei responsabili di settore);
- bandi di gara ed appalti;
- conoscenza dei servizi erogati, soggetti gestori e modalità di fruizione, con relativa modulistica;
- modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- programma opere pubbliche;
- programma assunzione del personale;
- programma acquisti beni.

#### **Art. 14 Sito Internet**

1. La gestione del sito internet del Comune è di esclusiva competenza del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con il Responsabile dei rapporti con gli organi di stampa per ciò che riguarda l'ambito giornalistico (comunicati stampa, news, articoli, etc.);
2. Le informazioni presenti sul sito Internet sono di regola le stesse di cui all'articolo 13 comma 2.
3. Sul sito Internet del Comune è inoltre pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.
4. L'inserimento di altre informazioni, non presenti nell'articolo 13 al comma 2, sarà ad esclusiva discrezione del Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **Art. 15 Ascoltiamo per migliorare**

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Bracigliano è garantita tramite il servizio "Scrivi al Comune".
2. Il servizio sarà realizzato tramite l'inserimento di una casella di posta elettronica: qui gli utenti potranno indirizzare solo "suggerimenti" per far sì che il Comune possa migliorare l'erogazione dei propri servizi.

#### **Art. 16 Centralino**

1. Il servizio di centralino è gestito dall'U.R.P. tramite l'impiego delle unità assegnate allo sportello.

2. Il servizio di centralino può essere potenziato con l'utilizzo di risorse umane straordinarie, da formare, quali gli Obiettori di coscienza o operatori del Servizio Civile in servizio presso il Comune.

#### **Art. 17 Altri servizi**

1. L'U.R.P. cura la distribuzione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti dei servizi comunali.
2. L'U.R.P. cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

### **CAPO V – MODULISTICA**

#### **Art. 18 Predisposizione della modulistica**

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati, sentito l'Ufficio U.R.P. e/o in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **Art. 19 Assistenza alla Compilazione e Consegna**

1. L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
2. La modulistica compilata è consegnata dai contribuenti e dagli utenti direttamente all'ufficio protocollo generale.

### **CAPO VI – QUALITÀ DEI SERVIZI**

#### **Art. 20 Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi**

L'U.R.P. al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini:

- attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto dei cittadini/utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e per la semplificazione delle procedure.

#### **Art. 21 Attività e Strumenti di Monitoraggio dei Servizi**

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini, sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. E' demandata all'U.R.P. l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici, nonché di ogni attività di comunicazione interna ed esterna.
3. È demandata altresì, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze, attraverso:
  - servizio segnalazione e reclami;
  - questionari da inviare agli utenti;
  - interviste a campione;
  - indagini mirate;
  - condizioni di riunioni pubbliche.
4. L'U.R.P. registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al Responsabile del settore interessato

#### **Art. 22 Verifica attività di Monitoraggio**

1. Il Responsabile U.R.P. trasmette i risultati dei processi di verifica al Sindaco, al Nucleo di Valutazione, al Collegio dei Revisori dei Conti, al Responsabile del Settore competente e al Responsabile del procedimento interessato entro 30 giorni dalla conclusione.
2. Relativamente al servizio segnalazioni e reclami il Responsabile U.R.P. trasmette in occasione di ogni controllo di gestione l'elenco delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nell'anno e lo stato di avanzamento degli stessi.

#### **Art. 23 Modalità di presentazione Segnalazioni e Reclami**

Gli utenti, come specificato dall'art. 1 comma 5, esercitano il diritto tramite:

- colloquio con il personale addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- segnalazione telefonica, messaggio teletrasmesso (fax) o posta elettronica inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione di un apposito modulo, sottoscritto dall'utente, reperibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **Art. 24 Risposta alle Segnalazioni e Reclami**

1. Le segnalazioni e i reclami, comunque ricevuti, nei modi indicati all'art. 23, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere inoltrati al settore/ufficio di competenza entro 3 giorni dalla data di ricevimento, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.
2. Il Responsabile dell'U.R.P., trascorso il terzo giorno dalla trasmissione del reclamo, solleciterà il settore/ufficio competente affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornisca all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro sette giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una appropriata risposta all'utente.
3. Il Responsabile dell'U.R.P. predispone, con la massima celerità e, comunque, non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione e/o reclamo, la risposta all'utente. La risposta può essere interlocutoria e non conclusiva, qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti e/o per motivati ritardi nelle risposte dei responsabili dei settori/uffici competenti. Trascorsi 30 giorni dalla risposta interlocutoria, qualora non si fosse giunti a quella conclusiva, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà periodicamente ad informare l'interessato sull'andamento della sua segnalazione e/o reclamo.

## **CAPO VII – PIANO DI COMUNICAZIONE**

### **Art. 25 Piano di Comunicazione**

1. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione possono essere predisposti piani di comunicazione mirati.
2. Le particolari esigenze di comunicazione sono promosse dalla Giunta Comunale che, a tal fine, definisce con apposito atto gli obiettivi da raggiungere nell'anno successivo.
3. La Conferenza di Organizzazione di cui al successivo art. 33, su indicazione degli obiettivi indicati dalla Giunta Comunale, predispone e propone il piano di comunicazione da realizzare nell'anno successivo, comprensivo dei progetti di comunicazione a carattere pubblicitario.
4. I piani di comunicazione prevedono la diffusione dei messaggi sui mezzi di comunicazione di massa, il contenuto dei messaggi, i destinatari ed i soggetti coinvolti nella realizzazione, ivi inclusi gli sponsor, la previsione delle modalità e dei mezzi ritenuti più idonei al raggiungimento della massima efficacia della comunicazione.
5. I piani di comunicazione, predisposti dalla Conferenza di Organizzazione, saranno approvati dalla Giunta comunale.
6. Iniziative di comunicazione, non previste dal piano di comunicazione di cui al comma 3, possono essere promosse e realizzate soltanto per particolari e contingenti esigenze sopravvenute

nel corso dell'anno, compatibilmente con le attività già programmate dall'U.R.P. e già in corso di svolgimento.

## **CAPO VIII – COMUNICAZIONE ESTERNA**

### **Art. 26 Comunicazione Esterna**

L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

- promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica;
- promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;
- attiva rapporti con altre strutture d'informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- promuove la realizzazione di reti integrate tra gli U.R.P. di enti presenti sul territorio.

### **Art. 27 Seminari/Aggiornamenti dei cittadini**

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui servizi erogati dal Comune possono essere effettuati anche tramite l'organizzazione di seminari ed aggiornamenti ad essi rivolti.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del servizio o ufficio interessato, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
3. I seminari e gli aggiornamenti sono programmati in sede di approvazione del P.E.G..

### **Art. 28 Rapporti con gli altri U.R.P.**

I rapporti con gli altri U.R.P. sono curati dal Responsabile U.R.P.

### **Art. 29 Rapporti con gli Organi di Informazione**

Il Responsabile per i rapporti con gli organi di stampa e per le pubbliche relazioni dello staff Sindaco, ha i seguenti compiti:

- redazione di comunicati riguardanti l'attività dell'amministrazione (gestione organi burocratici);
- redazione di comunicati riguardanti il vertice istituzionale (organi di direzione politica);
- divulgazione di informazioni riguardanti promozioni di nuovi servizi dell'Ente;
- organizzazione di conferenze, incontri ed eventi-stampa;

- elaborazione di una rassegna stampa quotidiana o periodica;
- coordinamento e realizzazione di una news letter istituzionale.

## **CAPO IX – COMUNICAZIONE INTERNA**

### **Art. 30 Comunicazione Interna**

1. La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.
2. Il Comune di Bracigliano promuove una stretta collaborazione tra l'U.R.P. e tutti gli uffici comunali, anche avvalendosi della rete dei "Referenti U.R.P." come specificato all'art.5 comma 4.
3. L'U.R.P., per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni Settore, attivando processi di comunicazione interna, anche attraverso l'ausilio di posta elettronica, Intranet e collegamento con altri Enti e banche dati.
4. Servendosi degli strumenti sopra indicati, tutti gli uffici del Comune assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte dei cittadini. Ogni ufficio comunica rapidamente all'U.R.P. ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, per l'aggiornamento della banca dati, e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nella comunicazione pubblica e istituzionale.
5. Nel caso in cui si verificano inadempienze da parte degli uffici, l'U.R.P. ne dà comunicazione ai referenti e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza, e ne dà comunicazione al Sindaco, al Segretario Comunale, al Nucleo di Valutazione e al Collegio dei Revisori dei Conti.
6. La collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'esplicazione delle sue funzioni ed il miglioramento della comunicazione istituzionale avrà rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei responsabili di settore e dei dipendenti, ai sensi dell'art. 147 del T.U.E.L., del D.Lgs. 165/2001 e della Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del Ministro della Funzione Pubblica del 07/02/2002.

### **Art. 31 Attività dei "Referenti U.R.P."**

I referenti di cui all'articolo 5 comma 4 hanno il compito di:

- informare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate;

- informare l'U.R.P. ogni qualvolta venga istituito un nuovo servizio (modalità di erogazione ed eventuale modulistica allegata);
- collaborare per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- concordare preventivamente ed espletare di concerto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico l'attività di comunicazione (pubblicazioni, sportello informativo, sponsorizzazioni, etc.) indirizzata ad una pluralità di soggetti da qualunque settore/ufficio proposta, ovvero per qualunque servizio gestito, anche in convenzione.

### **Art. 32 Consulta per la Comunicazione Interna**

1. Presso l'U.R.P. è istituita la Consulta per la Comunicazione Interna , composta dai "Referenti U.R.P.", di cui all'art. 5 comma 4.
2. La Consulta per la Comunicazione Interna , presieduta dal Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, è un organismo dinamico ed è convocata tramite lettera di convocazione (anche a mezzo di e-mail) con l'indicazione dei punti all'ordine del giorno, con almeno 5 giorni di anticipo.
3. Alla fine di ogni riunione è steso un verbale, di cui è inviata copia, tramite i referenti, ai Responsabili di Settore, oltre che al Sindaco, al Segretario Comunale ed al Responsabile dello Staff del Sindaco.

### **Art. 33 Conferenza di Organizzazione**

1. È istituita la Conferenza di Organizzazione dell'U.R.P. con la funzione di raccordo operativo e di coordinamento di tutte quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della legge 150/2000.
2. La Conferenza di Organizzazione è convocata e presieduta dal responsabile dell'U.R.P., o in sostituzione, da un suo delegato, che relaziona al Sindaco in forma scritta circa le determinazioni adottate.
3. La Conferenza è una struttura flessibile, essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici/settori interessati e loro "Referenti U.R.P.", indicati all'art. 5 comma 4.
4. I componenti effettivi della Conferenza sono: il Responsabile dell'U.R.P., o suo delegato, il Responsabile dello Staff del Sindaco e l'addetto stampa comunale.
5. La Conferenza di Organizzazione è convocata, anche per posta elettronica, con almeno 7 giorni di anticipo.

### **Art. 34 Modalità di Comunicazione**

1. Gli uffici trasmettono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico le informazioni di cui all'art. 13, comma 2, tramite e-mail. Le informazioni sono trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di regola entro 10 giorni e in ogni caso al verificarsi delle condizioni per l'esercizio delle funzioni di cui all'art. 3.
2. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione interna ed esterna devono contenere la seguente dicitura “di trasmettere copia del seguente atto all'U.R.P. ai fini della comunicazione interna ed esterna”.

## **CAPO X – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

### **Art. 35 Semplificazione Amministrativa**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge attività di monitoraggio in materia di semplificazione amministrativa.
2. L'attività di semplificazione è attuata dagli addetti all'U.R.P. secondo le proprie specifiche competenze.
3. Il Responsabile dell'ufficio U.R.P. può convocare apposite conferenze di organizzazione, come previsto dal precedente articolo 33, con lo scopo di informare gli uffici, uniformare e proporre interventi sulle procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

### **Art. 36 Revisione, Razionalizzazione e Standardizzazione delle procedure amministrative**

1. L'U.R.P. dà impulso all'attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative e, a tal fine, convoca apposite conferenze di organizzazione che determinano circa le innovazioni da apportare ai procedimenti.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami dei cittadini.

## **CAPO XI – SISTEMI DI INTERCONNESSIONE TELEMATICA E COORDINAMENTO DELLE RETI CIVICHE**

### **Art. 37 Sistemi di Interconnessione Telematica**

L'interconnessione telematica è gestita dagli addetti agli uffici interessati ai servizi offerti.

### **Art. 38 Coordinamento delle Reti Civiche**

Il Responsabile dell'ufficio U.R.P. svolge attività di coordinamento per la partecipazione del Comune di Bracigliano alle reti civiche cui si intende aderire.

## **CAPO XII – DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 39 Programmazione annuale e Verifica dell'attività dell'U.R.P.**

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione, il Responsabile U.R.P. presenta al Capo dello Staff del Sindaco, il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare insieme agli Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie.
2. Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale è verificato in sede di controllo di gestione.

### **Art. 40 Abrogazione e Rinvio**

È abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento e, per quanto non previsto, si rinvia alle disposizioni di legge.

### **Art. 41 Entrata in vigore**

Il presente Regolamento entra in vigore dal giorno dell'intervenuta esecutività della deliberazione della sua approvazione.

## **INDICE**

### **CAPO I – Principi Generali**

Art.1 Oggetto del Regolamento. Riferimenti Normativi	pag. 1
Art.2 Indirizzi e Finalità	pag. 1
Art.3 Funzioni	pag. 2

### **CAPO II – Organizzazione e Risorse**

Art. 4 Logistica	pag. 3
Art. 5 Organizzazione	pag. 3
Art. 6 Front Office	pag. 4
Art. 7 Back Office	pag. 4
Art. 8 Risorse Umane	pag. 5
Art. 9 Risorse Finanziarie	pag. 6

### **CAPO III – ACCESSO E PARTECIPAZIONE**

Art. 10 Diritto di Accesso	pag. 6
Art. 11 Esercizio del diritto di accesso. Procedura	pag. 6
Art. 12 Tutela della privacy	pag. 6

### **CAPO IV – SERVIZI AI CITTADINI**

Art.13 Informazioni gestite dall’U.R.P.	pag. 6
Art.14 Sito Internet	pag. 7
Art.15 Ascoltiamo per migliorare	pag. 7
Art. 16 Centralino	pag. 8
Art. 17 Altri Servizi	pag. 8

### **CAPO V – MODULISTICA**

Art. 18 Predisposizione della modulistica	pag. 8
Art. 19 Assistenza alla compilazione e consegna	pag. 8

### **CAPO VI – QUALITÀ DEI SERVIZI**

Art. 20 Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi	pag. 8
Art. 21 Attività e strumenti di monitoraggio dei Servizi	pag. 9
Art. 22 Verifica di attività di monitoraggio	pag. 9

Art. 23 Modalità di presentazione di segnalazioni e reclami	pag. 9
Art. 24 Risposta alle segnalazioni e reclami	pag. 10

#### **CAPO VII – PIANO DI COMUNICAZIONE**

Art. 25 Piano di Comunicazione.	pag. 10
---------------------------------	---------

#### **CAPO VIII – COMUNICAZIONE ESTERNA**

Art. 26 Comunicazione Esterna	pag. 11
Art. 27 Seminari/Aggiornamenti dei cittadini	pag. 11
Art. 28 Rapporti con gli altri U.R.P.	pag. 11
Art. 29 Rapporti con gli Organi di Informazione	pag. 12

#### **CAPO IX – COMUNICAZIONE INTERNA**

Art. 30 Comunicazione Interna	pag. 12
Art. 31 Attività dei “Referenti U.R.P.”	pag. 13
Art. 32 Consulta per la Comunicazione Interna	pag. 13
Art. 33 Conferenza di Organizzazione	pag. 13
Art. 34 Modalità di Comunicazione	pag. 14

#### **CAPO X – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Art. 35 Semplificazione Amministrativa	pag. 14
Art. 36 Revisione, Razionalizzazione e Standardizzazione delle procedure	pag. 14

#### **CAPO XI – SISTEMI DI INTERCONNESSIONE TELEMATICA E COORDINAMENTO DELLE RETI CIVICHE**

Art. 37 Sistemi di Interconnessione Telematica	pag. 15
Art. 38 Coordinamento delle Reti Civiche	pag. 15

#### **CAPO XII – DISPOSIZIONI FINALI**

Art. 39 Programmazione annuale e Verifica attività	pag. 15
Art. 40 Abrogazione e Rinvio	pag. 15
Art. 41 Entrata in vigore	pag. 15