



CITTÀ DI POMEZIA

Città Metropolitana di Roma Capitale

REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. 320 DEL 30/12/2016

INDICE

Art. 1 – Oggetto del regolamento e disciplina.....	pag. 3
Art. 2 – Principi generali.....	pag. 3
Art. 3 – Funzioni.....	pag. 3
Art. 4 – Organizzazione.....	pag. 4
Art. 5 – Comunicazione esterna.....	pag. 4
Art. 6 – Comunicazione interna.....	pag. 4
Art. 7 – Referenti URP.....	pag. 5
Art. 8 – Segnalazioni.....	pag. 5
Art. 9 – Reti Civiche.....	pag. 6
Art. 10 – Qualita' dei servizi offerti.....	pag. 6
Art. 11 – Entrata in vigore	pag. 6

Art. 1 - Oggetto del regolamento e disciplina

Il Regolamento per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il pubblico costituisce, ai sensi dell'articolo 48 comma 3 del D.lgs. 267/2000 costituisce specifico regolamento di organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico istituito con deliberazione della Giunta Comunale n.153 .del 10.6.2016

Art. 2 - Principi generali

L'URP ispira la propria azione ai seguenti principi :

- 1) garantire l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini;
- 2) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti attraverso l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'Amministrazione Comunale;
- 3) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica disponibili presso l'Ente;
- 4) 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;
- 5) favorire la reciproca informazione tra l'URP e gli Uffici dell'Amministrazione Comunale nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni.

Art. 3 – Funzioni

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale:

- a) informa sull'attività dell'Ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli Uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati;
- b) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti;
- c) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale, e concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
- d) favorisce la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni.

Art. 4 – Organizzazione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (o URP) ha sede nel Palazzo Comunale Piazza Indipendenza n. 8. E' altresì presente *on line* al fine di garantire l'immediato ascolto e riscontro di proposte suggerimenti, richieste di informazione e reclami da parte dei cittadini.

Art. 5 - Comunicazione esterna

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale:

- a) Collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
- b) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) Favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- d) Accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrarle agli Uffici competenti per l'esame e il dovuto riscontro.

Art. 6 - Comunicazione interna

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente; rappresenta una delle attività prioritarie del Servizio URP, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici comunali.

Tutti gli Uffici sono tenuti a collaborare con il Servizio URP attraverso la puntuale comunicazione e trasmissione di tutte le informazioni, le notizie che attraverso l'URP debbono essere poste a conoscenza dei cittadini.

I Responsabili dei Settori, direttamente o tramite i Referenti URP da essi espressamente nominati collaborano con l'URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I Referenti URP sono tenuti a trasmettere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in via telematica tutti i materiali e la modulistica necessari all'espletamento delle funzioni dell'URP, ed, in particolare:

- modulistica necessaria per le istanze; avvisi pubblici, bandi, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni promosse dall'Amministrazione Comunale;
- comunicazioni inerenti variazioni di numeri di telefono interni e dell'ubicazione degli uffici, nonché delle competenze amministrative e gestionali proprie di ciascun Ufficio o Servizio.

I Referenti URP debbono inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi propri del Settore ai fini dell'aggiornamento delle eventuali banche dati.

Il Responsabile dell'URP può convocare riunioni periodiche dei referenti URP presso i Settori, nell'ambito delle quali è valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione comunale.

Art. 7 - Referenti URP

Sono Referenti URP i Dirigenti, le posizioni organizzative, i Responsabili di Servizio e/o di Ufficio presenti in ciascun Settore.

Entro dieci giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento i Dirigenti Responsabili di Settore trasmettono all'Ufficio URP i nominativi dei Referenti presenti presso ciascun Ufficio o Servizio al fine di dare concreta operatività al funzionamento e alle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I Referenti URP inseriti nei rispettivi Uffici e Servizi hanno il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei rispettivi Uffici e Servizi;
- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.
- provvedere all'aggiornamento della modulistica;
- provvedere alla trasmissione di avvisi, bandi, opuscoli informativi, e pubblicazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche promosse dall'Amministrazione Comunale;
- comunicare le variazioni di numeri di telefono interni e dell'ubicazione degli uffici,
- comunicare le specifiche competenze amministrative e gestionali attribuite al rispettivo Ufficio o Servizio;
- provvedere, sotto la diretta responsabilità del Dirigente del Settore, al tempestivo riscontro delle segnalazioni trasmesse dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 8 – Segnalazioni

I suggerimenti, le proposte, i reclami nonché le segnalazioni di disservizi possono essere inoltrati direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico sito presso il Palazzo Comunale o *on line* attraverso l'apposito link dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presente sul sito web del Comune di Pomezia .

I suggerimenti, le proposte, i reclami non sono soggetti ad alcun obbligo di protocollazione ne da parte dell'Ufficio URP ne da parte dell'Ufficio o Servizio destinatario.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne provvede all' inoltro immediato all'Ufficio interessato che ne dà riscontro all'URP entro cinque giorno dal ricevimento.

L'Ufficio URP provvede all'inoltro del riscontro pervenuto dall'Ufficio interessati al cittadino interessato nel caso sia sta espressa tale volontà al momento della segnalazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico trasmette, mensilmente, apposito report al Sindaco, al Segretario Generale e ai Dirigenti dei Settori interessati il numero delle segnalazioni pervenute, il loro esito nonché dei tempi di risposta così come determinati nel precedente comma 3.

Art. 9 - Reti Civiche

Ai sensi della legge 7 giugno 2000 n. 150 l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico promuove e coordina le Reti Civiche presenti nel territorio della Città di Pomezia e a tal fine procede, con cadenza periodica, alla loro mappatura dandone la massima diffusione sull'apposito web dell'URP.

Art. 10 - Qualità dei servizi offerti

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di *auditing* monitorando l'attività di relazione con il pubblico e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

Art. 11 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore ai sensi dell'articolo 9 comma 3 dello Statuto entro 15 giorni dalla pubblicazione sull'Albo Pretorio *on line* del Comune.