

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio **Relazione per il Pubblico.**

- **Art.1 - Principi generali;**
- **Art.2 - Finalità, funzioni;**
- **Art.3 - Informazione e comunicazione pubblica;**
- **Art.4 - Servizi all'utenza sullo stato di attuazione delle pratiche in corso;**
- **Art.5 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;**
- **Art.6 - Comunicazione interna;**
- **Art.7 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio URP;**
- **Art.8 - Competenze e professionalità del personale;**
- **Art.9 - Norma finale.**

Art.1 – Principi generali

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
- 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 31/12/1996, n.675;
- 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;
- Cura e valorizza la comunicazione intera 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.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici Relazioni con il pubblico (d'ora in avanti denominati URP)

Art.2- Finalità, funzioni

L'URP nell'ambito della struttura di appartenenza:

- a) Promuove e facilita l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Avola;
- b) Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni come recepita dalla l.r. n° 10/1991;
- c) Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d) Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini;

Art.3- Informazione e comunicazione pubblica

L'URP

- a) Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale, e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione dei diritti;
- b) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine l'URP

Fornisce

- Informazioni sullo stato di attuazione delle pratiche in corso;
- Raccolta di richieste, istanze e lamentele su disservizi ed esigenze di varia natura relative a tutti gli uffici e servizi comunali ed inoltra delle stesse agli uffici competenti perché siano esaminate e risolte;
- Informazioni su tutti gli orari e sedi di ricevimento;
- Informazioni sulle procedure amministrative da seguire;
- Informazioni generali sulle altre Amministrazioni locali e centrali presenti nella Città;
- Rilascio della modulistica relativa ad istanze, richieste, domande per l'accesso ai servizi, con indicazioni dei termini e delle scadenze per la presentazione delle stesse, nonché schede informative su tariffe dei servizi, tasse e tributi.

Rilascia copie

- Di tutte le Delibere della Giunta e del Consiglio Comunale;
- Di tutte le Ordinanze e Determinazioni del Sindaco;
- Del Bilancio Comunale;
- Dell'elenco di tutti coloro che a vario titolo hanno ricevuto contributi o benefici dal Comune;
- Di tutti gli atti e documenti prodotti dagli Uffici Comunali o dagli stessi detenuti, in qualsiasi forma siano redatti.

La visione degli atti suddetti è gratuita. Per ottenere una copia, gli interessati ai sensi di legge, devono corrispondere il costo relativo alle fotocopie secondo quanto disposto dal vigente regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

La richiesta formale per la presa visione ed il rilascio delle copie dei documenti dovrà essere presentata all'Ufficio Protocollo Generale.

Il Responsabile dell'Ufficio Protocollo Generale subito dopo averla protocollata, di volta in volta, la trasmetterà per l'ulteriore corso al Responsabile dell'Uffi cio URP.

Inoltre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornisce assistenza nella compilazione di moduli ed istanza da presentare agli Uffici comunali, verifica lo stato di attuazione delle pratiche in corso.

Attiva

I rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informazioni, laboratori di quartiere ...) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata.

Promuove

I rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;

Art.4- Servizi all'utenza sullo stato di attuazione delle pratiche in corso

L'URP informa i cittadini sullo stato di attuazione delle pratiche i corso a seguito di regolare istanza formulata per iscritto, da presentare tramite l'Ufficio Protocollo.

Il Responsabile URP provvede, ricevuta l'istanza, ad inviare una sollecitazione al Responsabile dell'Ufficio competente che non abbia fatto ancora pervenire una risposta al cittadino nel termine dei venti giorni dall'istanza.

L'Ufficio interessato al procedimento avrà cura di comunicare all'interessato e per conoscenza all'URP, entro e non oltre giorni dieci dal ricevimento del sollecito, il nominativo del Responsabile del procedimento ed il termine entro il quale il procedimento sarà concluso, ovvero se il procedimento è stato determinato.

Qualora non venga data risposta al sollecito, il Responsabile dell'URP, trascorso il termine ultimo dei giorni 10 di cui al precedente comma, darà immediata comunicazione al Direttore Generale, al Sindaco ed all'Assessore al ramo.

Art.5- Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, 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.

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.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, il Direttore Generale, il Sindaco, e l'Assessore al ramo.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'ufficio del Difensore Civico.

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 e possono essere illustrate dall'URP nella conferenza dei servizi.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte presentate dai cittadini.

Art.6- 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 degli URP.

Il Dirigente dell'area interessata, individua un responsabile per l'informazione in ciascun Ufficio o servizio 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.

Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Segretario Generale e con il suddetto Dirigente, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli Uffici.

Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposte per l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Art.7- Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio URP

L'URP è istituito, 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.

Gli uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica 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.

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

Nell'ambito delle proprie competenze, verrà assegnato all'URP 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.8- Competenze e professionalità del personale

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.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:

- A. Conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- B. Coscienza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- C. Conoscenze di base giuridiche e normative;

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 relative alle procedure in uso nelle amministrazioni;
- c) Conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici).

Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art.9- Norma finale

Per quanto non disciplinato dal presente regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi si rinvia ai dettami del vigente regolamento comunale per il diritto di accesso ai documenti amministrativi;

Prot. n° _____

Avola, li _____

OGGETTO: Procedimento amministrativo promosso
da: _____

Al Destinatario del Procedimento

e p.c. AL RESPONSABILE U. R. P.

Ai sensi dell'art. 8 della legge n. 241/1990 e successive modifiche e l.r. n° 10/1991, si comunica che questa amministrazione, in data _____ ha dato avvio al procedimento in oggetto, che sarà concluso entro il _____. L'unità organizzativa competente è _____ e il responsabile del procedimento è _____.

Presso detta unità organizzativa è consentito prendere visione degli atti e dei documenti relativi al procedimento, secondo le modalità ed i limiti di cui al regolamento di attuazione della citata legge 241/1990.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Visto: IL DIRIGENTE D'AREA

Prot. n° _____

Avola, li _____

OGGETTO: Procedimento amministrativo promosso

da: _____

Al Destinatario del Procedimento

e p.c. AL RESPONSABILE U. R. P.

In relazione alla domanda presentata a questa amministrazione in data _____, si comunica che non è possibile dare avvio al procedimento in quanto la domanda stessa risulta irregolare e/o incompleta per i seguenti motivi:

Soltanto dopo regolarizzazione e/o il completamento della domanda si darà avvio al procedimento di cui si tratta.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Visto: IL DIRIGENTE D'AREA

Prot. n° _____

Avola, li _____

OGGETTO: Procedimento amministrativo promosso
da: _____

Al Destinatario del Procedimento

e p.c. AL RESPONSABILE U. R. P.

Facendo seguito alla comunicazione del _____ con la quale si è reso noto alla S.V. del procedimento in oggetto, si fa presente che non è possibile concludere il procedimento stesso nei termini indicati, per i seguenti motivi:

Il procedimento stesso si concluderà entro _____ giorni dalla data della presente.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Visto: IL DIRIGENTE D'AREA

Prot. n° _____

Avola, li _____

OGGETTO: Non accoglimento (o differimento) della richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

Al Richiedente

In relazione alla richiesta di accesso ai documenti amministrativi, avanzata dalla S.V. in data _____, si comunica che:

- la domanda stessa NON può essere accolta (o l'accesso viene differito sino al _____)

per i seguenti motivi:

Contro tale decisione la S.V. può invocare reclamo al Direttore Generale del Comune entro quindici giorni dal ricevimento della presente comunicazione.

IL RESPONSABILE DELL'U.R.P.

Prot. n° _____

Avola, li _____

OGGETTO: Accoglimento della richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

Al Richiedente

e p.c.

Al Responsabile del Procedimento
Sig. _____

S e d e

Si comunica che è stata accolta la richiesta di accesso ai documenti amministrativi, avanzata dalla S.V. in data _____.

Per esercitare il diritto di accesso la S.V. potrà rivolgersi a questo U.R.P./ al personale del procedimento Sig. _____

in via _____

nei giorni _____ nelle ore _____

a partire dal giorno _____

La S.V. potrà prendere appunti o trascrivere, tutto o in parte, il contenuto dei documenti visionati, con l'espresso divieto penalmente perseguibile di alterarne in qualsiasi modo la natura ovvero di asportarli dal luogo in cui gli stessi si trovano.

Non è consentito diffondere o utilizzare le informazioni ottenute ai fini commerciali.

Il costo di ciascuna copia in carta semplice è di £. _____, formato A4, e di £. _____, formato A3.

IL RESPONSABILE DELL'U.R.P.

Prot. n° _____

Avola, li _____

OGGETTO: Richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

AI SIGNOR SINDACO
ALL' U.R.P.

AVOLA

Io sottoscritto _____ nato a _____ il _____
e residente in _____

CHIEDE

di

_____ (prendere visione, prendere visione con rilascio di copia semplice/autenticata)

dei sotto elencate documenti amministrativi:

per i seguenti motivi:

Firma del Richiedente

Riservato all'Ufficio
-costi di riproduzione £. _____

**IL RESPONSABILE DELL'UNITA'
ORGANIZZATIVA**