

**Comune di Rivolta D'Adda**

**Provincia di Cremona**

P.zza Vittorio Emanuele II, 1 - Cap. 26027

[www.comunerivolta.it](http://www.comunerivolta.it)

Tel. 0363/37701  
Fax. 0363/377031

Cod. Fisc./P.IVA 00125130195  
E-Mail: [comunerivolta@ctrade.it](mailto:comunerivolta@ctrade.it)

AREA AMMINISTRATIVA

REGOLAMENTO  
PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'UFFICIO  
RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## **INDICE:**

ART. 1 - Principi generali

ART. 2 - Oggetto del regolamento

ART. 3 - Finalità e funzioni dell'U.R.P.

ART. 4 - Organizzazione dell'U.R.P.

ART. 5 - Front Office

ART. 6 - Back Office

ART. 7 - I Referenti della comunicazione

ART. 8 - Servizi all'utenza per l'esercizio del diritto di accesso

ART. 9 - Rilevazione dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

ART. 10 - Segnalazioni, proposte, reclami dei cittadini

ART. 11 - Formazione del personale

ART. 12 - Disposizioni finali

## **ART. 1**

### **PRINCIPI GENERALI**

1. L'Amministrazione comunale considera il diritto di informazione e comunicazione fondamentale per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del Comune di Rivolta d'Adda.
2. L'Amministrazione comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla Comunità rivoltana ed al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
  - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, singoli o associati, verso gli apolidi e stranieri legittimamente residenti, verso i cittadini, gli apolidi e gli stranieri non residenti nel Comune, ma che nello stesso lavorino o studino, verso tutti gli utenti dei servizi comunali
  - b) garantisce l'esercizio del diritto di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, attenendosi, contestualmente, ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa in vigore
  - c) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica
  - d) favorisce la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette all'utenza sia per migliorare l'efficienza dei propri interventi
  - e) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento, anche mediante l'ascolto degli utenti

## **ART. 2**

### **OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

1. In attuazione di quanto disposto dall'art. 1, nel rispetto delle leggi e dello Statuto comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.

**ART. 3**  
**FINALITA' E FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**(U.R.P.)**

1. L'U.R.P. svolge attività di:
  - a) ascolto attivo e relazionale del cittadino
  - b) comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività ed agli enti presenti sul territorio;
  - c) comunicazione interna rivolta alla struttura comunale
2. In particolare, l'attività di comunicazione è finalizzata a:
  - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione
  - b) promuovere l'immagine dell'Amministrazione comunale illustrandone le attività ed il suo funzionamento
  - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendo la comunicazione
  - d) promuovere e approfondire temi di rilevante interesse pubblico e sociale
  - e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi
3. L'U.R.P., nell'ambito delle proprie competenze:
  - a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune di Rivolta d'Adda e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica
  - b) riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, conformemente alle leggi vigenti
  - c) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative
  - d) orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio
  - e) informa e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali

**ART. 4**  
**ORGANIZZAZIONE DELL'U.R.P.**

1. L'U.R.P. è costituito da:

- a) Front Office, che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;
- b) Back Office, che il luogo dove si elaborano le informazioni ed i programmi delle iniziative di comunicazione.

L'U.R.P. è gestito con personale comunale e/o tramite convenzioni con personale esterno.

**ART. 5**  
**FRONT OFFICE**

Il Front Office svolge attività di:

- a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione di bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) informazione riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) gestione del disservizio.

**ART. 6**  
**BACK OFFICE**

Il Back Office svolge attività di:

- a) coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) predisposizione, in collaborazione con i referenti dei singoli servizi, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'ente;
- d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'ente, anche attraverso il collegamento il banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
- f) marketing dei servizi erogati dal Comune.

## **ART. 7**

### **I REFERENTI DEI SERVIZI**

1. Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a) dell'art. 6, i Responsabili di Area individuano, per ogni servizio di competenza, i nominativi del corrispondente Referente;
2. I Referenti hanno il compito di:
  - informare l'U.R.P. sull'attività dei propri servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
  - garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai servizi di competenza;
  - collaborare l'U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

## **ART. 8**

### **SERVIZI ALL'UTENZA PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;
  - b) riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla normativa vigente, curandone la trasmissione all'Ufficio competente secondo le seguenti modalità:
    - le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo pretorio nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia
    - qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'U.R.P. si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'U.R.P. oppure, previa intesa con l'ufficio interessato indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando le generalità del Responsabile del procedimento a cui rivolgersi, la data e ora dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso, le modalità di accesso, le eventuali spese a carico del richiedente.
2. Al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun Responsabile di Area individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può

esercitarsi il diritto di accesso; in mancanza il diritto di accesso è esercitato durante l'orario di apertura al pubblico.

## **ART. 9**

### **RILEVAZIONE DEI BISOGNI E VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI**

1. L'U.R.P., al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi.
3. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'U.R.P. al Sindaco ed ai funzionari responsabili interessati per l'adozione delle necessarie misure organizzative.

## **ART. 10**

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

1. 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.
2. L'U.R.P. informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai Responsabili di Area competenti che, avvalendosi del referente per la comunicazione di cui all'art. 7, provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicare il risultato all'U.R.P. entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.
3. L'U.R.P. elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco ed ai funzionari Responsabili di Area.

## **ART. 11**

### **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'Amministrazione comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'U.R.P. per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza e della cultura dell'ascolto.

## **ART. 12**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

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