



Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
U.R.P.**

*"Un Amico in Comune"*

(Ad integrazione della deliberazione di Giunta n. 16/2016)

Approvato con deliberazione n. del  
Pubblicato all'Albo Pretorio online dal al  
Entrato in vigore il

**CITTA' DI ALTAMURA**  
(Prov. di Bari)

Atto depositato nella Segreteria Comunale  
dal 05-04-2018 al 20-04-2018  
Altamura, il 5 APR 2018

Il Capo Servizio Segreteria  
Dott. Carlo Carretta



*Carlo Carretta*

*760  
R.A.*



Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

U.R.P.

*Indice*

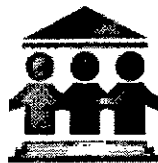
1. Principi generali
2. Finalità e funzioni
3. Collocazione funzionale
4. Organizzazione e funzionamento dell'URP
5. Ruolo dell'URP nella gestione della comunicazione on line

ANIMELLA DI TATTIO  
Dott. Carlo Carrara





Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

-----

Art.1

**Principi generali**

1. Il presente regolamento disciplina i principi e le norme per l'organizzazione e il funzionamento dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, di seguito denominato **URP "Amico in Comune"**, del Comune di Altamura, ad integrazione delle attribuzioni già conferite con Deliberazione di Giunta n. 16/2016.
2. L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina, attraverso l'**URP**:
  - a) 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, anche mediante l'incontro fra cittadino e responsabile del procedimento interessato;
  - b) Promuove e 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 al D.lgs. 30/06/2003, n°196;
  - c) Organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
  - d) Organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, monitorando le procedure di risposta a cura degli Uffici responsabili;
  - e) Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.

Art. 2

**Finalità e Funzioni**

L'**URP** ai sensi dell'art. 8 della legge n. 150/2000 deve:

- a) Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni) così come anche previsto dal Regolamento sull'accesso civico (FOIA), approvato con Deliberazione di Giunta Comunale nr. 62 del 09/06/2017;
- b) Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- c) Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line,



Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 
- d) Promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
  - e) Garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
  - f) Promuovere la comunicazione inter istituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

#### Art. 3

#### **Funzione complementare**

1. L'URP svolge un'attività di accoglimento delle richieste di colloquio con il Sindaco attraverso la registrazione dei dati identificativi del richiedente.
2. Successivamente, trasmette le singole richieste all'Ufficio Gabinetto del Sindaco che provvederà a pianificare d'intesa col Sindaco gli appuntamenti contattando gli interessati.

#### Art. 4

#### **Organizzazione e funzionamento dell'URP**

1. L'URP è collocato a piano terra del Palazzo di Città in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche.
2. La dimensione dell'ufficio deve offrire uno spazio comodo, sufficientemente grande per disporre le scrivanie, di collocare altri strumenti che si vogliono rendere accessibili ai cittadini (postazioni internet, totem, bacheche, materiale informativo, brochure, consultazione di materiale cartaceo, ecc.), di garantire la riservatezza del cittadino e uno spazio di attesa confortevole per gli utenti.
3. L'Ufficio dovrà essere dotato di strumentazioni informatiche (hardware e software) 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 all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio di soddisfazione dei servizi erogati e innovazione organizzativa (back office) ed in prospettiva di collegamento telematico alla banca dati degli uffici comunali.
4. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
5. L'U.R.P. è costituito funzionalmente da:
  - Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;



Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

- 
- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.
6. Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:
- a) Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei 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 specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
  - d) Informazioni specialistica riferita ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
  - e) Prenotazione degli appuntamenti che il cittadino richiede rispetto ai singoli servizi;
  - f) Gestione del disservizio.
7. Il back office dell'U.R.P. è costituito da una redazione che 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 e per la Rete Civica;
  - b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
  - c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti, 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 con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
  - e) Coordinamento dei contenuti della Rete Civica e proposizione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
  - f) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
  - g) Marketing dei servizi erogati dal Comune.

Art. 5

**Risorse umane dell'URP e formazione**



Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Il personale dell'URP è composto da:
  - un responsabile del Servizio;
  - operatori di front – office / back office;
  - referenti interni degli altri Uffici.
2. I referenti interni sono dipendenti comunali che ciascun dirigente individua all'interno del proprio settore e che hanno i seguenti compiti:
  - a) rappresentano il settore di appartenenza nei rapporti con l'URP;
  - b) costituiscono la fonte informativa primaria dell'ufficio, collaborando con il responsabile dell'URP al fine della ricognizione dei procedimenti e del reperimento di tutte le informazioni da parte dell'ufficio;
  - c) concorrono, con il personale dell'URP, alla costituzione ed aggiornamento di una banca dati strutturata in schede informative per ciascun servizio comunale, redatta secondo il principio della massima semplificazione e chiarezza di linguaggio;
  - d) trasferiscono in formato elettronico o cartaceo la modulistica del proprio settore di riferimento;
  - e) collaborano tra di loro, mediante la disponibilità del rispettivo apporto conoscitivo, in presenza di procedimenti che implicano competenze di settori diversi;
  - f) svolgono ogni altra funzione e/o compito attribuito o delegato dal dirigente del settore di appartenenza o previsto dal presente regolamento.
3. 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 degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti.
4. L'Amministrazione Comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

#### Art. 6

##### **Ruolo dell'URP nella gestione della comunicazione on line**

1. L'URP, nella sua funzione di struttura cardine del rapporto tra enti pubblici e cittadini, deve considerare e utilizzare anche i nuovi strumenti ICT, e soprattutto gestire un'efficace comunicazione attraverso il sito istituzionale; l'URP è chiamato a garantire un buon grado di integrazione e coordinamento tra le modalità tradizionali di erogazione dei servizi e quelle on-line.
2. L'Urp deve ricoprire un ruolo attivo di coordinamento della comunicazione esterna ed interna all'ente, ma al tempo stesso di raccordo tra le necessità di comunicazione degli Uffici con



Comune di Altamura



UN AMICO  
IN COMUNE  
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

-----  
i cittadini e della comunicazione via web. L'apporto degli Urp risulta importante nel presidiare i contenuti informativi on line e nel loro tempestivo aggiornamento, in modo da contribuire a gestire la catena delle informazioni del sito.

3. In un'ottica che vede il web come punto di accoglienza dell'utente, l'URP deve risultare sempre raggiungibile dalla home page del sito istituzionale. Il link deve essere reso visibile da un elemento grafico caratteristico o, se presente, dal proprio logo. Inoltre, la pagina e/o le pagine di un eventuale ramo di navigazione deve/devono contenere tutti gli elementi di informazione, esposti "a catalogo", sia dell'URP fisico, sia dell'URP sul web, ed in particolare dovrebbero essere riportate le seguenti informazioni base: gli orari di apertura, l'indirizzo – con un eventuale mappa – ed i contatti telefonici e di posta elettronica, le attività svolte, il personale con i relativi contatti.