



COMUNE DI S. STEFANO QUISQUINA
Provincia di Agrigento

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

ART.1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n.150 e dell'art.11 del D.lgs n. 165/2001 e s.m.i. della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

ART.2

PRINCIPI GENERALI E FINALITA'

L'URP ispira la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, ai seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) proporre i sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto o disponibili presso l'Ente;
- d) 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 (customer e satisfaction);
- e) favorire la reciproca informazione tra l'U.R.P e le altre strutture operanti nella Amministrazione, nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie amministrazioni.

ART. 3

FUNZIONI

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:

- 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, in un'ottica di semplificazione;
- b) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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, e contribuendo al costante aggiornamento del Sito Web Ufficiale del Comune:

www.comune.santostefanoquisquina.ag.it

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, nonché le associazioni, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

ART.4

ORGANIZZAZIONE E COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è inserito nell'Area Segreteria Affari Generali come da Determina Sindacale N. 1 del 03.01.2011.

Per il personale al quale sono affidate le attività del servizio URP il Comune provvede alle iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti specifici dell'Ufficio, come previsto dal DPR n.422/2001, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all'evoluzione normativa.

ART.5

COMUNICAZIONE ESTERNA

L'URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell'Amministrazione locale, sempre nell'ambito dei principi e delle finalità di cui all'art.2:

- a) Collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere

