

Allegato "A"

## **DISCIPLINARE SUL FUNZIONAMENTO URP COMUNE DI GUBBIO**

### **ART.1 OGGETTO DEL DISCIPLINARE**

Il presente atto disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 07 giugno 2000, n. 150 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002 definendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

### **ART.2 FINALITA'**

L'URP ispira la propria azione ai seguenti criteri:

- a) facilitare 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) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto 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;
- e) favorire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di varie amministrazioni;
- f) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

### **ART. 3 FUNZIONI**

1. 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) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
  - b) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati anche attraverso l'ascolto e l'orientamento dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale;
  - c) eroga i servizi di comunicazione per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operando in modo trasversale ad ogni area di competenza con l'attivazione di processi di comunicazione interna. Ogni ufficio comunica rapidamente all'URP ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, fornendo altresì informazioni

riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica istituzionale.

2. Ai sensi del presente disciplinare si considerano destinatari dei servizi erogati dall'URP: 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; le associazioni o forme organizzative analoghe, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

#### **ART.4 ORGANIZZAZIONE**

1. L'URP deve essere dotato di spazi e risorse umane e strumentali 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 alle informazioni, anche attraverso l'uso dei siti Internet comunali ed ogni altro strumento, coadiuvando e favorendo accesso e partecipazione, trasparenza, informazione sulle attività amministrative, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa (mediante azioni in back-office coordinate con i referenti dei vari Settori dell'organizzazione comunale).
2. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e possibilmente coincidente con quello degli altri uffici.

#### **ART.5 RISORSE UMANE**

1. All'URP deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente disciplinare, in considerazione delle attività di gestione delle relazioni pubbliche che l'URP espleta per conto di altri servizi dell'Ente.
2. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza dell'organizzazione comunale;
  - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - c) conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
  - d) capacità comunicative e relazionali;
  - e) conoscenza giuridica e amministrativa di base;
  - f) capacità di gestire richieste impreviste dell'utenza;
  - g) basi di lingua straniera.
3. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'URP un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.
4. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

#### **ART.6 RESPONSABILE**

1. Il responsabile dell'URP, oltre ai requisiti indicati nell'art.4, deve altresì possedere competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.
2. Il responsabile dell'URP deve possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire la criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

## **ART.7 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 istituzionale volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività dell'Ente e a promuovere l'immagine istituzionale;
- 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;

## **ART.8 COMUNICAZIONE INTERNA**

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. Saranno individuati i responsabili per l'informazione (referenti di Settore) che collaborano pienamente e fattivamente con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;
3. I vari Settori, tramite i referenti, devono trasmettere tempestivamente le notizie e le informazioni all'URP rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro, ovvero rendere disponibili, anche mediante idonei strumenti informatici/telematici, le informazioni suddette. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, o rendere immediatamente accessibile nella forma idonea a svolgere il compito di relazione con il pubblico, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:
  - regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
  - bandi di concorso e relativa modulistica;
  - modulistica necessaria per le istanze;
  - ordinanze ed avvisi pubblici;

- informazioni su iniziative istituzionali territoriali e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
- comunicazioni inerenti variazioni sui recapiti interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti;

Ogni ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento della banca dati.

4. Il responsabile dell'URP, può convocare riunioni periodiche dei referenti di Settore.
5. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.
6. L'URP è strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti, nonché degli altri principi previsti dalla Pubblica Amministrazione Digitale.

#### **ART. 9 ATTIVITA' DEI "REFERENTI URP"**

I referenti di Settore hanno il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative opportunamente predisposte (o mediante analogo strumento di tipo informatico/telematico);
- informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento (o mediante analogo strumento di tipo informatico/telematico);
- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

#### **ART.10 INFORMAZIONI SUGLI ATTI**

L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi avvalendosi a tal fine di tutti gli strumenti informatici/telematici e di una banca dati informatizzata da implementare con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi, fermo restando che i singoli Settori possono riservarsi di fornire direttamente tali informazioni, qualora ritengano che le stesse siano complesse e necessitino di personale specialistico del Settore medesimo.

**ART.11**  
**ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI**

1. L'URP collabora con i vari servizi per quanto concerne:
  - a) informazione ed orientamento riguardo ai servizi comunali;
  - b) distribuzione modulistica;
  - c) ricevimento istanze e relativi allegati;
  - d) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
  - e) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
  - f) consegna atti e documenti.
2. L'URP, ricevute le istanze, provvede alla trasmissione all'Ufficio per la tenuta del Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

**ART.12**  
**RETE TELEMATICA**

1. Ai sensi dell'art.8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n.150, l'URP favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni promuovendo altresì l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.
2. L'URP cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica e telematica di concerto con i Sistemi Informativi per il necessario supporto di competenze tecniche.
3. L'URP favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici (e-mail, intranet ecc..) per il conseguimento dei più alti livelli di professionalità.

**ART.13**  
**QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI**

1. L'URP monitorizza l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, anche mediante l'attribuzione di incarichi esterni e con l'utilizzo di strumenti informatizzati.
2. Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e del monitoraggio sull'attività dell'URP.

**ART.14**  
**DISTRIBUZIONE DELLA MODULISTICA**

1. Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare tempestivamente al Servizio URP la modulistica ad uso degli utenti, ovvero a renderla disponibile ed accessibile in forma intellegibile mediante idoneo strumento informatizzato, al fine di consentirne la distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

2. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti del servizio deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. La modulistica deve essere predisposta ed aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati, per una impostazione omogenea con quella degli altri servizi e/o procedimenti.
4. Il servizio URP cura la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune di Gubbio da parte di altri Enti Pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio, qualora la stessa sia ritenuta pertinente alle finalità dell'URP medesimo.

**ART. 15**  
**NORME TRANSITORIE**

1. Per quanto non previsto nel presente disciplinare si rinvia alle disposizioni di legge.