



## **COMUNE DI MELITO DI NAPOLI**

### **Provincia di Napoli**

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

## **ART. 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Melito di Napoli, di seguito denominato URP, ai sensi della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11/10/1994, dell'art. 8 della Legge n. 150 del 7 giugno 2000, dell'art. 11 del Decreto legislativo 165/2001 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002, definendone obiettivi, attività, collocazione logistica, organizzazione interna e relazionale.

## **ART. 2 FINALITA'**

1. L'URP, inteso quale punto di primo contatto e interfaccia tra Ente e cittadino, costituisce il principale motore del processo di riorganizzazione, semplificazione e ammodernamento della P.A. che deve tendere ad un modello di *governance* partecipata, condivisa, trasparente, efficace ed efficiente.

2. L'URP indirizza la propria azione al conseguimento delle seguenti finalità:

- a. dare attuazione al principio di trasparenza amministrativa e garantire l'esercizio del diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;
- b. favorire la partecipazione civica alla vita amministrativa semplificandone linguaggi e procedure;
- c. agevolare l'accesso ai servizi offerti ai cittadini e verificarne la qualità ed il livello di gradimento da parte degli utenti (*customer satisfaction*);
- d. fluidificare i processi informativi da e verso l'Ente, migliorando la comunicazione interna ed esterna;
- e. promuovere l'immagine dell'Ente e del territorio comunale di riferimento e favorire la conoscenza delle nuove normative e dell'attività istituzionale realizzata.

### **ART. 3 ATTIVITA'**

1.L'URP, coerentemente con le finalità individuate all'art. 2 del presente regolamento, e in ottemperanza alle linee di indirizzo dettate dall'Amministrazione Comunale, svolge le seguenti attività:

- a. accoglie l'utenza e, a seconda del bisogno manifestato, fornisce una prima informazione e attività di orientamento agli uffici dell'Ente e ai servizi erogati;
- b. cura la comunicazione verso i cittadini e da questi verso le altre strutture dell'Ente, anche attraverso l'utilizzo dei moderni strumenti di interconnessione telematica;
- c. garantisce l'accesso agli atti e ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
- d. monitora il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati e, attraverso l'ascolto e il recepimento di segnalazioni, reclami e suggerimenti, propone alle strutture dell'Ente eventuali correttivi al fine di efficientare i propri interventi;
- e. supporta lo Staff del Sindaco e l'Ufficio Comunicazione nell'implementazione del sito web dell'Ente e nella pianificazione ed organizzazione di campagne di comunicazione istituzionale.

### **ART. 4 FRONT OFFICE E BACK OFFICE**

1.Le attività svolte dell'URP vengono tradizionalmente distinte in attività di *front office* e di *back office*, a seconda che implicino o meno la presenza e/o il contatto diretto con l'utenza.

2.Sebbene tra loro strettamente interconnesse, le suddette attività possono essere così individuate e meglio esplicitate:

#### **FRONT OFFICE**

- a. prima accoglienza utenza, ascolto e individuazione del bisogno;
- b. orientamento agli uffici/modalità/procedure per la soddisfazione del bisogno manifestato;
- c. distribuzione e guida alla compilazione della modulistica di accesso ai servizi;
- d. accoglimento istanze, segnalazioni e reclami;
- e. consegna documenti e materiale divulgativo.

#### **BACK OFFICE**

- a. implementazione del database dell'utenza;
- b. realizzazione analisi di *customer satisfaction*;
- c. trasmissione report periodici ai Responsabili di Settore sui punti di criticità emersi nel rapporto con i cittadini e gli eventuali correttivi proposti;
- d. redazione carta dei servizi comunali;
- e. predisposizione di guide, opuscoli e materiale divulgativo;
- f. supporto alla progettazione e realizzazione di campagne informative.

## **ART. 5 UTENZA**

1. Si considerano utenti dell'URP del Comune di Melito di Napoli 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 e le persone giuridiche che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

2. Sono altresì considerati utenti dell'URP gli altri Uffici dell'Ente comunale che all'Ufficio Relazioni con il Pubblico si rivolgono per ottenere supporto e collaborazione nell'espletamento delle procedure burocratiche, nell'accoglimento delle istanze e per ricevere suggerimenti sui correttivi da apportare per efficientare le procedure in corso e migliorare la comunicazione con il cittadino.

## **ART. 6 COLLOCAZIONE LOGISTICA E ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE**

1. Avendo tra le sue funzioni quella di prima accoglienza dell'utenza, orientamento alle procedure e ai servizi, nonché la fluidificazione delle informazioni verso gli altri uffici dell'Ente, l'ubicazione ottimale dell'URP del Comune di Melito di Napoli è al piano terra del Palazzo municipale di via Salvatore Di Giacomo.

2. Il locale deputato ad accogliere l'ufficio URP deve essere facilmente accessibile e reso visibile e riconoscibile attraverso l'uso di segnaletica e cartellonistica capace di guidare l'utenza e fornire chiare informazioni sui giorni e gli orari di funzionamento.

3. La dimensione dell'ufficio deve essere tale da non creare un luogo troppo grande e dispersivo, che crei senso di smarrimento, ma al tempo stesso risulti comodo, confortevole, garantisca la riservatezza del cittadino e sia in grado di contenere scrivanie, postazioni internet per l'utenza, totem, bacheche, materiali informativi ecc.

4. L'URP garantisce l'apertura al pubblico, per le attività di *front office*, almeno una mattina ed un pomeriggio alla settimana, in orari possibilmente coincidenti con quelli degli altri uffici.

## **ART. 7 RISORSE UMANE E FORMAZIONE PROFESSIONALE**

1. All'URP deve essere assegnato il personale necessario all'espletamento di tutte le attività previste dal presente regolamento, in possesso delle seguenti abilità/competenze:

- a. capacità di ascolto, predisposizione ai rapporti interpersonali e comunicatività;
- b. capacità di *problem solving* e *team working*;
- c. conoscenza dell'organizzazione comunale;
- d. conoscenza adeguata degli strumenti di comunicazione e delle tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- e. conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
- f. conoscenza delle normative sulla comunicazione pubblica.

2. Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è individuato un Responsabile dell'URP con il ruolo di coordinamento e supervisione delle altre, eventuali, unità previste.

3. Al personale assegnato all'URP devono essere assicurati periodici aggiornamenti e occasioni di formazione, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura

dell'ascolto, dell'evoluzione normativa, delle tecniche per l'elaborazione e l'archiviazione delle informazioni.

## **ART. 8 RAPPORTI CON LE ALTRE STRUTTURE DELL'ENTE. REPORT E RIUNIONI DI COORDINAMENTO**

1. I Responsabili di ciascun Settore dell'Ente, o referenti da essi delegati, collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni;

2. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:

- a. regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- b. avvisi pubblici, bandi di concorso e relativa modulistica;
- c. modulistica necessaria per le istanze;
- d. informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il Settore intende promuovere/organizzare;
- e. depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal Settore;
- f. comunicazioni inerenti l'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento, nonché eventuali variazioni su numeri di telefono interni, sui giorni e orari di funzionamento degli uffici, sulla competenza settoriale dei procedimenti.

3. E' compito del Responsabile URP trasmettere ai Responsabili dei Settori, e per conoscenza al Sindaco e agli Assessori al Personale e alla Comunicazione Istituzionale, report periodici sulle risultanze dei dati rilevati e sugli eventuali punti di criticità/reclami/suggerimenti, emersi nell'ambito del rapporto cittadino-Ente.

4. Gli Assessori al Personale e alla Comunicazione Istituzionale, di concerto con il Sindaco, convocano, con cadenza almeno semestrale, riunioni di coordinamento con il Responsabile URP, lo Staff del Sindaco e i referenti dei vari Settori, per renderli partecipi dell'attività istituzionale in corso di realizzazione, gli obiettivi strategici a medio-lungo termine dell'Amministrazione comunale, e dettare le linee di indirizzo dell'attività di comunicazione al cittadino.

5. Tali riunioni hanno l'obiettivo di pianificare le iniziative di comunicazione pubblica e veicolare all'esterno un'immagine coordinata dell'Ente e della sua azione ma, al tempo stesso, serviranno ad aumentare nei dipendenti motivazione e senso di appartenenza, sentendosi maggiormente coinvolti nelle scelte di indirizzo dell'Amministrazione.

## **ART. 9 ACCESSO AGLI ATTI**

1. L'URP costituisce il luogo privilegiato in cui il cittadino esercita il diritto di accesso agli atti dell'Ente, sia attraverso l'accoglimento delle istanze di accesso che verranno da esso smistate ai Responsabili dei Settori che hanno emanato o detengono gli atti richiesti, sia attraverso la messa a disposizione per la consultazione, e l'eventuale rilascio di copia, della documentazione, secondo i tempi e le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e dall'apposito regolamento comunale adottato dall'Ente.

**ART. 10**  
**DISTRIBUZIONE MODULISTICA E ACCETTAZIONE ISTANZE**

1. Tutti i Servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di consentirne la distribuzione.
2. L'URP, oltre a distribuire la modulistica e a fornire consulenza circa la relativa compilazione, può anche accogliere le istanze e i relativi allegati.
3. Ricevute le istanze, l'URP provvede alla trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.
4. L'URP ha il compito di monitorare che la modulistica predisposta dai vari Servizi per gli utenti e i contribuenti abbia un'impostazione omogenea e adotti un linguaggio chiaro e comprensibile.

**ART. 11**  
**ENTRATA IN VIGORE ED OSSERVANZA**

1. Il presente regolamento, ai sensi dello Statuto, dopo essere divenuto esecutivo ai sensi di Legge, sarà pubblicato all'Albo Pretorio per 10 giorni ed entrerà in vigore dopo tale pubblicazione.
2. Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.