

COMUNE DI ACI CATENA  
**Città Metropolitana di Catania**

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con deliberazione G. M. n. 5 del 30-01-2023

DISPOSIZIONI GENERALI

- Art.1 – Principi Generali
- Art.2 – Oggetto del regolamento . Riferimenti normativi
- Art.3 – Finalità
- Art.4 – Funzioni

ORGANIZZAZIONE

- Art.5– Spazio
- Art.6 – Risorse umane
- Art.7 – Comunicazione interna
- Art.8 – Formazione del personale

SERVIZI AI CITTADINI

- Art.9 – Sportello informativo
- Art.10 – Orari di apertura
- Art.11 – Newsletter
- Art.12 – Guida ai servizi
- Art.13 – Procedura relativa alle segnalazioni e proposte
- Art.14 – Durata del procedimento di segnalazioni e proposte
- Art.15 – Diritto di Accesso
- Art.16 – Altri servizi

QUALITA' DEI SERVIZI

- Art.17 – Ambito di intervento
- Art.18 – Strumenti di monitoraggio
- Art.19 – Modalità comunicazionali

SEMPLIFICAZIONE

- Art.20 – Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative
- Art.21 – Predisposizione della modulistica

DISPOSIZIONI FINALI

- Art.22 – Abrogazione e rinvio

## DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1

#### Principi generali

L'Amministrazione Comunale di Aci Catena considera la comunicazione pubblica parte integrante ed indispensabile dell'azione amministrativa e dell'effettiva partecipazione democratica della collettività alla vita sociale e politica dell'Ente. Attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, promuove lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, potenzia e armonizza i flussi di informazioni al suo interno e concorre ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace informazione e comunicazione.

### Art. 2

#### Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi del **DPCM 11.10.1994** "Direttiva Principi per l'Istituzione e il Funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico", della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione nel nostro ordinamento di tale Istituto, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge: **D. L. 12 maggio 1995, n. 163 convertito con l. 11 luglio 1995, n. 273** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A.; **D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286** Capo III, art. 11 – Qualità dei servizi pubblici; **Legge 4 marzo 2009, n. 15** "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; **Legge 241/90** capo III e successive mod. ed integrazioni "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"; **L. 150/00** "Legge quadro sulla Comunicazione pubblica" ed il **DPR 422/01** "Regolamento attuativo" **D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"; **D.Lgs. 33 del 2013** Sottosezione "Servizi Erogati/carta servizi e standard di qualità"; **Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei Servizi del Comune di Aci Catena.**

2. Qualunque attività di informazione e comunicazione degli uffici comunali, ferme restando le competenze del portavoce del sindaco, per come previste dalla L.150/00 e successive modifiche, è compresa nel presente regolamento.

3. L'istituzione di sportelli informativi con finalità simili o analoghe a quelle stabilite nella legge e nel presente regolamento avviene esclusivamente con delibera di Giunta.

### **Art. 3**

#### **Finalità**

1. L'URP ispira la propria azione 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;
- 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) garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

2. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, la quale 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 le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
- b) 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 e nel rispetto del regolamento sull'accesso civico, l'accesso civico generalizzato ai dati e ai documenti detenuti dal Comune di Aci Catena e all'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/1990 così come recepita dalla L.R. n. 10/1991 e ss. mm. e ii. approvato con delibera di C.C. n. 41 del 29.07.2019;
- c) organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- d) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

### **Art. 4**

#### **Funzioni**

1. L'URP quale ufficio di staff è inserito, dal punto di vista amministrativo, economico-finanziario e organizzativo, nell'Area amministrativa - Affari Generali, operando in stretto contatto con il Sindaco e con il Segretario Generale;

2. L'URP attua il controllo della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
3. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Aci Catena, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
4. Accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici;
5. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet comunale, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune. Inoltre, a tal fine, assume la funzione di interlocutore istituzionale che si fa carico di raccogliere segnalazioni e domande e darvi risposta o in prima persona o coinvolgendo gli altri uffici comunali.
6. Favorisce processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati:

## **ORGANIZZAZIONE**

### **Art.5**

#### Spazio

1. L'URP avrà sede nel palazzo comunale, esso sarà dotato di locali e strumentazioni 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, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca e monitoraggio (back-office).

**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 ed all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;

**Il Back Office** dell'URP svolge attività di :

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento in collaborazione con i referenti, della predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- c) La semplificazione e la standardizzazione della modulistica dell'Ente;

d) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a) entro 30 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Funzionario Responsabili di P.O. individua un responsabile per la comunicazione interna con l'U.R.P.

#### **Art. 6**

##### Risorse umane

- 1) All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
- 2) Al Responsabile è richiesto il possesso del diploma di laurea – appartenenti alla categoria D del C.C.N.L. Regioni – Autonomie Locali.
- 3) All'attività di front office non può essere adibito personale di categoria inferiore alla B di cui al vigente Ordinamento professionale di comparto.

#### **Art. 7**

##### Comunicazione Interna

1. Il Comune di Aci Catena, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo molto importante per garantire ai cittadini una giusta informazione, promuove una stretta collaborazione tra tutti gli altri Uffici del Comune e l'URP. Per favorire ciò sarà istituita la **Rete dei Referenti dell'URP**, costituita da un referente per ciascun Settore che collabori con l'URP per la pianificazione e la standardizzazione dei flussi informativi, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date e l'aggiornamento del sito del Comune.
2. Ogni referente di area comunica all'URP le variazioni inerenti i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ad ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione.
3. I referenti dei Settori hanno il compito di:
  - a) Informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e servizi;
  - b) Informare in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
  - c) Collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
  - d) Collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.
4. In caso di inerzia da parte dei Funzionari Responsabili di Settore, il responsabile della comunicazione interna è nominato dal Segretario Generale;
5. L'attribuzione all'URP della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale sentiti i Funzionari Responsabili dei Settori interessati ed il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **Art. 8**

##### Formazione del personale

1. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati per il miglioramento del livello di:

- a) conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- b) conoscenza dell'uso di strumenti informatici e telematici;
- c) conoscenza di elementi giuridici e normativi;
- d) conoscenza dei processi di comunicazione

## **SERVIZI AI CITTADINI**

### **Art. 9**

#### Sportello informativo

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Aci Catena; lo Sportello rappresenta un punto di comunicazione e di ascolto, mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto mediante l'utilizzo del telefono, della posta elettronica. L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura: indicazioni dell'Ufficio o servizio cui rivolgersi, orari di apertura al pubblico, nominativo del Responsabile del procedimento, modulistica, documentazione da presentare, descrizione dell'iter del procedimento.

2. Le informazioni di primo livello si riferiscono indicativamente a:

- a) servizi erogati;
- b) modalità di fruizione;
- c) tariffe praticate;
- d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- f) procedimenti di altre Amministrazioni;
- g) servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.

3. L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici.

### **Art 10**

#### Orario di apertura

L'URP rispetterà gli orari degli uffici comunali garantendo l'apertura dal lunedì al venerdì e nel giorno di rientro pomeridiano.

### **Art. 11**

#### Guida ai servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini è predisposta una "Carta dei servizi del Comune di Aci Catena";

2. La bozza di progetto della guida è predisposta dal responsabile dell'URP in collaborazione con la Conferenza dei Responsabili di P.O., che ne stabiliscono anche le modalità di diffusione ed i tempi di ristampa e di adeguamento ed è approvato dalla Giunta Comunale;
3. Gli atti connessi alla pubblicazione ed alla diffusione della Carta sono di competenza del responsabile dell'Area Amministrativa - Affari Generali.

### **Art. 12**

#### Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

La partecipazione dei Cittadini alle attività dell'Amministrazione Comunale è garantita tramite il servizio gestito dall'URP di raccolta informazioni, reclami e proposte dei cittadini, secondo la seguente procedura:

1. L'URP metterà a disposizione della cittadinanza/utenza uno spazio dedicato all'interno del Sito web, attraverso questo spazio sarà possibile richiedere informazioni, dare suggerimenti, fare delle critiche o delle segnalazioni su qualunque ambito che riguarda la vita del Comune ed il lavoro dell'Amministrazione. Tutti i messaggi e le segnalazioni inviate verranno smistate agli uffici competenti per materia; il Responsabile dell'area competente formula una risposta alla segnalazione o proposta e invia la stessa al cittadino/utente e per conoscenza all'URP entro il termine massimo di 15 giorni;

Le segnalazioni/proposte, complete della risposta del Responsabile competente per materia, vengono archiviate in formato elettronico dal Responsabile URP, ai fini del monitoraggio di cui al successivo art. 17.

### **Art. 13**

#### Durata del procedimento di segnalazioni e proposte

Il procedimento si conclude nel termine massimo di trenta (30) giorni dalla data di deposito della segnalazione/proposta.

In casi particolari e di maggiore complessità il termine massimo per concludere il procedimento dalla data di deposito della segnalazione/proposta può essere protratto a giorni sessanta (60).

Possono essere accettate solo segnalazioni/proposte complete dei dati personali di un cittadino o utente.

### **Art. 14**

#### **Diritto di accesso**

Sul Sito del Comune sono resi disponibili tutte le informazioni e la modulistica per esercitare i vari tipi di accesso:

1. **Accesso agli atti amministrativi secondo la L. 241/1990:** è definito anche accesso documentale. La richiesta può essere esercitata da chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, giuridicamente rilevante rispetto al documento per cui si richiede l'accesso.



2. **Accesso civico semplice:** l'accesso civico "semplice" è un istituto introdotto dal d.lgs. n. 33/2013 ed è correlato ai soli atti ed informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione ai sensi della normativa vigente. E' pertanto il diritto di chiunque di richiedere i medesimi nei casi in cui è stata omessa la loro pubblicazione. L'accesso civico, senza obbligo di motivare la richiesta sulla base di interessi specifici.

3. **Accesso civico generalizzato FOIA (Freedom of Information Act):** L'accesso civico "generalizzato" è stato introdotto dal d.lgs. n. 97/2016 ed è un diritto esercitabile relativamente ai dati e ai documenti detenuti dalla pubblica amministrazione, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione. Scopo dell'accesso civico generalizzato è quello di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico. L'accesso civico generalizzato può essere esercitato da chiunque, senza obbligo di motivare la richiesta sulla base di interessi specifici. I casi di esclusione e limiti all'accesso civico sono disciplinati dall'art. 5-bis del decreto n. 97/2016 e ss.mm. e ii..

## **Art. 15**

### Altri servizi

1. Qualunque attività di comunicazione (pubblicazioni, sportello informativo, sponsorizzazioni, etc) indirizzata ad una pluralità di soggetti da qualunque settore proposta, ovvero per qualunque servizio gestito, anche in convenzione, deve essere concordata preventivamente ed espletata di concerto con l'URP.
2. L'URP predispone ed aggiorna tempestivamente un "Elenco informativo di primo impatto" da distribuire agli addetti al centralino e all'attività di front office contenente le informazioni minime necessarie per l'espletamento del servizio.
3. Cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.
4. Garantisce attività di segretariato per gli utenti disabili.

## **QUALITA' DEI SERVIZI**

### **Art. 16**

#### Ambito di intervento

1. Anche con il supporto delle procedure informatiche l'URP promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'Amministrazione e ai documenti amministrativi.
2. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

3. Gli organi di indirizzo annualmente, in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica, stabiliscono quali servizi erogati dal Comune di Aci Catena sono da sottoporre ad attività di monitoraggio.

#### **Art. 17**

##### Strumenti di monitoraggio

1. È demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici, nonché di ogni attività comunicazione interna ed esterna.
2. È demandata altresì l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze è svolta dall'ufficio URP attraverso:
  - a) servizio segnalazione e reclami;
  - b) questionari che misurano la customer satisfaction degli utenti;
  - c) interviste a campione;
3. L'URP registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al Dirigente/Responsabile del settore/Area interessato.

#### **Art. 18**

##### Modalità comunicazionali

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 11 a mezzo di posta elettronica.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 5 giorni.
3. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione interna ed esterna devono contenere la seguente dicitura ***“di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione interna ed esterna”***.

### **SEMPLIFICAZIONE**

#### **Art. 19**

##### Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

1. L'URP svolge attività di monitoraggio in materia di semplificazione amministrativa;
2. L'URP ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento; a tal fine il Dirigente/Resp. di P.O. dell'Ara Amministrativa - Affari Generali può richiedere la convocazione di apposite Conferenze dei Responsabili di P.O., allo scopo di proporre

interventi sulle procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa;

3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini;

#### **Art. 20**

##### Predisposizione della modulistica

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in raccordo con l'URP.

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Art. 21**

##### Abrogazione e rinvio

1. È abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.