



URP

---

REGOLAMENTO DELLE ATTIVITA'  
DELL'UFFICIO PER LE  
RELAZIONI CON IL PUBBLICO

---

DELIBERAZIONE G.C. N 121/26.04.2021

**INDICE**

---

**I. Disposizioni generali**

1. Principi generali
2. Oggetto

**II. Funzioni**

3. Funzioni

**III. Ubicazione**

- 4 Ubicazione

**IV. Organizzazione**

5. Gli strumenti dell'URP
6. Il responsabile dell'URP
7. Formazione del personale

**I. DISPOSIZIONI GENERALI**

---

**1. PRINCIPI GENERALI**

1. L'Amministrazione comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo le indicazioni delle seguenti disposizioni:

(a) **L. 7-6-2000 n. 150** (*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*)

(b) **Dir.P.C.M. 27-9-2000** (*Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato*)

(c) **Dir.Min. 7-2-2002** (*Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*)

(d) **D.P.R. 21-9-2001 n. 422** (*Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi*).

**2. OGGETTO**

1. All'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi.
2. Svolgendo un'attività di raccordo attivo e passivo, fra gli uffici dell'Ente e i cittadini, rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati e contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'Ente sia all'esterno.
3. Si prefigge gli obiettivi di stimolare l'apprendimento sui temi di interesse pubblico e sociale e di promuovere l'immagine dell'Amministrazione comunale.

**II. FUNZIONI**

---

**3. FUNZIONI**

1. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, indirizza la propria attività alle seguenti funzioni:
  - (a) svolge attività di **informazione e comunicazione** verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorendo la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti. A tal fine cura la distribuzione del materiale illustrativo della documentazione e della modulistica, informa sull'attività del Comune e sugli orari e ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto tra l'Amministrazione e i cittadini, singoli ed associati, anche mediante messaggi, suggerimenti, ecc.;
  - (b) promuove l' **immagine** del Comune e facilita il rapporto tra Amministrazione e cittadini;
  - (c) garantisce ai cittadini l'esercizio del **diritto di accesso civico generalizzato** (D,Lgs. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. 97/2016) e **documentale** (L. 241/1990);
  - (d) offre a tutti i cittadini il portale web denominato “ **Il Comune a Portata di Mano**” quale canale privilegiato a disposizione, per segnalare disservizi e problematiche nelle aree di competenza del Comune di Grosseto quali: acquedotto e fognature, ambiente, rifiuti, animali, arredo urbano, barriere architettoniche, illuminazione pubblica, manutenzione strade, segnaletica stradale, traffico, trasporti, verde pubblico, veicoli abbandonati ecc.;
  - (e) garantisce ai cittadini la consultazione della documentazione in dotazione all' **emeroteca**, fruibile da ogni cittadino per 30 minuti al giorno e l'accesso al servizio **internet point**, previa registrazione dell'utenza, fruibile da ogni cittadino per 30 minuti al giorno;
  - (f) al fine di ottimizzare l'attività di informazione e di comunicazione con il cittadino, **collabora con l'ufficio stampa e con il settore Staff del Sindaco**;
  - (g) **attiva forme di raccordo con gli uffici dell'ente** in relazione a specifici bisogni ed adempimenti, anche temporanei, che consentano la distribuzione documentale, l'informazione di primo livello e l'orientamento all'utenza, l'allestimento di uno spazio specifico con personale dei singoli uffici all'interno dell'urp.

**III. UBICAZIONE**

---

**4. UBICAZIONE**

1. L'URP è ubicato in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.
2. L'URP è dotato di locali e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta, telefonica o telematica con il pubblico (front-office), sia 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).

---

**IV. ORGANIZZAZIONE**

---

**5. GLI STRUMENTI DELL'URP**

1. L'URP svolge la sua attività, utilizzando gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (Portale Il Comune a portata di Mano, sportello informazioni, telefono con numero verde, fax, posta, e-mail, linee dirette, sito web, manifesti, depliant, pubblicazioni di vario genere, ecc...).
2. L'URP favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'Amministrazione comunale (internet point).

**6. IL RESPONSABILE DELL'URP**

1. Il Responsabile dell'URP:
  - (a) coordina le attività dell'URP, sia quelle di front-office che quelle di back-office;
  - (b) coordina l'attività del gruppo di lavoro intersettoriale che gestisce il portale "Il Comune a portata di Mano";
  - (c) è il referente dell'Amministrazione comunale per la progettazione, insieme alle altre strutture preposte, del piano di comunicazione e dei progetti correlati;

## REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### 7. FORMAZIONE DEL PERSONALE

1. In considerazione dei compiti specifici che è chiamato a svolgere all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
2. In particolare il personale assegnato a tale servizio deve possedere le seguenti competenze:
  - (a) conoscenza appropriata della organizzazione comunale;
  - (b) conoscenza appropriata degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, esterna ed interna;
  - (c) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
  - (d) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
  - (e) conoscenza di base giuridica e normativa;
3. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito dei programmi formativi, devono essere assicurati, aggiornamenti e formazioni adeguate alle competenze richieste.
4. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).