



REPUBBLICA ITALIANA
CITTA' DI MAZARA DEL VALLO

“Casa Consortile della Legalità”
C.F. 82001410818 – P. IVA:00257580811
www.comune.mazaradelvallo.tp.it

---oOo---

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

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n 156 del 14.10.2025

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

ART. 1 - DEFINIZIONE E PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Mazara del Vallo considera l'informazione e la comunicazione quali strumenti indispensabili per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione dei cittadini alla vita sociale e politica del territorio.

Il Comune, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli ed associati, anche non residenti nella provincia ma che nella stessa lavorino o studino e verso gli stranieri legittimamente residenti;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alle vigenti normative;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative in vigore e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- d) attua strumenti di ascolto e valutazione del gradimento dei servizi, anche tramite canali digitali;
- e) contribuisce al processo di digitalizzazione e innovazione dell'Amministrazione, in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005 e ss.mm.) e gli obiettivi del PNRR.

ART. 2 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto della normativa vigente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), secondo quanto previsto dalla legge n. 150 del 7/6/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001, della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002, del **D.lgs. 33/2013** (trasparenza) del **CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale D.lgs. 82/2005 e ss.mm.** nonché del **PNRR – Missione 1 – Digitalizzazione PA.**

Il presente regolamento ha lo scopo di normare e ridefinire compiti, obiettivi professionali e l'organizzazione dell'URP quale ufficio preposto all'insieme dell'attività di comunicazione verso gli utenti ed all'interno dell'Amministrazione considerando utenti tutti coloro che a vario titolo e modalità utilizzano il Servizio.

CAPO II - COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE

ART. 3 - RUOLO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale, in attuazione dei principi di cui agli artt. 1 e 2, al fine di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato.

In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro ed accessibile a tutti, fermo restando che a differenza dell'Ufficio Stampa che gestisce le relazioni con i mezzi di informazione, l'Urp è dedicato a garantire l'accesso alle informazioni e la comunicazione con i cittadini.

L'URP persegue l'obiettivo della semplificazione amministrativa, quale strumento per aiutare cittadini e cittadini ad abbattere gli ostacoli burocratici che allontanano gli utenti dall'Ente.

L'Ufficio ha anche il compito di facilitare la fruizione delle piattaforme digitali in capo all'Ente, con l'obiettivo di snellire le procedure e permettere ai cittadini di accedere ai servizi in autonomia tramite un'esperienza di smart city, con l'obiettivo di rendere l'Urp come **facilitatore del digitale** (supporto all'uso delle app comunali, SPID, servizi online).

ART. 4 – FINALITA' E FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP nell'ambito delle proprie competenze:

- promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune, sia mediante procedure fisiche che attraverso gli strumenti digitali;
- riceve/trasmette all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/1990 e successive integrazioni e modifiche;
- orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune;
- informa ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali.

ART. 5 – COMUNICAZIONE ESTERNA ED INTERNA

L'URP svolge attività di.

- ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- comunicazione esterna, rivolta ai cittadini e alla collettività in ordine all'assetto organizzativo dei servizi;
- comunicazione interna rivolta alla struttura comunale.

In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- promuovere l'informazione sui servizi al pubblico dell'Amministrazione Comunale illustrandone il funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere lo sportello al cittadino o polifunzionale digitale

Ogni Ufficio nomina i propri **referenti**, tramite i quali vengono trasmessi all'URP atti e documenti che consentano risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione l'URP considera centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna ed interistituzionale a favore dei cittadini.

ART. 6 -ASCOLTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Ufficio relazioni con il pubblico, in quanto "punto di contatto" dell'amministrazione comunale con la collettività, attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi, analizzandone i risultati e utilizzando, quale supporto informativo, banche dati automatizzate ed Internet.

L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'Amministrazione.

Il Comune, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi.

Ogni anno i responsabili dell'URP somministrano ai fruitori che hanno concesso il consenso ai sensi della normativa sulla privacy, un questionario di gradimento sui servizi erogati per poter verificare la qualità delle prestazioni, correggere eventuali mancanze, migliorare l'offerta alla città.

I risultati delle indagini di soddisfazione saranno pubblicati sul sito istituzionale, a garanzia della trasparenza e come base per la programmazione di miglioramenti organizzativi e di servizio.

CAPO III – ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ART. 7 – STRUTTURA DELL'U.R.P.

L'URP è articolato in due ambiti di competenza, tra loro funzionalmente integrati:

- il **front Office** che costituisce l'area di contatto con l'utenza nonché l'ambito principale di interpretazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
- il **back Office** verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti.

Per l'espletamento di tali funzioni si dispone di spazi e strumentazioni adeguate.

ART. 8 – FRONT OFFICE

Il front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazione generale riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- gestione di un eventuale disservizio.

ART. 9 – BACK OFFICE

Il back Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- 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;
- coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

ART. 10 –MODALITA' DI COLLEGAMENTO PER LA COMUNICAZIONE INTERNA

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne all'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.

A tal proposito l'U.R.P.:

- contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici;
- promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione.

I singoli Servizi dovranno comunicare al personale dell'U.R.P. i nominativi dei loro referenti.

I referenti hanno il compito di:

- informare il personale dell'U.R.P. sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai Servizi di competenza;
- collaborare con il personale dell'U.R.P. per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità;
- partecipare agli incontri di coordinamento;
- contribuire alla definizione delle procedure operative.

ART. 11 COMUNICAZIONE PUBBLICA

L'URP al fine di garantire la piena partecipazione e informazione della cittadinanza:

- promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio e interni all'Ente (Ufficio Stampa e Portavoce) per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirati;
- promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di altri Enti presenti sul territorio.

CAPO IV -RISORSE UMANE

ART. 12 -PERSONALE ASSEGNATO ALL'URP

All'Ufficio relazioni con il pubblico è assegnato personale numericamente adeguato per consentire un'ottimale gestione delle attività di front office e di back office, oltre che a poter garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.

ART. 13 -FORMAZIONE PROFESSIONALE

La legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione. Al personale confermato nell'esercizio delle funzioni di comunicazione, attraverso una continua attività di

formazione ed aggiornamento, viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere. Tutti gli addetti sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione nonché alle riunioni interne di ogni Ufficio aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati.

ART. 14 -ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico con la possibilità anche di **prenotazione online degli appuntamenti** per evitare file e migliorare l'organizzazione e con la previsione di almeno un pomeriggio di apertura a settimana per consentire l'accesso a chi lavora. I periodi di sospensione, a qualunque titolo, del servizio di ricevimento del pubblico sono pubblicati sul sito mantenendo sempre attiva la ricezione delle richieste pervenute tramite gli altri canali.

ART. 15 -NORMA TRANSITORIA E FINALE

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applica la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione dei Pubblici Uffici.

Il presente Regolamento abroga e sostituisce integralmente il precedente approvato con delibera di giunta n. 4 del 25.01.2010.