



CITTÀ DI CROTONE
AFFARI GENERALI

REGOLAMENTO
ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'URP
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Revisione	Data	Redazione e Verifica	Approvazione
00	29/12/23	Servizio Affari Generali	D.G.C. n. 564 del 29/12/2023



CITTÀ DI CROTONE
AFFARI GENERALI



CITTÀ DI CROTONE
AFFARI GENERALI

INDICE

- Articolo 1 – Principi Generali
- Articolo 2 – Oggetto del regolamento
- Articolo 3 – Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Articolo 4 – Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico
- Articolo 5 - Forme e strumenti di comunicazione
- Articolo 6 - Comunicazione interna
- Articolo 7 - Coordinamento delle strutture di comunicazione
- Articolo 8 - Organizzazione
- Articolo 9 - Personale assegnato all'Urp
- Articolo 10 - Rilevazione soddisfazione utente e valutazione qualità dei servizi
- Articolo 11 - Le attività di programmazione
- Articolo 12 - Rapporto con altri enti e amministrazioni
- Articolo 13 - Formazione Professionale
- Articolo 14 - Spazio URP e Orario di lavoro
- Articolo 15 - Risorse finanziarie
- Articolo 16 - Tutela della Privacy
- Articolo 17 - Entrata in vigore
- Articolo 18 - Disposizioni finali



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

Articolo 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, con la propria azione intende rivolgere la propria mission Istituzionale al miglioramento continuo dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina al fine di perseguire al meglio gli obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati. A tal fine l'Ente Comunale:
 - a) sostiene e sviluppa l'attività di informazione e comunicazione verso tutti i cittadini, singoli e associati, fruitori e destinatari delle attività di competenza dell'Ente;
 - b) garantisce, attraverso i referenti del settore di competenza, l'esercizio del diritto di accesso agli atti, del diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi, del diritto di accesso c.d. "civico semplice" e c.d. "civico generalizzato" ex D.Lgs. n. 33/2013, in conformità ai principi di tutela della riservatezza di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e al Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR);
 - c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
 - d) attua la verifica della qualità dei servizi e del livello di soddisfazione degli utenti, mediante costante attività di monitoraggio;
 - e) realizza attività di semplificazione, razionalizzazione e digitalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - f) favorisce la comunicazione interna attraverso la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, al fine di uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico e migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Articolo 2

Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Urp - Ufficio Relazioni con il Pubblico, secondo quanto disposto dalla legge 7 giugno 2000, n. 150 «Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni», del relativo regolamento di attuazione emanato con



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001, n. 422, e della direttiva del Ministero della funzione pubblica 7 febbraio 2002.

2. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti i soggetti residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti dei servizi comunali.
3. I nuovi sistemi di comunicazione, l'innovazione tecnologica e l'applicazione delle più recenti infrastrutture informatiche garantiscono maggiore efficienza ai processi amministrativi. Il presente regolamento ha lo scopo di organizzare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico tenendo conto dell'applicazione delle nuove tecnologie e delle infrastrutture informatiche al fine di garantire la migliore interazione tra utenti ed Ente Comunale.

Articolo 3

Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha 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 e accessibile a tutti.
2. Ai sensi della L. n. 150/2000, l'attività di comunicazione affidata agli uffici relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli o associati allo scopo di apportare un costante miglioramento al rapporto con gli stessi, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire l'efficienza, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.
3. Attraverso l'URP, il Comune favorisce e sviluppa le relazioni con cittadini e associazioni, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli uffici dell'Ente e concorre ad affermare il diritto degli utenti a un'efficace comunicazione.
4. Tale ruolo si esplica nelle seguenti attività:
 - a) di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
 - b) di servizio, con diretta produzione di servizi;
 - c) propositiva rispetto all'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;
 - d) di connessione e integrazione tra le attività di comunicazione esterna e interna;



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

- e) conoscitiva, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti;
 - f) promozionale dei servizi dell'Ente;
 - g) di mediazione tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione;
 - h) formativa attraverso iniziative rivolte ai cittadini.
5. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nello svolgimento del proprio ruolo, si ispira ai principi richiamati dalla Legge 7 giugno 2000 n. 150, dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 settembre 2000, dal D.P.R. 422/2001 e dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, nonché agli obiettivi e direttive prefissati dal Comune di Crotona nel Piano di Comunicazione approvato annualmente dall'ente.

Articolo 4

Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Crotona e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accessi polifunzionali e di sistemi di interconnessione informatica;
 - b) collabora, con gli altri uffici all'attività di semplificazione, razionalizzazione, digitalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative, nonché alla predisposizione della relativa modulistica;
 - c) promuove, di concerto con gli uffici competenti, l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, comunicazione istituzionale on line;
 - d) promuove l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti, collaborando al fine di adeguare la qualità delle prestazioni offerte rispetto alle attese, anche attraverso l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
 - e) promuove e organizza la comunicazione interna, garantendo lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione;



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

- f) promuove la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, anche attraverso la costituzione di reti di URP;
 - g) promuove accordi di collaborazione tra il Comune ed enti pubblici e privati, per la sperimentazione di nuove sinergie, al fine di poter integrare le rispettive attività;
 - h) Promuove una migliore gestione e il potenziamento del sito internet istituzionale.
2. L'URP, in coordinamento con il Portavoce, il Dirigente del I Settore, l'Ufficio Comunicazione, l'Assessorato alla Comunicazione Istituzionale, l'Ufficio di Gabinetto del Sindaco, finalizza le informazioni, e può progettare e attuare iniziative di comunicazione di pubblica utilità volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.
 3. L'URP, oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, filtrare, organizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all'amministrazione che esterni, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati.

Articolo 5

Forme e strumenti di comunicazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico esplica le attività di informazione e di comunicazione, unitamente all'Ufficio del Portavoce ed all'Ufficio Comunicazione, oltre che per mezzo dei canali istituzionali (sito web ufficiale), anche attraverso i social media (pagina Facebook Città di Crotona, Twitter, Instagram), le televisioni, le radio, la stampa nazionale, regionale e locale.
2. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare una valida diffusione delle informazioni, ottimizzando l'erogazione con l'intento di una migliore fruizione al fine di favorire la cooperazione tra l'Amministrazione Comunale e i Cittadini.



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

Articolo 6

Comunicazione interna

1. Allo scopo di garantire un'efficace comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, l'URP opera in modo trasversale a ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna standardizzata, codificata e continua.
2. I Dirigenti dei singoli settori e gli uffici di Staff, dovranno provvedere alla nomina, presso ciascun servizio (e se necessario ufficio), di un referente per la comunicazione e l'informazione agli utenti, al fine di una risposta pubblica efficace e tempestiva.
3. Tutti gli uffici dell'ente assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni settore/servizio/ ufficio e staff, tramite il proprio referente, comunica rapidamente all'URP atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini, entro un tempo ragionevole predeterminato.
4. La comunicazione interna utilizza i seguenti strumenti: posta elettronica, intranet, sito internet istituzionale.

Articolo 7

Coordinamento delle strutture di comunicazione

1. Come previsto nel paragrafo 3, secondo periodo, della direttiva del Ministro per la funzione pubblica 7 febbraio 2002, può essere istituita una struttura di coordinamento della comunicazione, costituita dal portavoce del sindaco, dal responsabile dell'Urp, dal responsabile dell'ufficio stampa, se presente. La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare al fine di massimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione tra le azioni di comunicazione per contribuire a rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini.
2. Entro il 30 novembre di ogni anno, la struttura di coordinamento presenta al Sindaco, il programma annuale delle iniziative di comunicazione in previsione per l'anno successivo.



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

3. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato l'incarico di supportare il Comune nell'attuazione delle norme sulla comunicazione pubblica integrata, allo scopo di armonizzare tra loro i segmenti di comunicazione e di informazione ai cittadini.

Articolo 8

Organizzazione

1. L'organizzazione interna dell'URP è articolata in due ambiti di competenza, il back-office e il front-office, tra loro funzionalmente integrati.
2. Il back-office costituisce l'ufficio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti; le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei referenti di ogni ufficio intra e inter ente.
3. Il front-office gestisce il contatto con l'Utenza e dunque, rappresenta il luogo di massima visibilità dell'Ente, di mediazione dell'immagine dello stesso, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei Cittadini. L'attività del front-office è diretta a fornire informazioni e servizi, agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, migliorare la comprensione della normativa comunitaria, nazionale e regionale, monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'Utente.
4. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico, 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 e alla realizzazione di iniziative di ricerca, e sviluppo telematico delle informazioni.

Articolo 9

Personale assegnato all'Urp

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

2. Detto personale deve essere numericamente adeguato a consentire un'ottimale gestione sia delle attività di front-office che di back-office, oltre che a garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze dell'Utenza. Il personale deve possedere una forte motivazione, idonee conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.
3. L'ufficio, per espletare le sue funzioni, può avvalersi anche di personale a tempo determinato, tirocinanti, volontari iscritti all'albo di cittadinanza attiva, o personale esterno.
4. L'URP garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento e dal funzionigramma dell'Ente.
5. In particolare il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - conoscenza adeguata dell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - conoscenze di base giuridiche e normative;
 - conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
 - conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
 - conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
 - conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, informatici)
 - conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

I criteri di selezione del personale da attribuire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono tenere conto di tali aspetti.

6. Ogni dirigente di settore designa un referente di servizio per i rapporti con l'URP.



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

7. La disposizione di cui al comma precedente si applica anche all'Ufficio di Gabinetto, alla Segreteria generale, alle Unità Operative e agli uffici di staff eventualmente costituiti.

Articolo 10

Rilevazione soddisfazione utente e valutazione qualità dei servizi

1. Considerando il ruolo strategico che il front-office svolge all'interno di ogni Amministrazione Pubblica, la rilevazione della soddisfazione dell'utente è fondamentale al fine di apportare eventuali modifiche volte a migliorare il livello di gradimento dei servizi offerti;
2. Il Comune di Crotona, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce ai Cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa il tempo, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami.
3. Le indagini di customer Satisfaction devono essere adeguatamente progettate in modo da stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di verifica dei risultati ottenuti.
4. L'ascolto dell'utenza potrà essere realizzata non solo attraverso le indagini di customer Satisfaction, ma anche attraverso altri strumenti, come l'analisi dei reclami e delle segnalazioni, il monitoraggio delle richieste, l'osservazione diretta, ecc..
5. 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.
6. Il responsabile dell'URP, per il tramite del Dirigente del Settore 1, collabora altresì con il nucleo di valutazione al quale verrà trasmessa una relazione annuale che illustri lo stato di applicazione della direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 7 febbraio 2002 e indicante le misure di comunicazione istituzionali adottate e gli obiettivi perseguiti.

Articolo 11

Le attività di programmazione



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

1. L'ufficio relazioni con il pubblico, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente articolo, presenta proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:
 - a. promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla giunta comunale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
 - b. favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'attività amministrativa e supporta l'interfunzionalità attraverso idonei progetti e strutture reticolari (punti informativi e di servizio territoriali, rete dei referenti di servizio intra e inter ente);
 - c. formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
 - d. progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
 - e. promuove la diffusione, nell'ambito del comune, di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
 - f. partecipa alle attività dell'ufficio del personale e della formazione permanente, relativamente all'elaborazione di programmi formativi per lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di comunicazione;
 - g. contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici del Comune, ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi.
 - h. Viene, altresì, coinvolto in occasione di programmazione e proposte di innovazioni organizzative nell'erogazione dei servizi comunali al cittadino.

Articolo 12

Rapporto con altri enti e amministrazioni

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce la reciproca informazione tra i servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nel Comune, nonché tra questi e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni. Inoltre promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

di iniziative di comunicazione tra Enti, Amministrazioni dello Stato, Associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni.

Articolo 13

Formazione professionale

1. La legge n. 150 del 2000 e il successivo regolamento di attuazione, indicano nei percorsi formativi, lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.
2. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
3. In particolare, il personale assegnato all'URP, deve possedere le competenze di cui al precedente articolo 9 del presente Regolamento.
4. Per l'assegnazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del personale già in servizio all'entrata in vigore del Regolamento di organizzazione, il Comune di Crotona prevede la frequenza dei corsi di formazione teorico-pratici, organizzati in relazione allo specifico profilo professionale da ricoprire.
5. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste
6. Tutti gli addetti all'URP 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 alla cittadinanza.

Articolo 14

Spazio URP e Orario di lavoro

1. L'URP è collocato in locali facilmente accessibili, 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 garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli altri uffici che hanno un maggior afflusso di Utenti.
3. L'URP, anche mediante moduli informatici disponibili sul sito istituzionale, riceve le richieste di appuntamento con amministratori locali e funzionari e fissa gli



CITTÀ DI CROTONE

AFFARI GENERALI

incontri sulla base delle disponibilità del calendario digitale condiviso con i referenti designati dei dirigenti.

Articolo 15

Risorse finanziarie

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Articolo 16

Tutela della Privacy

1. La tutela della privacy nell'ambito delle funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è garantita secondo la normativa vigente.

Articolo 17

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento, dopo essere divenuto esecutivo ai sensi di legge, sarà pubblicato nell'albo pretorio on-line di questo comune ai sensi dell'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69 e successive modificazioni per quindici giorni ed entrerà in vigore dopo tale pubblicazione.

Articolo 18

Disposizioni finali

1. È abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.