



COMUNE DI TORRETTA

Provincia Reg. di Palermo

Piazza Vittorio Emanuele – 90040 - Tel. 0918670231 - Fax 0918670764

C..F. 80020560829 – P. IVA 00744660820

e-mail: sindaco.torretta@libero.it

REGOLAMENTO COMUNALE U.R.P.

**DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 42 DEL
24/09/2010**



COMUNE DI TORRETTA

Prov. Reg.le di Palermo

REGOLAMENTO COMUNALE

U.R.P.

Capo I – Disposizioni generali

Art. 1

Oggetto del Regolamento

L'Amministrazione Comunale nell'indirizzare le proprie azioni al miglioramento dei rapporti con i soggetti residenti e non nel territorio comunale e al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati, con il presente regolamento intende disciplinare il funzionamento dell'U.R.P. e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

Art. 2

Finalità

L'U.R.P. ispira la propria azione ai seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'Amministrazione medesima;
- c) Avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto disponibili presso l'Ente;
- d) Aiutare, 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) Collaborare con i Responsabili di tutte le Aree all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- f) Svolgere attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) Facilitare i contatti e le comunicazioni con gli italiani residenti all'estero, favorendo lo scambio di informazioni e illustrando i procedimenti amministrativi;

Art. 3

Informazione e comunicazione pubblica

L'U.R.P. informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali.

A tal fine:

- a) Raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (modulistica, pubblicazioni, schede informative etc) predisposte dai diversi uffici comunali;
- b) Attua rapporti con le altre strutture di informazioni e comunicazioni comunali (segreteria del Sindaco) per armonizzare e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;

Art. 4

Diritto e comunicazione pubblica

L'U.R.P. :

- 1) Fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui Responsabili dei Procedimenti Amministrativi;
- 2) Accoglie, in conformità a quanto stabilito dall'apposito regolamento comunale in materia di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'ufficio competente secondo le modalità di seguito riportate:
 - a) qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'U.R.P. si attiva presso l'Ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando avrà la possibilità di prendere visione del documento oppure previa intesa con l'Ufficio interessato indirizza il richiedente presso lo stesso indicando:
 - le generalità del Responsabile del Procedimento cui rivolgersi;
 - le date e l'orario dell'Ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - le modalità di accesso;
 - le eventuali spese a carico del richiedente;
 - b) le modalità di esercizio del diritto di accesso sono preventivamente individuate dai Dirigenti Responsabili;
 - c) al fine di favorire il buon funzionamento degli Uffici ed i rapporti con gli utenti, ciascun dirigente individua i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitarsi il diritto di accesso, in mancanza il diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico;

Art. 5

Segnalazioni – proposte e reclami dei cittadini

- 1) Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
- 2) L'U.R.P. informa gli interessati circa le modalità ed i termini delle procedure di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli Uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a

comunicare il risultato all'U.R.P. entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;

- 3) In caso di ritardo e inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, viene fatta segnalazione al Segretario Comunale, il quale di concerto con l'U.R.P. individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;
- 4) L'U.R.P. elabora periodicamente una statistica relativa ai reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e le trasmette al Sindaco, al Segretario, ai Dirigenti ed al Nucleo di Valutazione;

Art. 6

Revisione – razionalizzazione e standardizzazione delle procedure Amministrative e della modulistica

- 1) L'U.R.P. ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori d'intervento;
- 2) La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Capi Area o con altro personale individuato dagli stessi;

Art. 7

Comunicazione esterna

L'U.R.P. collabora alla realizzazione di iniziative volte a diffondere le conoscenze di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e favorire l'accesso ai servizi comunali e a illustrare l'attività istituzionale dell'Ente e del territorio comunale;

Art. 8

Organizzazione e funzionamento dell'U.R.P.

- 1) L'U.R.P. deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili e deve essere dotato di spazi e strumentazioni adeguate atte a consentire sia le attività che richiedono le comunicazioni dirette o telefoniche con il pubblico che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione;
- 2) L'U.R.P. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico che dovrà coincidere con quello degli uffici comunali;
- 3) All'U.R.P. deve essere assegnato il personale necessario per lo svolgimento di tutte le informazioni previste dal presente regolamento;
- 4) Il personale assegnato dovrà possedere competenze specifiche quali:
 - a) conoscenza dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenze di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenze adeguate per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze di base giuridiche e amministrative;
- 5) Al suddetto personale devono essere assicurati continui corsi di formazione;