

# Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici Relazione per il Pubblico del Comune di Roma

Deliberazione Giunta Comunale n. 1379 del 2 luglio 1999

## Art. 1 - Principi generali

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:

sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;

promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;

organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza 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;

cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi del Comune di Roma, il presente Regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominati URP) presso le Circoscrizioni, i Dipartimenti e gli Uffici extradipartimentali, incluso il corpo di Polizia municipale.

## Art. 2 - Finalità e funzioni

Gli URP, nell'ambito della struttura di appartenenza,:

- a. Promuovono e facilitano l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Roma, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
- b. Ricevono e gestiscono le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c. Promuovono e sostengono lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d. Rilevano sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collaborano per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- e. Contribuiscono, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

### Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

Gli URP:

- a. Informano ed orientano l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio dell'area metropolitana e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
- b. Promuovono e realizzano iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine, gli Uffici:

- a. Raccolgono e gestiscono le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attivano collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

- b. Attivano rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, laboratori di quartiere..) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata, anche d'intesa con l'Ufficio Comunicazione;
- c. Promuovono rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;
- d. Promuovono attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;
- e. Coordinano i punti di informazione e accoglienza di primo livello istituiti presso le Circoscrizioni, i Dipartimenti e gli Uffici extradipartimentali con il compito di agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione;
- f. coordinano le attività di informazione svolte dai centralini telefonici.

Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e procedimenti

L'URP ha il compito di:

- a. Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b. Fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità; provvedere, entro i tre giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini di cui all'art. 3 del regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 344/91 per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Direttore del Dipartimento o dell'Ufficio extradipartimentale o al Direttore della Circoscrizione e, per conoscenza, all'Ufficio Diritti dei Cittadini. Con determinazione dirigenziale, il Responsabile dell'URP è individuato quale responsabile dei procedimenti di accesso agli atti dell'Amministrazione.

#### Art. 5 - Promozione e sviluppo della partecipazione

Gli URP valorizzano la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale; A tal fine gli Uffici:

- a. Raccolgono e diffondono informazioni relative agli istituti di partecipazione;
- b. Sostengono i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
- c. Favoriscono la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- d. possono stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

#### Art. 6 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

Gli URP organizzano indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

A tal fine, operano in stretto raccordo con l'Ufficio di Controllo Interno e con i nuclei di valutazione, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e partecipano alla predisposizione delle Carte dei Servizi.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP:

-al Direttore della Circoscrizione, Dipartimento o Ufficio extradipartimentale per l'adozione delle necessarie misure organizzative;

-all'Ufficio Diritti dei Cittadini, per l'elaborazione dei dati a livello cittadino e per la promozione delle necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con gli uffici e i servizi interessati;

-all'Ufficio di Controllo Interno e ai nuclei di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione;

Sulla base dei risultati delle attività' di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

#### Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

Gli URP informano i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, ricevono le segnalazioni e i reclami e li inoltrano ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, all'Ufficio di Controllo Interno e all'Ufficio Diritti dei Cittadini.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico o ad altro organismo di tutela appositamente istituito, anche in via sperimentale.

Presso gli URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

Gli URP curano la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

#### Art. 8 - Comunicazione interna

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli URP.

Il Direttore del Dipartimento, Ufficio extradipartimentale o Circoscrizione individua un responsabile per l'informazione in ciascun Ufficio o servizio che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

Gli URP, a loro volta, favoriscono la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..

Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Direttore del Dipartimento, o Ufficio extradipartimentale o Circoscrizione, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli Uffici.

Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

#### Art. 9 - Collocazione funzionale

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, gli URP sono collocati alle dirette dipendenze del Direttore del Dipartimento o Ufficio extradipartimentale o del Direttore della Circoscrizione.

#### Art. 10 - Istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico

Gli URP sono istituiti dai Dipartimenti, dalle Circoscrizioni e dagli Uffici extradipartimentali in stretta collaborazione con l'Ufficio Diritti dei Cittadini, che collabora anche alla selezione e formazione d'ingresso del personale.

L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione della sede e dall'assegnazione del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessarie, da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informativi fra gli uffici. In relazione ad esigenze di funzionalità nell'accesso dei cittadini agli uffici e servizi dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'uso delle risorse è possibile la creazione di URP interdipartimentali o inter-uffici, ferma restando la necessità di garantire un coordinamento unitario delle attività.

#### Art. 11 - Organizzazione e funzionamento degli Uffici

Gli URP sono istituiti, di norma, laddove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.

Gli Uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati 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 all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

Gli URP garantiscono un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico. Nell'ambito delle proprie competenze, i Dirigenti assegnano agli URP il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività. Gli URP organizzano la propria attività sulla base delle linee annuali di indirizzo dell'Ufficio Diritti dei Cittadini, degli obiettivi assegnati dai Dirigenti, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e possono avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

Il Direttore del Dipartimento, dell'Ufficio extradipartimentale o della Circoscrizione ove l'Ufficio è inserito, trasmette annualmente all'Ufficio Diritti dei Cittadini e, nelle Circoscrizioni, al Consiglio Circoscrizionale una relazione sulla situazione dell'URP e sulle attività svolte.

#### Art. 12 - Competenze e professionalità del personale

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, agli URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato agli URP deve possedere le seguenti competenze:

1. conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
2. conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
4. conoscenze di base giuridiche e normative;

La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

- a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
- b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;
- c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- d) conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- e) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; della organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove, tramite l'Ufficio Diritti dei Cittadini e in collaborazione con

l'Ufficio Formazione Aziendale istituito presso la Direzione Generale, iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

#### Art. 13 - Ruolo dell'Ufficio Diritti dei Cittadini

Fermo restando che ciascun URP è funzionalmente inserito nella struttura amministrativa di cui fa parte, compete all'Ufficio Diritti dei Cittadini lo svolgimento dei seguenti compiti:

a. Impulso e promozione della istituzione degli URP;

comunicazione alla cittadinanza in ordine al ruolo, le funzioni e le modalità di accesso agli URP;

b. Monitoraggio, per conto della Direzione Generale, e, nelle Circoscrizioni, del Consiglio Circoscrizionale, tramite indicatori qualitativi e quantitativi, della funzionalità degli URP. Sulla base dei risultati del monitoraggio, annualmente, l'Ufficio predispone linee di indirizzo e sviluppo per l'attività degli URP che trasmette ai Dirigenti e ai Responsabili URP;

c. Supporto alle attività di informazione degli URP tramite l'aggiornamento costante della banca dati centrale;

supporto nell'introduzione e nell'utilizzo di software specifici;

d. Collaborazione alla selezione del personale destinato agli URP e cura della formazione di ingresso dei nuovi operatori; promozione di iniziative di formazione e aggiornamento permanenti relative ai compiti specifici degli Uffici per assicurare la crescita omogenea della professionalità del personale e livelli qualitativi di prestazione il più possibile uniformi sul territorio cittadino;

Coordinamento operativo delle attività degli URP relativamente a:

a. Promozione e realizzazione di reti integrate tra gli URP e con le altre Pubbliche Amministrazioni;

promozione di funzioni innovative per assicurare un adeguamento costante degli Uffici alla loro missione specifica;

b. Monitoraggio delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, per favorire le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative a livello cittadino.



Art. 14 - Norma finale

E' abrogato l'art. 7 del Regolamento per il diritto d'accesso alle informazioni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 344 dell'11 ottobre 1991