



**COMUNE DI ANDRANO**

Provincia di Lecce

**REGOLAMENTO  
PER IL FUNZIONAMENTO  
DELL'UFFICIO RELAZIONI  
CON IL PUBBLICO**

[Regolamento approvato con atto di G.C. n. 122 del 15.12.2004](#)

Via Michelangelo, 25  
[www.comune.andrano.le.it](http://www.comune.andrano.le.it)

<b>TITOLO I</b>	<b>PRINCIPI GENERALI</b>
<i>Articolo 1</i>	Riferimenti Normativi
<i>Articolo 2</i>	Organizzazione
<i>Articolo 3</i>	Orari di apertura
<i>Articolo 4</i>	Risorse Umane
<i>Articolo 5</i>	Competenze
<i>Articolo. 6</i>	Formazione del Personale
<i>Articolo 7</i>	Risorse Finanziarie
<i>Articolo 8</i>	Organizzazione delle attività
<b>TITOLO II</b>	<b>COMUNICAZIONE INTERNA</b>
<i>Articolo 9</i>	Pool di Informazione e Comunicazione
<i>Articolo 10</i>	Modalità di comunicazione e collaborazioni tra uffici
<b>TITOLO III</b>	<b>COMUNICAZIONE ESTERNA</b>
<i>Articolo 11</i>	Attività Editoriale
<i>Articolo 12</i>	Incontri con i cittadini
<i>Articolo 13</i>	Rapporti con gli altri Urp
<b>TITOLO IV</b>	<b>SERVIZI AI CITTADINI</b>
<i>Articolo 14</i>	Sportello Informativo
<i>Articolo 15</i>	Guida ai servizi
<i>Articolo 16</i>	Ascolto
<b>TITOLO V</b>	<b>PROGETTAZIONE E PROCEDURE</b>
<i>Articolo 17</i>	Piani di Comunicazione
<i>Articolo 18</i>	Programmazione annuale
<i>Articolo 19</i>	Altri servizi
<b>TITOLO VI</b>	<b>QUALITA' DEI SERVIZI – INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO</b>
<i>Articolo 20</i>	Ambito di intervento
<i>Articolo 21</i>	Strumenti di monitoraggio
<b>TITOLO VII</b>	<b>SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA</b>
<i>Articolo 22</i>	Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative
<i>Articolo 23</i>	Predisposizione della modulistica ed assistenza
<b>TITOLO VIII</b>	<b>DISPOSIZIONI FINALI</b>
<i>Articolo 24</i>	Abrogazione e rinvio

# TITOLO I

## *PRINCIPI GENERALI*

L'Amministrazione Comunale di Andrano, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina, attraverso strumenti ed iniziative dirette ed indirette di informazione e comunicazione, si ispira al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi.

L'Amministrazione, conseguentemente, modula i propri comportamenti operativi attivandosi nei termini di seguito riportati:

1. organizza le proprie attività avendo come criterio ispiratore la più diffusa informazione, comunicazione e semplificazione del linguaggio, determinando attraverso i propri servizi (Ufficio Relazioni con il Pubblico) la costruzione dei presupposti necessari al raggiungimento dei richiamati obiettivi;
2. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso gli organi di informazione e verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
3. 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;
4. organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
5. organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, anche attraverso numeri verdi appositamente istituiti, 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;
6. 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.

L'Amministrazione Comunale, 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 Andrano, procede a disciplinare l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, d'ora in avanti denominato URP.

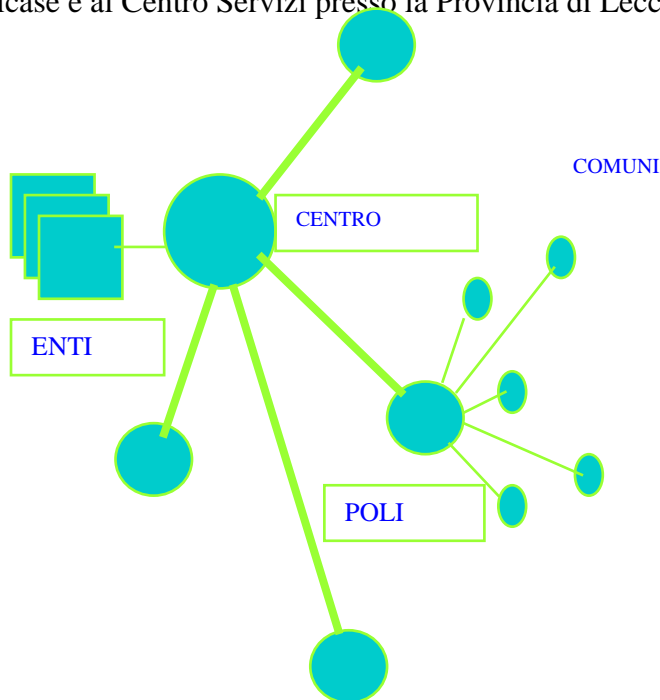
L'organizzazione dell'ufficio e l'estensione del suo campo di azione e del suo sistema di cooperazione interistituzionale fanno riferimento alla struttura organizzativa provinciale della Rete degli Urp come stabilito nel protocollo di intesa predisposto dalla Provincia di Lecce e sottoscritto dal nostro Comune.

Considerato, inoltre, che la Provincia di Lecce si è fatta promotrice di un progetto di e-Government denominato R.I.S.O., finanziato dal Dipartimento dell'Innovazione e delle Tecnologie e dalla Regione Puglia, a cui partecipano le provincie di Taranto e di Brindisi, 80 Comuni e 10 Enti e che prevede:

1. la realizzazione di un portale di ingresso a tutti i servizi previsti dal progetto ed in particolare di quelle inerente le funzioni dell'URP;

2. la realizzazione di software applicativi specifici per supportare l'attività dell'URP;
3. la formazione-intervento per consentire ad un gruppo di operatori del servizio di partecipare alla progettazione tecnica dei nuovi software;
4. la formazione per consentire al personale di diversa allocazione organizzativa di condividere le nuove modalità operative degli URP a seguito dell'adozione dei nuovi software.

Per tutto quanto sopra detto, l'URP del Comune di Andrano si qualifica, oltre che per la specificità e le funzioni che assolve all'interno del proprio ente, anche per le attività di URP di Front Office rispetto al Polo di Tricase e al Centro Servizi presso la Provincia di Lecce.



## **Art. 1 – Riferimenti Normativi**

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico secondo i principi della direttiva DPCM 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge:

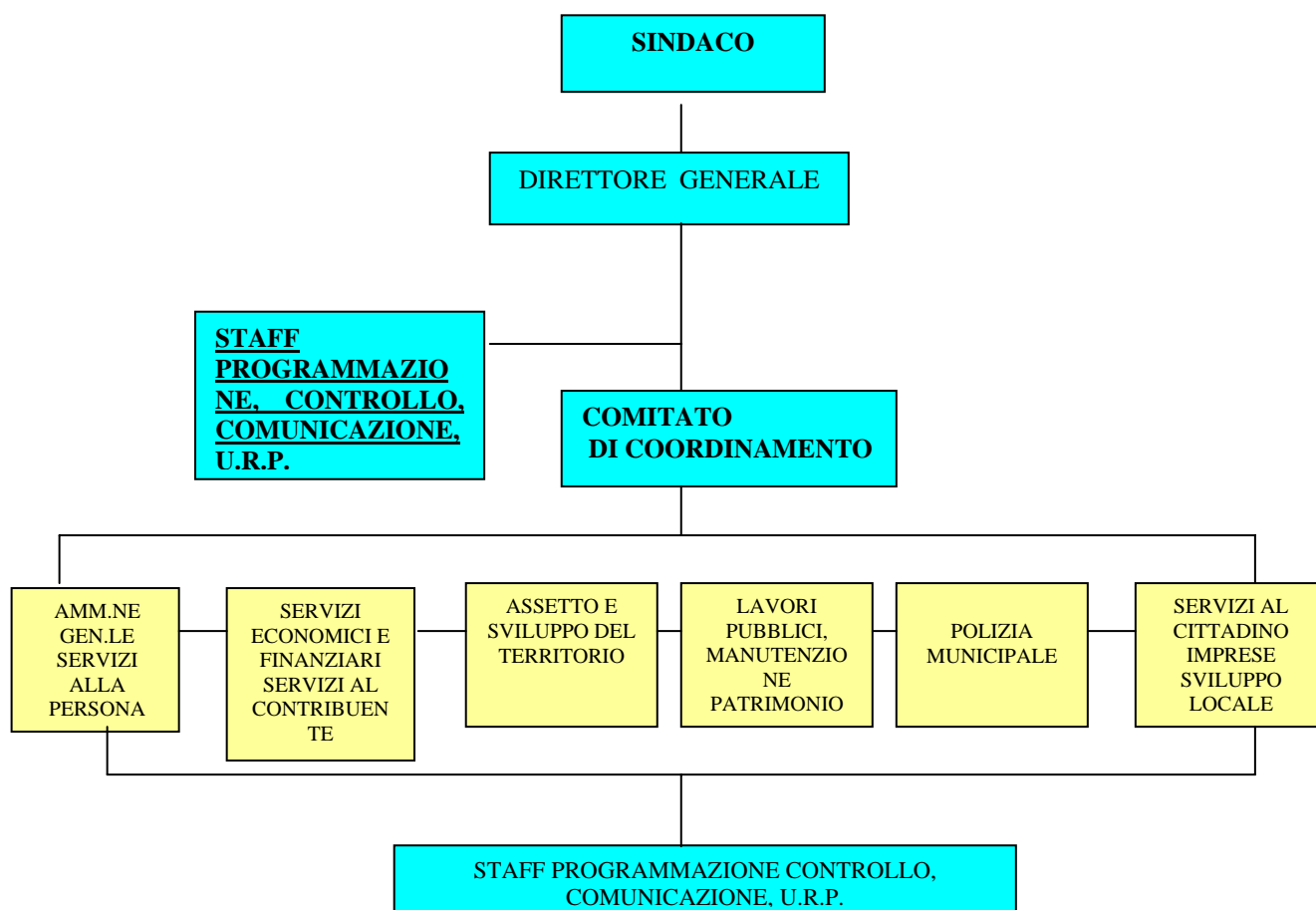
- a. D.Lgs. n. 29/93, art. 12 e successive modificazioni, istitutivo dell'URP
- b. L. 675/96 – Regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente;
- c. L. 127/97 – Art. 7 – Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo;
- d. L. 241/90 – Capo III e successive modifiche ed integrazioni;
- e. D.Lgs. 267/2000 – Art. 88;
- f. Legge 150/2000 di disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione dovendo garantire:
- g. D.p.r. n. 422/2001 – Regolamento attuativo;
- h. D.Lgs. 165/01 – “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” - art. 11 – Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- i. Art. 51 dello Statuto Comunale – Diritto all'Informazione;
- j. DPCM 7 Febbraio del 2002 che affida all'URP il compito di:
  1. sviluppare le Reti civiche
  2. realizzare i Siti internet
  3. costituire il terminale di banche dati
  4. costituire il terminale di atti e di documenti per sollecite ed esaurienti risposte alle richieste in tempi ragionevoli e determinati, prevedendo sanzioni per inadempienze e ritardi
  5. fornire le informazioni su servizi differenziati
  6. realizzare studi e ricerche (anche con altre risorse competenti)
  7. garantire il marketing istituzionale
  8. verificare la soddisfazione dei cittadini sull'erogazione dei servizi

9. fornire le informazioni ai cittadini
10. garantire l'accesso ai servizi
11. effettuare la rilevazione delle esigenze degli utenti
12. promuovere progetti di cambiamento ai fini dell'innovazione e della semplificazione

Qualunque attività di informazione e comunicazione degli uffici comunali, ferme restando le competenze dell'ufficio stampa – come previsto dalla L. 150/00 e successive modifiche, è compresa nel presente regolamento.

## **Art. 2 – Organizzazione**

- a) L'ufficio è allocato dal punto di vista funzionale all'interno del 6° Servizio: “Servizi al cittadino e alle imprese, servizi di comunicazione, sviluppo economico locale” ed opera all'interno dello staff Programmazione, controllo e comunicazione, secondo l'organigramma approvato dalla G.C. n. 136 del 10.12.2003 che di seguito si riporta:



- b) L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
- c) Esso è dotato di locali e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione interna che quella esterna.
- d) Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti; pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione.
- e) Il front office gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. L'attività di front office è

ivolta ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione ( banche dati – internet , etc.)per migliorare la comprensione della normativa comunitaria, nazionale e regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

- f) Il front office ed il back office sono alimentati ed alimentano a loro volta i “referenti della comunicazione” individuati ed opportunamente responsabilizzati a rappresentari i diversi servizi interni.
- g) Il back office assicura una adeguata comunicazione con gli altri URP della rete degli URP e con il coordinamento provinciale centrale, nonché con tutti gli altri enti della P.A. al fine di garantire una efficace comunicazione integrata per i cittadini.

### **Art. 3 – Orari di apertura**

- 1. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane.

### **Art. 4 – Risorse Umane**

- 1. All'URP è assegnato personale con competenze nel campo della comunicazione pubblica ed istituzionale. Detto personale deve essere numericamente adeguato per consentire una ottimale gestione sia delle attività di front office che di back office, oltre che per garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.
- 2. Al Responsabile è richiesto il possesso del diploma di laurea in Scienze della Comunicazione, dei diploma di laurea in Relazioni Pubbliche e altre lauree con indirizzi assimilabili, ovvero, per i laureati in discipline diverse, del titolo di specializzazione o di perfezionamento post-laurea o di altri titoli post-universitari in Comunicazione o Relazioni Pubbliche e materie assimilate rilasciati da Università o Istituti parificati pubblici e privati, ovvero di Master in Comunicazione;
- 3. In fase di prima applicazione, secondo quanto disposto dall'art. 6, D.P.R. 21.9.2001, n. 422, le amministrazioni possono confermare l'attribuzione delle funzioni di comunicazione, di cui all'art. 2 dello stesso D.P.R. 422, al personale dei ruoli organici che già svolgono tali funzioni, anche se il predetto personale è sfornito dei titoli specifici previsti per l'accesso. Per la qual cosa le amministrazioni prevedono l'adozione di programmi formativi di cui all'art. 7 del DPR 422/01.
- 4. Il personale amministrativo, non occupato in mansioni tipiche dell'attività di comunicazione, non dovrà possedere titoli specifici, ma dovrà seguire appositi corsi di formazione;
- 5. All'attività di front-office non può essere adibito personale di categoria inferiore alla C di cui al vigente Ordinamento Professionale di comparto.

### **Art. 5 – Competenze**

- 1. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
  - a) Conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - b) Conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'Amministrazione comunale;
  - c) Capacità ai rapporti interpersonali (sia con il pubblico che con i colleghi dell'office);
  - d) Conoscenza di base delle dinamiche relazionali e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione;
  - e) Attitudine a lavorare in team (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica ed autocritica);
  - f) Capacità di problem solving;
  - g) Flessibilità operativa;

- h) Apertura alle innovazioni;
  - i) Capacità organizzative e propositive;
  - j) Conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
2. Il responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo della comunicazione integrata e delle tecniche di comunicazione pubblica;
  3. L'URP così composto garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.
  4. sarà assicurata l'interscambiabilità tra il personale in dotazione, comunque nel rispetto delle rispettive categorie e profili.

## **Art. 6 – Formazione del Personale**

1. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati per il miglioramento del livello di:
  - a) conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
  - b) conoscenza dell'uso di strumenti informatici e telematici;
  - c) conoscenza di elementi giuridici e normativi;
  - d) conoscenza dei processi di comunicazione

## **Art. 7 – Risorse Finanziarie**

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 economico di gestione.

## **Art. 8 – Organizzazione delle attività**

1. Le attività dell'URP si esplicano, oltre che attraverso il programma previsto per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità e gli accordi di sponsorizzazione, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.
2. Le attività dell'URP sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo a assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, i mezzi di comunicazione di massa, la pubblicità esterna, le affissioni, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, il sito internet, le iniziative di comunicazione integrata ed i sistemi telematici multimediali.
3. Le attività dell'URP sono rivolte a tutti i cittadini italiani e dell'Unione Europea, nonché ai cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea.

# **TITOLO II**

## **COMUNICAZIONE INTERNA**

### **Art. 9 – Pool di Informazione e Comunicazione**

1. E' istituito il pool che cura l' Informazione e la Comunicazione dell'URP (giusta deliberazione G.C. n. 140 del 24.12.2003) con la funzione di raccordo operativo e di coordinamento di tutte

quelle attività ed iniziative aventi rilevanza ai fini della legge 150/2000 ed in conformità a quanto previsto negli artt. precedenti.

2. Il pool è convocato e presieduto dal Responsabile dell'URP che relaziona al Sindaco ed alla Giunta Comunale in forma scritta circa le determinazioni adottate.
3. Il pool è convocato per posta elettronica o rete telefonica interna, di norma con almeno 3 gg. lavorativi di anticipo.
4. I componenti effettivi del Pool sono: Il Direttore Generale, il responsabile dell'URP e tutti i responsabili di servizio.
5. Alla struttura di coordinamento di cui al presente articolo spetta il compito di presentare al vertice dell'amministrazione entro il 30 novembre di ogni anno il Piano di Comunicazione.
6. Il pool ha sede presso l'URP.
7. La comunicazione interna si realizza di norma attraverso un sistema di intranet locale gestito dall'URP con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

### **Art. 10 – Modalità di comunicazione e collaborazioni tra uffici**

1. Le iniziative di comunicazione ed informazione interna ed esterna devono essere sempre comunicate all'URP;
2. Le iniziative afferenti alla comunicazione esterna, ed in particolare le bozze di tutti i prodotti a stampa, andranno presentate all'URP prima di ordinarne la pubblicazione e comunque sempre prima della loro divulgazione al pubblico. L'URP ne curerà direttamente la redazione qualora non richiedano competenze tecniche specifiche viceversa si procederà d'intesa e con la collaborazione del Responsabile del Servizio interessato;
3. I Servizi/uffici interessati avranno pertanto cura di programmare i termini di realizzazione di tali iniziative in modo da garantire l'espletamento delle suddette comunicazioni interne;
4. La documentazione relativa alle iniziative da realizzare dall'URP in collaborazione con gli altri Servizi, saranno adottati standard informatici comuni, ottenibili con i normali programmi di scrittura. I principale formati utilizzati per gli allegati dovrebbero essere i seguenti:
  - RTF (Rich text format) per gli allegati comuni in formato testo;
  - PDF (richiede Adobe Acrobat) per gli allegati in formato testo;
  - ZIP (file compressi) per eventuale altra documentazione (tali file dovrebbero, comunque, essere sempre forniti nelle modalità autoestraibili).
  - Si propone di evitare l'uso di rendere prelevabili documenti in formato "doc" per i rischi sempre presenti di diffusione virus con le macro di questo formato.
5. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione interna ed esterna devono contenere la seguente dicitura "*di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione istituzionale*"

## **TITOLO III** **COMUNICAZIONE ESTERNA**

### **Art. 11 – Attività editoriale**

Il Comune di Andrano per assicurare una costante informazione ai cittadini realizza un periodico, denominato "L'Amministrazione informa".

Uno spazio del Bollettino è dedicato alla funzione comunicazionale dell'URP e comprenderà uno spazio dedicato a:

- comunicazione istituzionale degli organi di governo
- associazioni e gruppi di cittadini

Le modalità redazionali e di pubblicazione del bollettino saranno oggetto di apposito atto deliberativo.

### **Art. 12 – Incontri con i cittadini**

1. L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui diritti dell'utenza e sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di incontri ad essi rivolti.
2. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del Responsabile del servizio interessato con la collaborazione del responsabile URP.

### **Art. 13 – Rapporti con gli altri URP**

1. L'Urp del Comune di Andrano è collegato ed integrato con tutte le strutture comunicative territoriali ed in particolar modo con la Rete degli Urp della Provincia di Lecce.
2. I rapporti con gli URP di Enti diversi sono curati dal responsabile dell'URP.

## **TITOLO IV**

### **SERVIZI AI CITTADINI**

#### **Art. 14 – Sportello Informativo**

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Andrano.
2. Le informazioni di primo livello si riferiscono indicativamente a:
  - a) servizi erogati, con indicazione dei responsabili e dei loro recapiti;
  - b) modalità di fruizione;
  - c) tariffe praticate;
  - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
  - e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
  - f) procedimenti di altre Amministrazioni;
  - g) servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.
3. L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici;
4. Qualora le richieste richiedano ricerche complesse, ne sarà data tempestiva comunicazione al cittadino, riservandosi di fornire risposta nel più breve tempo possibile.
5. L'URP si avvale del sito internet del Comune la cui gestione è affidata ad un responsabile individuato dal Direttore Generale. L'aggiornamento delle pagine è affidato ai singoli responsabili dei servizi per quanto di competenza.
6. L'URP, inoltre, coordina il servizio di linea diretta con il pubblico gestendo le indicazioni e le richieste pervenute al proprio indirizzo di posta elettronica.

#### **Art. 15 – Guida ai Servizi**

Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Andrano".

La bozza di progetto della guida è predisposta dal Responsabile dell'Urp e valutata dal Pool di comunicazione che ne stabilisce le modalità di diffusione ed i tempi di ristampa e di adeguamento. Il progetto è approvato dalla Giunta Comunale.

## **Art. 16 – Ascolto**

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Andrano è garantita tramite il servizio "Segnalazioni – suggerimenti – reclami".
2. Il servizio è gestito dall' URP.
3. Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta comunale, al Direttore Generale competente ed al responsabile Servizio e del procedimento interessato.
4. Nella predisposizione del reclamo l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP.
5. Sul reclamo l'URP riferisce al cittadino utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 gg. dalla presentazione circa gli accertamenti compiuti.

## **TITOLO V**

### **PROGETTAZIONE E PROCEDURE**

#### **Art. 17 – Piani di Comunicazione**

1. Il pool della Comunicazione, predispone il Piano di Comunicazione che ha validità annuale o pluriennale.
2. Il Piano deve prevedere le modalità di informazione e comunicazione, i destinatari e i soggetti coinvolti, ivi inclusi gli sponsor, per il raggiungimento della massima efficacia della comunicazione.
3. Iniziative di comunicazione non previste dal Piano di cui al c 1 possono essere promosse e realizzate soltanto per particolari e contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno.
4. Il Direttore Generale in raccordo con l'organo politico esplicita l'obiettivo in sede di predisposizione del piano economico di gestione, o comunque con proposta alla Giunta.

#### **Art. 18 – Programmazione Annuale**

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione il responsabile dell'URP presenta al proprio Direttore Generale il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie, prevedendo anche la possibilità di accordi di sponsorizzazione.
2. Il Direttore Generale comunica al Dipartimento della Funzione Pubblica le attività realizzate nell'anno per il miglioramento della qualità dei servizi, al fine di un'adeguata pubblicizzazione delle stesse.

#### **Art. 19 – Altri Servizi**

1. Qualunque attività di comunicazione proveniente dai diversi servizi e sportelli (Informagiovani, Suap, Sportello per l'edilizia, Ufficio Europa, ecc.) ed indirizzata ad una pluralità di soggetti, ovvero per qualunque servizio gestito, anche in convenzione, deve essere concordata preventivamente ed espletata di concerto con l'URP.

2. L'URP cura, altresì, la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.
3. L'URP garantisce attività di segretariato per gli utenti disabili.

## **TITOLO VI**

### **QUALITA' DEI SERVIZI – INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO**

#### **Art. 20 – Ambito di intervento**

1. Anche con il supporto delle procedure informatiche l'URP promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'Amministrazione e ai documenti amministrativi.
2. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti prestando particolare attenzione alle segnalazioni ed ai reclami ricevuti.

#### **Art. 21 – Strumenti di monitoraggio**

1. E' demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici, nonché di ogni attività comunicazione interna ed esterna.
2. E' demandata altresì l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze è svolta dall'ufficio URP attraverso:
  - a) servizio segnalazione e reclami;
  - b) questionari da inviare agli utenti;
  - c) interviste a campione;
  - d) condizioni di riunioni pubbliche.
3. L'URP registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al Responsabile ed ai soggetti di cui all'art. 17 comma 3.
4. L'elenco dei reclami viene trasmesso anche al nucleo di valutazione.

## **TITOLO VII**

### **SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA**

#### **Art. 22 – Revisione, Razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative**

1. L'URP nel proporre iniziative volte alla semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative, si rapporta con il Direttore Generale.
2. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini

#### **Art. 23 – Predisposizione della modulistica ed assistenza**

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
2. La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in raccordo con l'URP.
3. E' assicurata l'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti.
4. La modulistica compilata è consegnata dagli utenti direttamente all'URP che dovrà trasmetterla agli uffici titolari della procedura.

## **TITOLO VIII** **DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 24 – Abrogazione e rinvio**

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.