



Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

Art.1 - Finalità

Il presente regolamento ha lo scopo di definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico al fine di migliorare e implementare le attività di informazione e di comunicazione, fattori indispensabili per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione dei cittadini alla vita sociale e politica del territorio.

Art.2 - Compiti e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.

❖ L'U.R.P. promuove e facilita l'accesso dei cittadini alle informazioni attraverso attività di:

- comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri Enti presenti sul territorio;
- comunicazione interna rivolta alle strutture regionali;
- assistenza al cittadino mediante funzioni di ascolto attivo, effettuato anche tramite format da compilare a cura dei cittadini con l'assistenza degli addetti URP;
- diffusione e illustrazione delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- informazione sull'attività amministrativa, sull'organizzazione sui servizi erogati dall'Amministrazione, strutture e compiti delle stesse;
- informazioni sull'avvio dei procedimenti, sugli atti, sugli uffici competenti per materia, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi del procedimento amministrativo;
- informazione sulle attività e le iniziative promosse dall'amministrazione;
- assistenza al cittadino sui singoli procedimenti o informazioni relative alle procedure, ai tempi, ai responsabili;
- assistenza al cittadino per richiesta certificazioni ed accesso ai documenti;
- assistenza al cittadino per l'accessibilità e l'uso on line del sito istituzionale;

❖ L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze, al fine di semplificare e rendere più celere l'iter dei procedimenti:

- promuove attraverso l'ascolto dei cittadini iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;
- individua attraverso l'ascolto degli utenti parole, frasi e attività non comprese dagli stessi al fine di renderle più comprensibili;
- predispone format per la modulistica, contenenti i riferimenti normativi in modo chiaro ed esteso, da utilizzare, anche on line;
- prevede forme di partecipazione on line , al fine di agevolare ogni istanza dei cittadini;
- organizza lo scambio di informazioni tra U.R.P. tra le strutture operanti nell'ambito della stessa amministrazione nonché con gli U.R.P. delle varie amministrazioni;
- realizza sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità e della efficienza dei servizi erogati accogliendo segnalazioni di disservizi, reclami, proposte e suggerimenti;

Art.3 - Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.

❖ L'U.R.P. è costituito da:

- **Front Office** che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;
- **Back Office** che è il luogo dove si elaborano le informazioni e le iniziative di comunicazione;

Art.4 - Il Front Office

❖ il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di :

- ascolto del cittadino attraverso colloquio diretto, raccolta di suggerimenti, rilevazione dei bisogni e livello di soddisfazione;
- informazione generale sulle attività dell'amministrazione;
- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazione specialistica riferita ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi competenti per materia;
- gestione del disservizio;

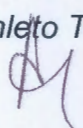
Art.5 - Il Back Office

- ❖ il Back Office dell'U.R.P. è costituito da una redazione che svolge attività di :
- predisposizione della modulistica per la fruizione di servizi erogati dall'amministrazione;
 - monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni;
 - analisi del grado di soddisfazione del cittadino;
 - predisposizione delle campagne di pubblicità;

Palermo 15/09/2011

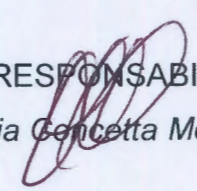
IL FUNZIONARIO DIRETTIVO

(dr. Amleto Tocco)



IL DIRIGENTE RESPONSABILE AREA1

(dr.ssa Maria Concetta Moavero)



VISTO SI APPROVA

IL DIRIGENTE GENERALE

(dr.ssa Luciana Giammanco)

