



Protocollo RC n. 16750/10

ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA CAPITOLINA

(SEDUTA DEL 29 DICEMBRE 2010)

L'anno duemiladieci, il giorno di mercoledì ventinove del mese di dicembre, alle ore 11,45, nella Sala delle Bandiere, in Campidoglio, si è adunata la Giunta Capitolina di Roma, così composta:

1 ALEMANNI GIOVANNI.....	<i>Sindaco</i>	8 CROPI UMBERTO.....	<i>Assessore</i>
2 CUTRUFO MAURO	<i>Vice Sindaco</i>	9 DE LILLO FABIO	“
3 ANTONIOZZI ALFREDO.....	<i>Assessore</i>	10 GHERA FABRIZIO.....	“
4 BELVISO SVEVA	“	11 MARCHI SERGIO.....	“
5 BORDONI DAVIDE.....	“	12 MARSILIO LAURA.....	“
6 CAVALLARI ENRICO.....	“	13 LEO MAURIZIO.....	“
7 CORSINI MARCO	“		

Sono presenti l'On.le Sindaco, il Vice Sindaco e gli Assessori Belviso, Cavallari, De Lillo, Ghera e Marchi.

Partecipa il sottoscritto Segretario Generale Dott. Liborio Iudicello.

(O M I S S I S)

Deliberazione n. 145

Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di Roma Capitale. Modifiche ed integrazioni della deliberazione di Giunta Comunale n. 1379 del 2 luglio 1999.

Premesso che, con deliberazione del 2 luglio 1999 n. 1379 la Giunta Comunale ha adottato il “Regolamento per l'istituzione e l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Roma”;

Che detto Regolamento disciplina l'organizzazione e le attività degli URP in coerenza con le disposizioni normative recate in materia di trasparenza amministrativa, diritto di informazione, accesso agli atti e partecipazione dei cittadini all'attività dell'Amministrazione;

Che il citato provvedimento disciplina, inoltre, le specifiche caratteristiche di organizzazione e funzionamento degli URP nonché le professionalità e le competenze del personale assegnato;

Considerata la rilevanza delle normative intervenute in materia di comunicazione pubblica, procedimento amministrativo, diritto d'accesso ed amministrazione digitale;

Che, in particolare, la legge 7 giugno 2000, n. 150 ha recato disposizioni in ordine alla “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;

Che l'art. 8, comma 2, della citata legge prevede che le Amministrazioni Pubbliche provvedano, nell'ambito della propria potestà regolamentare, "alla ridefinizione dei compiti ed alla riorganizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico secondo i seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.i.;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle Amministrazioni medesime;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- d) attuare, 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) garantire la reciproca informazione fra l'Ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle varie Amministrazioni";

Che con Direttiva del 7 febbraio 2002, concernente le attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, il Ministro per la Funzione Pubblica ha fornito gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica;

Che, con specifico riferimento ai compiti che la legge affida agli URP, la citata Direttiva Ministeriale "ha posto all'attenzione dei Dirigenti degli URP la ricerca dell'efficienza e dell'efficacia nei processi di produzione della comunicazione, quale obiettivo della loro attività";

Che, al riguardo, l'atto di indirizzo del Ministro per la Funzione Pubblica ha definito gli URP quali "strumenti del cambiamento interno della Pubblica Amministrazione";

Che con legge 11 febbraio 2005, n. 15 e s.m.i., è stata modificata e integrata la legge 7 agosto 1990 n. 241 ed innovata sostanzialmente la disciplina in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

Che con Decreto Legislativo 5 marzo 2005 n. 82 e s.m.i., è stato approvato il Codice dell'Amministrazione digitale che definisce per l'Amministrazione Pubblica gli obblighi d'uso e le modalità di sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti con i cittadini e con le imprese;

Che, in coerenza con le sopra richiamate disposizioni normative e nell'ambito di un più ampio progetto di realizzazione di un "sistema" di comunicazione pubblica, la Giunta Comunale, sin dal luglio 2001, ha approvato l'attivazione del progetto "Sistema Numero Unico – Call Center Integrato Chiamaroma 060606", e quindi disposto, con deliberazione n. 64 del 19 febbraio 2002, l'istituzione dei punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello presso tutte le strutture comunali e la nomina dei Referenti per l'Informazione presso le medesime articolazioni capitoline;

Che, sulla base del gradimento rilevato per il servizio erogato dal "Call Center Chiamaroma 060606", la Giunta Comunale con deliberazione del 12 ottobre 2005 n. 520 ne ha disposto l'evoluzione in Contact Center Multicanale Chiamaroma 060606, prevedendo, tra l'altro, oltre al miglioramento dei livelli di servizio, anche lo sviluppo di un sistema di gestione delle relazioni con l'utenza integrato con il portale del Comune di Roma e con la realizzazione di servizi erogati a distanza;

Che, con deliberazioni n. 203 e n. 136, rispettivamente del 20 ottobre 2003 e del 16 giugno 2005, il Consiglio Comunale ha approvato il nuovo "Regolamento per il diritto

di accesso ai documenti e alle informazioni” ed il “Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma”, entrambi disciplinanti funzioni di stretta competenza degli URP;

Considerato il ruolo strategico che gli URP ricoprono nel sostenere l’impatto delle nuove tecnologie nell’informazione e nella comunicazione interna ed esterna, con particolare riguardo ai rapporti tra l’Amministrazione Capitolina, i cittadini e le imprese;

Che gli URP svolgono tale ruolo anche nelle relazioni con le altre Pubbliche Amministrazioni nell’ambito della stessa organizzazione interna dell’Ente;

Che la valorizzazione del carattere strategico delle attività di comunicazione ha già avuto formale riconoscimento professionale con l’istituzione della “Famiglia dei Comunicatori” all’interno del Comune di Roma, approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 523 del 5 agosto 2004 e s.m.i.;

Che con Decreto Legislativo 17 settembre 2010 n. 156 è stato disposto il nuovo assetto istituzionale di Roma Capitale, per le peculiarità stesse del ruolo della Capitale, che implicano particolari profili di governance del territorio e della città;

Che, pertanto, a fronte della descritta evoluzione normativa è necessario procedere alla revisione del “Regolamento per l’istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico del Comune di Roma” approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 1379 del 2 luglio 1999;

Che il Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini, cui competono, tra l’altro, compiti di promozione, supporto e coordinamento operativo degli Uffici relazioni con il pubblico, ha preventivamente sottoposto la proposta di modifica del Regolamento all’esame ed al confronto con i responsabili degli URP;

Che, in vista di un più organico e coordinato aggiornamento delle disposizioni regolamentari che disciplinano rispettivamente gli Uffici Relazioni per il Pubblico, l’accesso ai documenti ed alle informazioni, i reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti all’Amministrazione Capitolina, si rende necessario apportare al vigente provvedimento regolamentare in materia di URP le seguenti modifiche ed integrazioni:

- A. Conformare il titolo del provvedimento regolamentare alla nuova denominazione assunta dall’Ente, come segue: “Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di Roma Capitale”;
- B. Art. 1 “Principi generali”: il comma c) è soppresso;
- C. Art. 2 “Finalità e funzioni”, il comma c) è modificato come segue: “nell’ambito delle attività di informazione e comunicazione sostengono lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti collettivi ed individuali, con particolare riferimento a quelli delle categorie disagiate o comunque svantaggiate, per il miglioramento della qualità della vita urbana”;
- D. Art. 3 “Informazione e comunicazione pubblica”, è modificato come segue:
 - al punto a) del comma 2 aggiungere: “anche attraverso la predisposizione di sistemi di interconnessione telematica ai sensi dell’art. 8 della legge n. 150/2000”;
 - dopo il punto a), inserire il seguente punto b): “raccolgono, coordinandole, le attività informative di secondo livello relative al Contact-Center Chiamaroma 060606, rispondendo direttamente per via telefonica negli orari di apertura e/o inoltrando per via telematica specifici quesiti e richieste di informazione agli Uffici di competenza”;
 - sostituire il punto f) con il seguente punto g): “promuovono attività di comunicazione istituzionale attraverso canali web e multimediali”;

- E. Art. 4 “Servizi all’utenza per l’esercizio dei diritti di accesso e di informazione sugli atti e procedimenti”, è modificato come segue:
- al punto c) del comma 1, dopo “Responsabile dell’Ufficio” sono inserite le parole: “quale responsabile del procedimento stesso”;
 - dopo il punto c) è inserito il seguente punto d): “gestire sulla base del sistema applicativo in dotazione tutti i dati relativi ai procedimenti di accesso della struttura di appartenenza”;
 - il punto d) è sostituito con il seguente punto e): “provvedere nel caso di domande pervenute tramite fax o lettera o modalità alternative, a comunicare al cittadino la data e il protocollo dell’istanza, nonché il responsabile del procedimento e i termini di scadenza per il ritiro degli atti richiesti”;
 - i commi 2 e 3 sono soppressi;
- F. Art. 5 “Promozione e sviluppo della partecipazione” al comma 1, è soppressa la lettera d);
- G. Art. 7 “Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini”, è sostituito come segue: “Gli URP gestiscono i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti secondo le disposizioni stabilite dal Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma”;
- H. Art. 8 “Comunicazione interna”, è sostituito come segue:
1. “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;
 2. I direttori delle strutture dell’Amministrazione individuano i referenti per l’informazione in ciascun Ufficio o Servizio al fine di pianificare, di concerto con i responsabili degli Uffici e degli URP i flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date;
 3. Nell’Amministrazione Capitolina la cultura della comunicazione interna è favorita, anche per il tramite degli URP, attraverso:
 - a) attività mirate all’informazione e alla corretta gestione dei flussi informativi;
 - b) momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela;
 - c) l’attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici;
 - d) la gestione a livello locale della intranet, nel rispetto delle linee guida predisposte dalla struttura competente;
 4. Il responsabile dell’URP, previa intesa con il Direttore della struttura, può programmare riunioni periodiche con i responsabili degli Uffici della medesima struttura al fine di verificare lo stato della comunicazione interna ed esterna, di adottare misure per un miglior coordinamento di essa e di condividere il piano di comunicazione interna.”;
- I. Art. 9 “Collocazione funzionale” è soppresso;
- J. Art. 10 “Istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico” è soppresso;
- K. Art. 11 “Organizzazione e funzionamento degli Uffici”, nuovamente rubricato come art. 9, è modificato come segue:
- prima del comma 1, è inserito il seguente comma: “Gli URP sono collocati alle dirette dipendenze del Direttore della struttura, fatti salvi i casi in cui si sia proceduto alla costituzione di una unità organizzativa della comunicazione.”;

- il successivo capoverso è modificato come segue “Gli URP sono istituiti presso le strutture dell’Amministrazione in stretta collaborazione con il Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini, che collabora alla selezione del personale in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa e nella realizzazione dei moduli formativi di aggiornamento”;
 - i commi 4, 5 e 6, rispettivamente sostituiti con i commi 6, 7 e 8, sono così modificati:
 - comma 6: “I Direttori delle strutture nominano i responsabili degli URP ed assegnano agli Uffici medesimi il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento”;
 - comma 7: “L’attività ordinaria dell’URP è affiancata da interventi specifici di carattere organizzativo in riferimento all’analisi, alla classificazione e alla semplificazione delle procedure ed alla riorganizzazione dei flussi informativi tra gli Uffici”;
 - comma 8: “Il Direttore della struttura favorisce la costituzione di un servizio di coordinamento delle attività di comunicazione che comprenda anche le attività indicate all’art. 3, comma 2, lett. g) del presente Regolamento ed abbia, come previsto dalla vigente normativa, l’URP quale epicentro dei processi di comunicazione”;
 - il comma 9 è modificato come segue: “In relazione alle esigenze di funzionalità nell’accesso dei cittadini agli Uffici ed ai Servizi dell’Amministrazione e di razionalizzazione dell’uso delle risorse umane e strumentali è possibile la creazione di URP interdipartimentali, ferma restando la necessità di garantire un coordinamento unitario delle attività”;
- L. Art. 12 “Competenze e professionalità del personale”, nuovamente rubricato come art. 10, è modificato come segue:
1. Agli URP è assegnato personale in possesso di adeguate competenze nel campo della comunicazione pubblica, in coerenza con le finalità ed i compiti assegnati agli URP medesimi. Tali competenze si rendono necessarie anche in relazione allo sviluppo delle tecnologie dell’informazione, della comunicazione e per contrastare e ridurre, nelle funzioni proprie dell’URP, gli effetti del digital divide;
 2. L’aggiornamento continuo del personale, organizzato dal Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini di concerto con il Dipartimento Risorse Umane, deve assicurare conoscenze relative a:
 - l’evoluzione delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione;
 - gli strumenti e le tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione;
 - i processi di semplificazione e le innovazioni procedurali introdotti nell’Amministrazione Comunale;
 - le procedure in uso nelle altre amministrazioni;
 - gli strumenti e le tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
 - l’organizzazione e la gestione delle risorse umane;
 - la progettazione e la gestione di progetti;
- M. Art. 13 “Ruolo dell’Ufficio Diritti dei Cittadini”, è sostituito con il seguente articolo 11 “Funzioni del Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei

cittadini”:

1. Ciascun URP è funzionalmente inserito nella struttura di cui fa parte. Al Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini compete lo svolgimento dei seguenti compiti di carattere generale:
 - a) impulso e promozione dell’istituzione degli URP nelle strutture che ne siano sprovviste;
 - b) comunicazione alla cittadinanza in ordine al ruolo, alle funzioni e alle modalità di accesso agli URP;
 - c) supporto nell’applicazione delle norme sulla trasparenza e consulenza per l’introduzione e l’utilizzo di software specifici;
 - d) collaborazione con le strutture nella selezione del personale da assegnare agli URP;
 - e) predisposizione e cura dell’aggiornamento formativo sui compiti specifici degli Uffici per assicurare la crescita omogenea della professionalità del personale;

2. Al Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini compete il coordinamento operativo delle attività degli URP relativamente a:
 - a) l’organizzazione periodica di riunioni dei responsabili degli Uffici al fine di esaminare questioni o criticità di comune interesse per l’espletamento efficace delle attività;
 - b) il supporto agli URP per il reperimento di informazioni nei casi di particolare complessità;
 - c) la promozione e realizzazione di reti integrate tra gli URP anche di altre Pubbliche Amministrazioni;
 - d) la promozione di funzioni innovative per assicurare un adeguamento costante degli Uffici alla loro missione specifica;
 - e) il 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;
 - f) il coordinamento dell’attività di rilevazione sistematica quali-quantitativa dei contatti;

Visto l’art. 45 del Regolamento del Decentramento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 dell’8 febbraio 1999, come modificato con deliberazioni del Consiglio Comunale n. 30 del 24 ottobre 2001 e n. 201 dell’11 dicembre 2006;

Visto il Regolamento per l’ordinamento degli Uffici e Servizi del Comune di Roma, deliberazione Giunta Comunale n. 621 del 29 ottobre 2002 e s.m.i.;

Visto il Regolamento sull’ordinamento degli Uffici Municipali, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 26 del 12 gennaio 2001 e s.m.i., così come modificato con deliberazione della Giunta Comunale n. 387 del 24 novembre 2008;

Che in data 5 agosto 2009 la Giunta Comunale ha preso in esame la memoria presentata dall’Assessore alle Politiche Culturali e Comunicazione avente per oggetto “Ridefinizione e rilancio degli URP della comunicazione”, dichiarandosi favorevole a quanto nella medesima rappresentato;

Che per effetto delle disposizioni di cui al richiamato Decreto Legislativo n. 156/2010 è stato istituito, in luogo del Comune di Roma, l’ente territoriale Roma Capitale e, all’art. 2, è stata stabilita la nuova denominazione assunta dagli Organi di Governo del medesimo;

Che, con nota prot. n. GB/102383 del 16 novembre 2010, il Direttore della Direzione Relazioni Sindacali-Trattamento giuridico ed economico-Disciplina del Dipartimento Risorse Umane e Decentramento Amministrativo, ha comunicato di non aver ricevuto richiesta di concertazione da parte delle rappresentanze sindacali alle quali era stata inviata l'informativa preventiva sulla proposta di deliberazione con nota n. GB91845 del 22 ottobre 2010;

Preso atto che in data 15 novembre 2010, prot. n. GE6804, il Dirigente della U.O. Progettazione e coordinamento del piano della comunicazione interna del Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini ha espresso il parere che di seguito si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del D.Lgs. del 18 agosto 2000, n. 267 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica-amministrativa della proposta di deliberazione citata in oggetto.

Il Dirigente

F.to: P. Conti”;

Preso atto che, in data 29 novembre 2010 il Direttore del Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini ha attestato ai sensi e per gli effetti dell’art. 25, c. 1 lett. h) e i) del Regolamento degli Uffici e Servizi, la coerenza della proposta di deliberazione in oggetto con i documenti di programmazione dell’Amministrazione, approvandola in ordine alle scelte di natura economico-finanziaria o di impatto sulla funzione dipartimentale che essa comporta.

Il Direttore

F.to: L. Di Gregorio;

Che sulla proposta in esame è stata svolta, da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa di cui all’art. 97, comma 2, del Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267;

LA GIUNTA CAPITOLINA

per quanto esposto in narrativa

DELIBERA

di approvare le modifiche e le integrazioni al “Regolamento per l’istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico del Comune di Roma”, approvato dalla Giunta Comunale il 2 luglio 1999 con deliberazione n. 1379, come analiticamente indicate in premessa.

Il testo del “Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di Roma Capitale” di cui all’allegato A), parte integrante del presente provvedimento, è quello risultante a seguito delle integrazioni e modifiche disposte con il presente atto.

Il presente provvedimento non ha rilevanza contabile.

**Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici per le
Relazioni con il Pubblico di Roma Capitale**

INDICE

Art. 1 - Principi generali

Art. 2 - Finalità e funzioni

Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

**Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e di informazione su atti e
procedimenti**

Art. 5 - Promozione e sviluppo della partecipazione

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

Art. 7 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Art. 8 - Comunicazione interna

Art. 9 - Organizzazione e funzionamento degli Uffici

Art. 10 - Competenze e professionalità del personale

Art. 11 - Funzioni del Dipartimento della Comunicazione –Tutela dei diritti dei cittadini

Art. 1 - Principi generali

1. L'Amministrazione Capitolina, 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:
 - a. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni nonché favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
 - b. promuove i principi della trasparenza degli atti amministrativi e della tutela della riservatezza dei cittadini in armonia con le disposizioni di legge;
 - c. cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi, anche in relazione all'efficienza delle attività di informazione.
2. 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, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico, d'ora in avanti denominati URP, presso le articolazioni della macrostruttura.

Art. 2 - Finalità e funzioni

Gli URP, nell'ambito delle strutture di appartenenza:

- a) promuovono e facilitano l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi di Roma Capitale, 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 Capitolina e di partecipazione ai relativi procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90 e successive integrazioni e modificazioni;
- c) nell'ambito delle attività di informazione e comunicazione sostengono lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti collettivi ed individuali, con particolare riferimento a quelli delle categorie disagiate o comunque svantaggiate, per il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d) rilevano i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta 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 interni ed esterni all'Amministrazione, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi.

Art. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

1. 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 di Roma Capitale e sulle

possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, in relazione all'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, le competenze delle singole amministrazioni pubbliche ed i relativi servizi erogati;

2. A tal fine, gli URP :

- a) raccolgono e gestiscono le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, immagini, documentazione cartacea, cd rom, ecc.) inerenti al 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, anche attraverso la predisposizione di sistemi di interconnessione telematica ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000;
- b) raccolgono, coordinandole, le attività informative di secondo livello relative al Contact-Center Chiamaroma 060606, rispondendo direttamente per via telefonica negli orari di apertura, e/o inoltrando per via telematica specifici quesiti e richieste di informazione agli uffici di competenza;
- c) attivano rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione capitoline per armonizzare le banche dati, progettare e attuare campagne di comunicazione mirata, anche d'intesa con il Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini;
- d) promuovono rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;
- e) promuovono attività di formazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione anche coinvolgendo gli altri settori dell'Amministrazione;
- f) coordinano i punti di informazione e accoglienza di primo livello delle strutture, con il compito di agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione;
- g) promuovono l'attività di comunicazione istituzionale attraverso canali informativi web e multimediali.

Art. 4 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e di informazione su atti e procedimenti

L'URP ha il compito di:

- a) agevolare l'accesso alle 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 del diritto d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale;
- c) ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente quale responsabile del procedimento stesso o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;

- d) gestire, sulla base del sistema applicativo in dotazione, tutti i dati relativi ai procedimenti di accesso della struttura di appartenenza;
- e) provvedere, nel caso di domande pervenute tramite fax o lettera o modalità alternative, a comunicare al cittadino la data e il protocollo dell'istanza, nonché il responsabile del procedimento e i termini di scadenza per il ritiro degli atti richiesti;

Art. 5 - Promozione e sviluppo della partecipazione

1. 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 Capitolina;
2. A tal fine gli Uffici:
 - a) raccolgono e forniscono informazioni relative agli istituti di partecipazione;
 - b) sostengono i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e di percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate alla tutela dei diritti e 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;

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

1. Gli URP organizzano indagini per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza di riferimento per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. A tal fine, operando in stretto raccordo con la Direzione Pianificazione e Controllo Interno del Segretariato-Direzione Generale, gli URP concorrono alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipano alla predisposizione delle Carte dei Servizi.
3. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, in relazione ai servizi erogati, di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'URP:
 - a) al Direttore della struttura di riferimento per l'adozione delle necessarie misure organizzative di competenza;
 - b) al Dipartimento Comunicazione – Tutela dei 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;
 - c) alla Direzione Pianificazione e Controllo Interno del Segretariato-Direzione Generale, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nonché in relazione all'impatto sulla valutazione delle performances organizzative e individuali.
4. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, il responsabile dell'URP propone 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

Gli URP gestiscono i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti secondo le disposizioni stabilite dal "Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma".

Art. 8 - Comunicazione interna

1. 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.
2. I Direttori delle strutture individuano i referenti per l'informazione in ciascun ufficio o servizio al fine di pianificare, di concerto con i responsabili degli uffici e degli URP i flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
3. Nell'Amministrazione Capitolina la cultura della comunicazione interna è favorita, anche tramite gli URP, attraverso:
 - a. attività mirate all'informazione e alla corretta gestione dei flussi informativi;
 - b. momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela;
 - c. l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici;
 - d. la gestione a livello locale della intranet, nel rispetto delle linee guida predisposte dalla struttura competente.
4. Il responsabile dell'URP, previa intesa con il Direttore della struttura, può programmare riunioni periodiche con i responsabili degli Uffici della medesima struttura al fine di verificare lo stato della comunicazione interna ed esterna, di adottare misure per un miglior coordinamento di essa e di condividere il piano di comunicazione interna.

Art. 9 - Organizzazione e funzionamento degli Uffici

- 1) Gli URP sono collocati alle dirette dipendenze del Direttore della struttura, fatti salvi i casi in cui si sia proceduto alla costituzione di una unità organizzativa della comunicazione.
- 2) Gli URP sono istituiti presso le strutture dell'Amministrazione e operano in stretta collaborazione con il Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini che collabora alla selezione del personale in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa ed alla realizzazione dei moduli formativi di aggiornamento.
- 3) Gli URP sono situati, 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.
- 4) Gli Uffici sono dotati di spazi e strumentazioni di carattere tecnico e informatico, adeguati a consentire:

- a. le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office),
 - b. il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione,
 - c. la progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).
- 5) Gli URP garantiscono un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di utenza.
 - 6) I Direttori delle strutture nominano i responsabili degli URP ed assegnano agli Uffici medesimi il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
 - 7) L'attività ordinaria dell'URP è affiancata da interventi specifici di carattere organizzativo, in riferimento all'analisi, alla classificazione e alla semplificazione delle procedure ed alla periodica riorganizzazione dei flussi informativi tra gli uffici.
 - 8) Il Direttore della struttura favorisce la costituzione di un servizio di coordinamento delle attività di comunicazione che comprenda anche le attività indicate all'art.3, comma 2, lett. g del presente regolamento e abbia, come previsto dalla vigente normativa, l'URP quale epicentro dei processi di comunicazione.
 - 9) In relazione ad esigenze di funzionalità nell'accesso dei cittadini agli uffici e servizi dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'uso delle risorse umane e strumentali è possibile la creazione di URP interdipartimentali, ferma restando la necessità di garantire un coordinamento unitario delle attività.

Art. 10 - Competenze e professionalità del personale

1. Agli URP è assegnato personale in possesso di adeguate competenze nel campo della comunicazione pubblica, in coerenza con le finalità ed i compiti assegnati agli URP medesimi. Tali competenze si rendono necessarie anche in relazione allo sviluppo delle tecnologie dell'informazione, della comunicazione e per contrastare e ridurre, nelle funzioni proprie dell'URP, gli effetti del *digital divide*.
2. L'aggiornamento continuo del personale, organizzato su iniziativa del Dipartimento Risorse Umane e Decentramento Amministrativo e del Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini, anche di concerto, deve assicurare conoscenze relative a:
 - a) l'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
 - b) gli strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione;
 - c) i processi di semplificazione e le innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;
 - d) le procedure in uso nelle altre amministrazioni;
 - e) gli strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale;
 - f) l'organizzazione e della gestione delle risorse umane;
 - g) la progettazione e gestione di progetti.

Art. 11 - Funzioni del Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini

1. Ciascun URP è funzionalmente inserito nella struttura di cui fa parte. Al Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini compete lo svolgimento dei seguenti compiti di carattere generale:
 - a) impulso e promozione dell'istituzione degli URP nelle strutture che ne siano sprovviste;
 - b) comunicazione alla cittadinanza in ordine al ruolo, alle funzioni e alle modalità di accesso agli URP;
 - c) supporto nell'applicazione delle norme sulla trasparenza e consulenza per l'introduzione e l'utilizzo di software specifici;
 - d) collaborazione con le strutture nella selezione del personale da assegnare agli URP;
 - e) predisposizione e cura dell'aggiornamento formativo sui compiti specifici degli Uffici per assicurare la crescita omogenea della professionalità del personale.
2. Al Dipartimento Comunicazione –Tutela dei diritti dei cittadini compete il coordinamento operativo delle attività degli URP relativamente a:
 - a) l'organizzazione periodica di riunioni dei responsabili degli Uffici al fine di esaminare questioni o criticità di comune interesse per l'espletamento efficace delle attività;
 - b) il supporto agli URP per il reperimento di informazioni nei casi di particolare complessità;
 - c) la promozione e realizzazione di reti integrate tra gli URP Capitolini e con quelli di altre Pubbliche Amministrazioni;
 - d) la promozione di funzioni innovative per assicurare un adeguamento costante degli Uffici alla loro missione specifica;
 - e) il 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;
 - f) il monitoraggio delle richieste di accesso agli atti ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.
 - g) il coordinamento dell'attività di rilevazione sistematica quali-quantitativa dei contatti.

L'On. PRESIDENTE pone ai voti, a norma di legge, il suesteso schema di deliberazione che risulta approvato all'unanimità.

Infine la Giunta, in considerazione dell'urgenza di provvedere, dichiara, all'unanimità, immediatamente eseguibile la presente deliberazione a norma di legge.

(O M I S S I S)

IL PRESIDENTE
G. Alemanno

IL SEGRETARIO GENERALE
L. Iudicello

La deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal
al e non sono state prodotte opposizioni.

La presente deliberazione è stata adottata dalla Giunta Capitolina nella seduta del
29 dicembre 2010.

Dal Campidoglio, lì

p. IL SEGRETARIO GENERALE

.....