



CITTÀ DI SQUINZANO
- Provincia di Lecce -

REGOLAMENTO SULL'UFFICIO

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(Ai sensi dell'art. 8 della Legge n.150/2000)

Approvato con delibera di C.C. n. 62/2009

CAPO I - PRINCIPI GENERALI –

Art. 1 - Ambito di applicazione e Principi Generali

1. - Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P. secondo i principi della Direttiva D.P.C.M. 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge e degli accordi sottoscritti con la Provincia di Lecce:

- Legge n. 241 del 1990 Capo III° e successive mod. ed integrazioni;
- Lgs.vo n. 29 del 1993 - Art 12 Istitutiva URP e successive modificazioni;
- L. 675/1996 - Regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente;
- L. n. 127/1997 Art. 7;
- Lgs.vo n. 267/2000, art. 88;
- L. n. 150/2000;
- Lgs.vo n. 165/01 - Art. 11;
- Direttiva del 7 febbraio 2002;
- Realizzazione della Rete degli URP del territorio Salentino a cui hanno aderito

Comuni ed Enti della Pubblica Amministrazione;

2. - 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.

Art. 2 – Finalità

1. Le attività di informazione e di comunicazione svolte dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico sono, in particolare, finalizzate:

- a) Diffondere e facilitare la conoscenza della disposizioni normative per agevolarne l'applicazione;
- b) Illustrare il lavoro istituzionale;
- c) Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) Agevolare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- e) Promuovere l'immagine del Comune di Squinzano conferendo conoscenze e visibilità ad eventi di importanza locale;
- f) Promuovere e facilitare l'accesso dei singoli utenti alle informazioni ed ai servizi dell'Amministrazione, delle altre pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;

- g) 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;
- h) Garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico delle varie Amministrazioni.
- i) Riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- l) Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela di diritti ed il miglioramento della qualità della vita urbana;
- m) Rileva sistematicamente i bisogni e 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 collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;

CAPO II -STRUTTURA

Art. 3 - Funzioni

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ai sensi della normativa di cui all'art. 1 e della legge 7 giugno 2000 n. 150, svolge le proprie funzioni secondo i seguenti criteri:

- a) Garantire l'esercizio dei diritti all'informazione, all'accesso ed alla partecipazione;
- b) Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni stesse;

c) Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;

2. A tale scopo l'URP costituisce un terminale di destinazione di atti e documenti così da dare una risposta sollecita ed esauriente alle richieste dei cittadini e svolge i seguenti compiti:

- a. informazione ed orientamento dell'utenza sui compiti e sulle attività del Comune di Squinzano, sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi pubblici offerti ai cittadini e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
- b. informazione specifica su concorsi pubblici e sulle tematiche del mondo giovanile anche attraverso il collegamento a banche dati "informagiovani", consultazione di Gazzette e Bollettini Ufficiali;
- c. promozione e sostegno dello sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- d. raccolta di firme per referendum o per altre iniziative;
- e. promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica per assicurare uno scambio di informazioni culturali e turistiche in genere, programmi di manifestazioni varie organizzate sui propri territori, progetti specifici, conoscenze utili per realizzare in una fattiva collaborazione miglioramenti nella qualità delle proprie prestazioni;
- f. coordinamento delle attività per l'attivazione, la gestione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica comunale;
- g. gestione delle segnalazioni e reclami in modo da assicurare comunque canali comunicativi puntuali ed efficaci;
- h. rilevazione sistematica dei bisogni dei cittadini, verifica della qualità dei servizi o di gradimento degli stessi, da parte degli utenti. A tale fine l'URP collabora per l'adeguamento qualitativo dei servizi;
- i. promozione di attività per lo sviluppo della comunicazione interna nonché, con le strutture di relazione con il pubblico delle altre amministrazioni;
- j. attività amministrative e di coordinamento per la pubblicazione del notiziario comunale;
- k. supporto agli organi politici per le iniziative relative ad incontri con i cittadini;

l. informazione ai cittadini nonché, proposte e supporto per gli uffici dell'ente nell'attuazione della normativa riguardante la semplificazione amministrativa, l'accesso alle informazioni ed ai documenti e la tutela dei dati personali;

m. attività di report generali e specifici, agli organi politici ed alla direzione, sull'andamento dei rapporti con l'utenza.

Art. 4 – Promozione e sviluppo della partecipazione

L'URP valorizza 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, 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. 5 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

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

A tal fine, opera in stretto raccordo con il Segretario, il Direttore Generale il nucleo di valutazione concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione e partecipa 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 Segretario Generale, al direttore Generale, al Nucleo 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.6 – 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.

L'URP informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra 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, il Segretario Generale ed il Direttore Generale.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.

Presso L'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 risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.

Art.7 - 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 dell'URP;

Il Segretario Generale e/o il Direttore Generale individuano 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.

L'URP a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate all'informazione e alla 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 Segretario Generale e/o Direttore Generale 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. 8 - 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, l'URP è collocato alle dipendenze del Segretario Generale e/o Direttore Generale.

Art. 9 - Istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico

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.

Art. 10 - Organizzazione Territoriale

Il Comune si rende disponibile a far parte di eventuali reti di URP che dovessero essere costituite in ambito provinciali e/o comprensoriali. In tal caso offrirà un servizio che eserciterà le seguenti funzioni:

- Realizzazione di un terminale delle banche dati e delle informazioni nonché degli atti e dei documenti prodotti.
- Realizzazione di un servizio di accesso, anche via web alle informazioni utili in generale al cittadino onde facilitare sia la sua informazione circa l'iter procedimentali delle pratiche di suo interesse nonché per l'accesso agli atti prodotti e ai servizi erogati.

- Pubblicazione di informazioni relative ai servizi erogati dagli altri enti che aderiscono alle reti degli URP provinciali e/o comprensoriali.
- A tal fine l'URP deve concorrere, assieme all'URP provinciale e/o comprensoriale, a costruire o consolidare o sviluppare le reti civiche di raccordo con altri enti della P.A. per costituire un'interfaccia con i cittadini sempre più integrata e interagente.
- Deve proporre alla propria struttura gestionale di riferimento interna quelle azioni di comunicazione perseguibili attraverso strumenti ad hoc rivolti sia all'interno del proprio Comune (comunicazione interna) che ai diversi "pubblici" esterni (Comunicazione esterna ed istituzionale) e deve poi provvedere alla progettazione, realizzazione e gestione di quegli strumenti di comunicazione ad esso affidato.
- Deve provvedere alla rilevazione dell'esigenza di comunicazione degli utenti del territorio di pertinenza del proprio comune e partecipare e contribuire alle rilevazioni effettuate a livello provinciale e/o comprensoriale così da trarne indicazioni utili al miglioramento delle azioni pianificate ed effettuate.
- Deve provvedere assieme all'URP provinciale e/o comprensoriale, ad effettuare controlli ricorrenti sulla soddisfazione dei cittadini circa la qualità dei servizi erogati dal Comune e partecipare alle indagini sulla qualità dei servizi di valenza interistituzionale a dimensione territoriale effettuate al fine di ottimizzare la qualità della comunicazione del servizio e suggerire al resto della struttura comunale le aree di miglioramento da sviluppare.
- Deve promuovere iniziative tese a facilitare la partecipazione dei cittadini alla vita ed al funzionamento del proprio Comune ed al raggiungimento degli obiettivi che l'Amministrazione ha condiviso di raggiungere per il benessere della qualità della vita e dell'ambiente, sviluppando una comunicazione tipica della "responsabilità sociale" che dia tangibilità sociale dell'uso delle risorse pubbliche impiegate.
- Deve infine promuovere in particolare quelle iniziative per facilitare la partecipazione attraverso l'uso di mezzi on line in una logica di democrazia. –

CAPO III – FORMAZIONE PROFESSIONALE

Art. 11 - Organizzazione e funzionamento degli Uffici

L'URP è istituito, 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).

L'URP garantisce 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 all'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.

L'URP organizza la propria attività sulla base degli obiettivi assegnati dai Dirigenti, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

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, all'URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato all'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;

Art. 13 – Accesso agli atti

1. L'URP ha il compito di, dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi fornendo, inoltre, le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.

2. Per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione dei cittadini ai procedimenti amministrativi, l'URP promuove la realizzazione di efficaci e puntuali procedure che consentano la disponibilità di adeguate banche dati e forme di comunicazione interna.

3. Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP e non sono di immediato reperimento, il richiedente viene invitato a presentare richiesta scritta, la quale è trasmessa alla struttura competente. Il dirigente dell'ufficio competente ne valuta l'accogliibilità e, in caso positivo, fornisce all'URP le informazioni o le copie degli atti, oppure ne consente la visione, in tempo utile affinché, il procedimento complessivo di accesso si concluda nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.

4. In caso di richiesta irregolare o incompleta, il Responsabile del Procedimento o il Responsabile dell'ufficio competente, entro dieci giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente tramite l'URP, che provvede con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata.

5. Decorsi 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta, l'URP provvede ad inviare un sollecito al dirigente dell'ufficio competente che non abbia ancora fornito risposta.

6. In caso di mancata evasione della richiesta di accesso nel termine previsto da parte degli uffici competenti, il Responsabile dell'URP ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela a sua disposizione, nonché, al Segretario Comunale ed al Sindaco e al Difensore Civico.

Art. 14 – Segnalazioni e Reclami

1. I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, la procedura, le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione comunale.

2. L'URP riceve le segnalazioni ed i reclami e, attraverso l'approntamento di una apposita modulistica cartacea ed informatica, li inoltra ai Responsabili degli uffici competenti i quali provvedono ad effettuare le relative istruttorie ed a comunicare all'interessato ed all'URP, o tramite l'URP, una risposta, anche interlocutoria, entro 30 giorni dalla segnalazione.
3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nel termine di 15 gg. dalla richiesta, l'URP sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.
4. In caso di omessa risposta anche negli ulteriori 10 gg. dal sollecito, il dirigente dell'URP ne dà comunicazione al Segretario Comunale oppure al Sindaco e al Difensore Civico, sollecitandone l'intervento.
5. Presso l'URP i cittadini e le associazioni possono altresì avanzare proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'ente, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta.
6. L'URP promuove iniziative rivolte al miglioramento dei servizi per il pubblico. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Art. 15 - Accettazione di istanze e documenti per uffici comunali

1. I rapporti con gli utenti del Comune devono essere gestiti in maniera specialistica da personale in possesso di adeguate professionalità.
2. Di norma sono delegate all'URP le seguenti attività degli uffici, che non comportano conoscenza approfondita nelle singole materie e per le quali non è istituita apposita struttura per le relazioni con l'esterno:
 - a) distribuzione modulistica;
 - b) ricevimento istanze e documenti;
 - c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
 - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili di pertinenza dell'ufficio;
 - e) consegna di atti e documenti.
3. I Responsabili di Settore individuano con apposito provvedimento, in accordo con il Responsabile URP, le attività di relazioni con l'utenza, nelle materie di propria competenza, da delegare all'URP, sulla base dei seguenti criteri:
 - a) numero di utenti complessivi o per specifiche scadenze;
 - b) caratteristiche dell'utenza;
4. L'URP riceve le istanze e la documentazione, ne verifica la completezza e provvede alla trasmissione all'ufficio per la tenuta del protocollo nello stesso giorno di ricevimento.

Art. 16 – Iniziative di comunicazione pubblica

1. L'URP provvede all'attività amministrativa per la pubblicazione del notiziario comunale anche attraverso il sito web.

Art. 17 – Qualità dei servizi offerti

1. L'URP attua, 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.
2. Gli addetti all'URP monitorizzano l'attività di relazione con il pubblico da essi svolta e possono organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini anche mediante attribuzione di incarichi esterni ad enti specialistici.

3. L'URP collabora alla predisposizione della Guida dei Servizi.
4. Il responsabile dell'URP predisponde un rapporto annuale sulla attività di relazioni con il pubblico con riferimento all'accesso agli atti, alle segnalazioni e reclami, con predisposizione dei dati inerenti gli interventi per singole materie e con indicazione statistica degli esiti delle pratiche; nel rapporto viene altresì indicata l'attività di comunicazione pubblica realizzata nel periodo di riferimento.
5. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e del monitoraggio sull'attività dell'URP, sono trasmessi su richiesta, o periodicamente dal responsabile dell'URP, a:
 - ✓ Sindaco, Assessori, Segretario e responsabili di Settore per l'adozione delle misure organizzative e al Difensore Civico;
 - ✓ Nucleo di valutazione ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione.
6. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio l'URP programma iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

Art. 18 - Assistenza agli amministratori

1. Il responsabile dell'URP o, in caso di sua assenza, altro incaricato, coadiuva il Sindaco e la Giunta nei colloqui e riunioni con il pubblico ai fini del recepimento, coordinamento degli interventi e risposta alle istanze, segnalazioni, reclami presentati in tali consessi, nonché, provvede al monitoraggio di tali incontri.
2. Di tali attività l'URP presenta al Sindaco, al Difensore Civico ed alla Giunta apposita relazione.

Art. 19 - Tutela dei dati personali

1. L'URP, nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con il pubblico, può comunicare dati personali ad altri enti pubblici, a enti pubblici economici ed a privati nell'interesse e per le finalità perseguite dagli stessi istanti cui i dati si riferiscono.
2. Per la spedizione o consegna del notiziario comunale e per le altre iniziative di comunicazione pubblica l'URP trasmette ai soggetti incaricati i nominativi e gli indirizzi dei cittadini e degli enti destinatari.
3. L'URP provvede, con le modalità più opportune in relazione al tipo di attività, a fornire agli utenti l'informativa di cui all'art. 10 del D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, predisponendo anche informative generali da esporre presso l'Ufficio URP ad ausilio di coloro che vi accedono.

Art. 20 - Abrogazioni e norme varie

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.