

REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

INDICE

TITOLO I° - DISPOSIZIONI GENERALI

- Art.1 - Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi
- Art.2 - Finalità
- Art.3 - Funzioni

TITOLO II - ORGANIZZAZIONE, RISORSE

- Art.4 - Collocazione funzionale
- Art.5 - Spazio
- Art.6 - Orario di apertura
- Art.7 - Risorse umane
- Art.8 - Competenze
- Art.9 - Formazione del personale
- Art.10 - Risorse finanziarie
- Art.11 - Organizzazione delle attività

TITOLO 111° - SERVIZI AI CITTADINI CAPO

CAPO I: INFORMAZIONI

- Art.12 - Sportello informativo
- Art.13 - Guida ai servizi

CAPO II: ASCOLTO

- Art.14 - Ascoltiamo per migliorare

CAPO III: PROGETTAZIONE E PROCEDURE

- Art.15 - Progetti di comunicazione
- Art.16 - Semplificazione amministrativa
- Art.17 - Altri servizi

TITOLO IV° - QUALITA' DEI SERVIZI

CAPO I: INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

- Art.18 - Ambito di intervento
- Art.19 - Strumenti di monitoraggio

CAPO II: COMUNICAZIONE ESTERNA

- Art.20 - Attività editoriale
- Art.21 - Comitato redazionale
- Art.22 - Incontri con i cittadini
- Art.23 - Rapporti con gli altri URP

CAPO III: LA COMUNICAZIONE INTERNA

- Art.24 --La Consulta per la comunicazione interna
- Art.25 - Conferenza della Informazione e della Comunicazione
- Art.26 - Modalità comunicazionali

CAPO IV: SEMPLIFICAZIONE

- Art.27 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative
- Art.28 - Predisposizione della modulistica
- Art.29 - Assistenza alla compilazione e consegna

TITOLO V° - DISPOSIZIONI FINALI

Art.30 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'URP

Art.31 - Abrogazione e rinvio.

TITOLO I° DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva DPCM 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge: D.Lgs. n.267/2000 art.88, Legge 241/90 capo III e successive mod. ed integrazioni, d. lgs. 196/2001, Regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente, L. 150/00 ed il DPR 422/2001 (regolamento attuativo).
2. Qualunque attività di informazione e comunicazione degli uffici comunali è compresa nel presente regolamento.
3. L'istituzione di sportelli informativi con finalità simili o analoghe a quelle stabilite nella legge e nel presente regolamento avviene esclusivamente con delibera di Giunta.

Art. 2 - Finalità

1. L'URP ispira la propria azione ai seguenti criteri:
 - a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
 - 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) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie, in atto disponibili presso l'Ente;
 - 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'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
2. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:
 - a) cura le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
 - b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali e nel rispetto del regolamento sull'accesso del Comune di Meta;
 - c) organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti :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;
 - d) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare. e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
4. Nell'ambito dei servizi offerti ai cittadini, l'U.R.P. può fornire informativa dettagliata in ordine alle problematiche connesse alle procedure per l'accesso ai benefici statali per il recupero edilizio, per le persone diversamente abili con la relativa modulistica, avvalendosi anche della collaborazione di soggetti terzi. Gli affidamenti di incarichi avvengono con determinazione gestionale del segretario comunale.

5. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali; associazioni, di persone fisiche o giuridiche, tutti i soggetti iscritti all'Albo comunale ovvero che svolgono la propria attività nel territorio del comune.

Art. 3 - Funzioni

1. L' URP, accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici (fax, posta elettronica);
2. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Meta, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici;
3. Attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
4. Promuove l'organizzazione ed il coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna secondo l'organizzazione interna;
5. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
6. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet comunale, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune. Inoltre, a tal fine, assume la funzione di interlocutore istituzionale che si fa carico di raccogliere segnalazioni e domande e darvi risposta o in prima persona o coinvolgendo gli altri uffici comunali.
7. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
8. Progetta ed attua campagne di comunicazione mirata;
9. Formula proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
10. Provvede ad informare l'utenza relativamente agli atti ed allo stato dei procedimenti in conformità al regolamento dell'Ente e del regolamento che norma il diritto d'accesso.
11. Fornisce la modulistica e le informazioni necessarie per attivare le diverse procedure ed istanze all'Amministrazione pubblica;
12. Informa ed orienta sulle modalità di accesso ai servizi dell'Ente;

13. Fornisce informazioni sulle procedure dei procedimenti amministrativi, sul loro svolgimento e sui tempi di conclusione e sui responsabili di essi;
14. Riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi e le trasmette al Responsabile dell'ufficio competente o ne rilascia copia -quando ne è acquisita la disponibilità.

Presso l'U.R.P. devono essere disponibili:

- a) la guida dei servizi
- b) il principale materiale informativo prodotto dall'Amministrazione;
- c) gli atti normativi, gli atti amministrativi e tutte le altre deliberazioni e determinazioni dell'amministrazione comunale;
- d) i moduli per l'esercizio del diritto di accesso, per la presentazione di domande, istanza e per l'avvio dei procedimenti a richiesta di parte;
- e) copia di tutti gli atti e documenti che sono stati pubblicati ed affissi all'Albo Pretorio nel corso dell'anno.

L'U.R.P. provvede allo svolgimento di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. I risultati delle attività di rilevazione sono trasmessi periodicamente al Sindaco, al Segretario Comunale, al difensore civico, al nucleo di valutazione ai fini del controllo dell'attività di gestione operata dal competente ufficio.

TITOLO II ORGANIZZAZIONE RISORSE

Art. 4 - Collocazione funzionale

1. 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 funzionalmente ascrivibile all'Ufficio di staff del sindaco ed è alle dirette dipendenze del Segretario Comunale. A detto ufficio è ascrivibile il personale dipendente dall'Ente locale o personale esterno ai sensi dell'art. 90 del D. Lgs. 267/2000.

Art. 5 - Spazio

1. L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.
2. E' dotato di locali e strumentazioni adeguate 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 alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca e monitoraggio (back office).

Art. 6 - Orario di apertura

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

Art. 7 - Risorse umane

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

2. Al Responsabile è richiesto il possesso dei titoli di studi previsti dalla legge.
3. Il personale amministrativo, non occupato nelle mansioni tipiche dell'attività di comunicazione, non dovrà possedere titoli specifici, ma dovrà seguire appositi corsi di formazione.
4. All'attività di front office non può essere adibito personale di categoria inferiore alla C di cui al vigente Ordinamento professionale di comparto.
5. Per l'espletamento delle attività di competenza dell'URP si possono individuare collaboratori esterni in conformità con le nuove leggi che regolano il mercato del lavoro.

Art. 8 - Competenze

1. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'Amministrazione comunale;
 - capacità di avere contatti con il pubblico;
 - conoscenza di base delle dinamiche relazionali e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione;
 - 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. 9 - 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. 10 - Risorse finanziarie

1. 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. 11 - 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.

TITOLO III SERVIZI AI CITTADINI

CAPO I Informazioni

Art. 12 - Sportello informativo

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Meta.
2. Le informazioni di primo livello si riferiscono indicativamente a:
 - a) servizi erogati;
 - 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' informazioni deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici;
4. Qualora le richieste di cui al comma 2 richiedano ricerche complesse, la risposta sarà fornita anche via telefono o fax in un termine di tempo brevissimo, di norma non superiore a giorni 6.

Art. 13 - Guida ai servizi

1. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Meta".
2. La bozza di progetto della guida è predisposta dal responsabile dell'URP e valutata dal Team di Comunicazione in sede di coordinamento, che ne stabilisce anche le modalità di diffusione ed i tempi di ristampa e di adeguamento ed è approvato dalla Giunta Comunale. Il team di comunicazione è composto dai responsabili dell'informazione individuati in ciascun area.

CAPO II Ascolto

Art. 14 - Ascoltiamo per migliorare

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Meta è garantita tramite il servizio "Segnalazioni - suggerimenti - reclami".
2. Il servizio è gestito dall'URP.
3. Copia dei suggerimenti è inviata al Sindaco, al Segretario Comunale ed al responsabile 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.

CAPO III Progettazione e procedure

Art. 15 - Progetti di comunicazione

1. La Conferenza dell'Informazione e della Comunicazione di cui al successivo art. 25 'predispone e propone al Sindaco il programma di comunicazione come indicato nell'art. 30 realizzabile nell'anno successivo, comprensivo dei progetti di comunicazione a carattere non pubblicitario e pubblicitario che prevedono la diffusione dei messaggi sui mezzi di comunicazione di massa, il contenuto dei messaggi, i destinatari e i soggetti coinvolti nella realizzazione, ivi inclusi gli sponsor, la previsione delle modalità e dei mezzi ritenuti più idonei al raggiungimento della massima efficacia della comunicazione.
2. Iniziative di comunicazione non previste dal programma di cui al comma 1 possono essere promosse e realizzate soltanto per particolari e contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno.
3. Il segretario comunale in raccordo con l'organo politico esplicita l'obiettivo in sede di predisposizione del piano economico di gestione, o comunque con proposta alla Giunta Comunale.

Art. 16 - Semplificazione Amministrativa

1. L'URP svolge attività di monitoraggio in materia di semplificazione amministrativa.
2. Il Segretario Comunale può richiedere la convocazione di apposite Conferenze della Team di Comunicazione allo scopo di proporre interventi sulle procedure, relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

Art. 17 - Altri servizi

1. Qualunque attività di comunicazione (pubblicazioni, sportello informativo, sponsorizzazioni, etc) indirizzata ad una pluralità di soggetti da qualunque settore proposta, ovvero per qualunque servizio gestito, anche in convenzione, deve essere concordata preventivamente ed espletata di concerto con l'URP.
2. L'U.R.P. cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.

TITOLO IV° QUALITA' DEI SERVIZI

CAPO I Iniziative di miglioramento

Art. 18 - 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.
3. Gli organi di indirizzo annualmente, in sede di approvazione della relazione revisionale e programmatica, stabiliscono quali servizi erogati dal Comune di Meta sono da sottoporre ad attività di monitoraggio.

4. Nei Piani esecutivi di gestione sono definiti i risultati attesi riferiti agli obiettivi dell'Amministrazione, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

Art. 19 - 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 Dirigente del settore interessato.
4. L'elenco dei reclami viene trasmesso anche all'ufficio di Controllo Interno di Gestione

CAPO II Comunicazione esterna

Art. 20 - Attività editoriale

1. Il Comune di Meta, per garantire una costante informazione e comunicazione con i cittadini, realizza un periodico, almeno semestrale, per la pubblicazione delle informazioni previste nel vigente Statuto comunale.
2. Uno spazio del Bollettino è dedicato alla funzione comunicazionale dell'URP, e comprenderà, oltre alle comunicazioni istituzionali, anche argomenti di Associazioni e di gruppi di cittadini.

Questi ultimi potranno intervenire anche su argomenti proposti dal gruppo redazionale. Gli interventi dei cittadini dovranno riferirsi al tema stabilito e non contenere riferimenti di tipo personale.
3. Nel Bollettino comunale, al fine di garantire il massimo coordinamento ed economicità, oltre che unitarietà ed efficacia alla politica comunicazionale, confluiranno tutte le iniziative editoriali dei vari assessorati e settori comunali.
4. La pubblicazione e la distribuzione sono di competenza della Team di Comunicazione.
6. Il Comune con un house organ favorisce la comunicazione interna e la circolarità delle informazioni tra Amministrazione, dipendenti ed organizzazioni sindacali.
 - a. Il periodico è pubblicato sul sito istituzionale e può essere pubblicato anche in forma cartacea.
 - b. Al fine di favorire la partecipazione di tutto il personale uno spazio è dedicato agli interventi di coloro che vogliono dare un contributo.

Art. 21 - Comitato redazionale

1. La redazione del Bollettino comunale, compreso lo spazio denominato il Comune Informa, fanno capo alla Team di Comunicazione.

Art. 22 - 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. L'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del Responsabile del servizio interessato con la collaborazione del responsabile URP.

Art. 23 - Rapporti con gli altri URP

1. I rapporti con gli URP di Enti diversi sono curati dal responsabile dell'URP.

CAPO III

La comunicazione interna

Art. 24 - 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. L'URP, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..
3. I Responsabili dei Servizi individuano un referente per la pianificazione e gestione dei flussi informativi interni all'Ente, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date. Il referente è scelto, di norma, tra il personale di categoria non inferiore alla C.
4. I singoli referenti fanno parte del Team previsto all'articolo successivo e possono essere convocati, in relazione alle questioni di competenza dell'Unità organizzativa di appartenenza, alle riunioni del Comitato redazionale di cui al precedente art. 20.
5. Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Segretario comunale, 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 propone l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Art. 25 - Team per la Comunicazione

1. E' istituito il Team di Informazione e della Comunicazione dell'URP 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 articoli precedenti.
2. I componenti effettivi del Team sono: Il segretario comunale, il Responsabile dell'URP e tutti i responsabili di servizio e/o i loro referenti per la comunicazione designati ai sensi del precedente articolo.
3. Il Team è convocato e presieduto dal Responsabile URP. Il Team è un organismo dinamico, è convocato anche a mezzo di posta elettronica.
4. A conclusione di ogni riunione viene steso un verbale, di cui viene inviata copia al

Sindaco ed alla Giunta Comunale. Quando richiesto, il Responsabile URP relaziona al Segretario e al Sindaco o Assessore circa l'andamento delle attività o sulle determinazioni adottate..

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 della Comunicazione.
6. Il Team ha sede presso l'URP.

Art. 26 - Modalità comunicazionali

1. Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo II a mezzo di posta elettronica o tramite intranet.
2. Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 5 giorni, e comunque al verificarsi delle condizioni per l'esercizio dei compiti di cui agli artt. 2 e 3..
3. 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 interna ed esterna"

CAPO IV SEMPLIFICAZIONE

Art. 27 - 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 segretario comunale e con il sindaco.
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. 28 - Predisposizione della modulistica

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.

Art. 29 - Assistenza alla compilazione e consegna

1. E' assicurata l'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti.
2. La modulistica compilata è consegnata dagli utenti direttamente all'URP che dovrà trasmetterla agli uffici titolari della procedura.

TITOLO V° DISPOSIZIONI FINALI

Art. 30 - Programmazione annuale

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione il responsabile dell'URP presenta al segretario comunale ed al sindaco 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 segretario comunale 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. 31 - 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 vigenti in materia..