

**REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DEL  
COMUNE DI GATTEO**

<b>DISPOSIZIONI GENERALI.....</b>	<b>3</b>
Art. 1 - Principi generali.....	3
Art. 2 - Oggetto del Regolamento.....	3
Art. 3 - Funzioni dell'URP .....	3
<b>SERVIZI AI CITTADINI: ATTIVITA' DI "FRONT-OFFICE" .....</b>	<b>4</b>
Art. 4 - Servizio informazioni.....	4
Art. 5 - Distribuzione della modulistica.....	4
Art. 6 - L 'esercizio del diritto di accesso ed informazioni sugli atti e sui procedimenti .....	4
Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini.....	5
Art. 8 - Sito internet comunale. ....	5
<b>ORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DEL SERVIZIO: ATTIVITA' DI "BACK OFFICE" .....</b>	<b>6</b>
Art. 10 - Funzioni del Back Office.....	6
Art. 11 - Comunicazione interna.....	6
Art. 12 - Revisione delle procedure amministrative e della modulistica.....	7
Art. 13 - Comunicazione esterna.....	7
Art. 14 - Piano di comunicazione e progetti di comunicazione.....	8
Art.15 - Monitoraggio dei servizi .....	8
<b>LOGISTICA, FORMAZIONE DEL PERSONALE E RISORSE FINANZIARIE .....</b>	<b>9</b>
Art. 16 - Logistica e Organizzazione.....	9
Art. 17 - Formazione del personale.....	9
Art. 18 - Risorse finanziarie.....	10
Art.19 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	10
<b>DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>10</b>
Art. 20 - Disposizioni finali .....	10

## **DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 1 - Principi generali**

L'Amministrazione comunale nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli utenti 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 di comunicazione ai cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, in conformità ai criteri individuati dall'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150 e successive integrazioni;
- promuove e assicura l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla vigente normativa.
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, di raccolta e di ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale;
- cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e di razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e la costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare e uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
- sviluppa la comunicazione con i cittadini attraverso l'utilizzo della rete internet, mettendo a disposizione un sito dell'Amministrazione ove siano disponibili informazioni e servizi accessibili ed interattivi;

### **Art. 2 - Oggetto del Regolamento**

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 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP), definendone finalità, competenze e modalità organizzative.

### **Art. 3 - Funzioni dell'URP**

#### **1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:**

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Gatteo, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora, con i Responsabili dei Settori comunali, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- c) 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;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;

g) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale

## **SERVIZI AI CITTADINI: ATTIVITA' DI "FRONT-OFFICE"**

### **Art. 4 - Servizio informazioni**

L'attività di **front-office** dell'URP consiste nella gestione di tutte quelle informazioni inerenti i servizi erogati dal Comune di Gatteo e dall'Unione dei Comuni del Rubicone. Le informazioni si riferiscono a :

- a) Attività , orari e ubicazione degli uffici;
- b) conoscenza dei servizi erogati, modalità di fruizione degli stessi ed eventuali tariffe praticate;
- c) modalità di svolgimento dei procedimenti ed atti amministrativi;
- d) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione
- e) stato dei procedimenti amministrativi

L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici. A tal scopo l'Ufficio URP:

- raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd-rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione, elaborandole e classificandole per la costituzione di una banca dati informatica;
- cura in collaborazione con i diversi referenti individuati dai responsabili di Settore all'interno dell'Ente gli aggiornamenti di tali schede-servizi e dei dati di competenza URP, per la propria banca dati e per le pagine web comunali;
- attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione pubbliche presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare e attuare idonee campagne di comunicazione;
- mette a disposizione degli utenti depliant e materiali illustrativi dell'attività svolta e dei servizi erogati dall'amministrazione;
- promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;
- promuove idonee forme di comunicazione e diffusione delle principali iniziative dell'amministrazione;
- cura la realizzazione e gestione del sito internet quale interfaccia dell'Amministrazione verso l'esterno.

### **Art. 5 - Distribuzione della modulistica**

Tutti i settori dell'Amministrazione comunale inoltrano all'URP la modulistica ad uso degli utenti, chiedendo allo stesso di curare la distribuzione e dando istruzioni circa il loro uso.

L'URP cura la distribuzione della modulistica eventualmente messa a disposizione del Comune di Gatteo da parte di altri enti pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

### **Art. 6 - L 'esercizio del diritto di accesso ed informazioni sugli atti e sui procedimenti**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;
- riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente secondo le modalità definite nell'ambito del Regolamento sull'accesso agli atti.

- promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
- fornisce la modulistica e l'assistenza alla compilazione;
- l'URP può svolgere operazioni o segmenti di procedimenti prima attribuiti ad altri uffici, per la semplificazione e la razionalizzazione dell'accesso dei cittadini agli uffici.

#### **Art. 7 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

L'URP informa gli interessati circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve dall'Ufficio protocollo le segnalazioni/reclami e li inoltra entro 2 giorni ai Responsabili degli Uffici competenti, che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti ed a comunicarne il risultato all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite, entro 20 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Le segnalazioni ed i reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante compilazione di appositi moduli predisposti dall'URP. Possono essere presentati tramite consegna a mano, o inviati per posta elettronica mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul sito Internet Comunale, ovvero mediante telefax o posta ordinaria. Il personale addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli di cui al presente comma.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e informa, per conoscenza, il Segretario Comunale. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine per la risposta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica per iscritto all'utente di non avere ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura competente.

Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, questa provvede alla trasmissione di copia della segnalazione o reclamo alla Struttura Relazioni con il Pubblico, anche tramite posta elettronica

Tutte le comunicazioni all'utenza previste dal presente articolo possono essere effettuate mediante consegna a mani previa identificazione dell'utente, ovvero tramite posta ordinaria o posta elettronica certificata.

Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Gatteo non è competente, l'URP provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora semestralmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Segretario Comunale ed ai Responsabili di Settore.

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.

#### **Art. 8 - Sito internet comunale.**

L'URP realizza e gestisce i contenuti informativi del sito internet comunale, anche mediante ricorso a rapporti di collaborazione con professionisti esterni, qualora necessario.

## **Art. 9 - Comunicazione ed informazione pubblica.**

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale dell'Ente con il fine di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato.

In tal senso l'URP esplica un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse, ed a renderle disponibili al pubblico in modo chiaro ed accessibile.

### **ORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DEL SERVIZIO: ATTIVITA' DI "BACK OFFICE"**

#### **Art. 10 - Funzioni del Back Office**

L'attività del **back-office** dell'URP è una componente fondamentale dei processi di comunicazione interna ed esterna del Comune di Gatteo.

Ha per oggetto:

- 1) la progettazione e la realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa;
- 2) la progettazione, insieme alle altre strutture preposte, delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e dei materiali di comunicazione cartacea dell'Ente;
- 3) la semplificazione e la standardizzazione della modulistica dell'Ente;
- 4) il monitoraggio e il controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli URP di altri Enti e Istituzioni;
- 5) la progettazione di nuovi servizi erogati dall'Ente per via telematica;
- 6) l'analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
- 7) campagne di informazione sui servizi erogati dal Comune;
- 8) redazione ed aggiornamenti delle schede/informazioni/notizie contenute nella banca dati dell'URP;

#### **Art. 11 - Comunicazione interna**

Il coordinamento, l'organizzazione e la circolazione delle informazioni interne, sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione integrata dell'intera Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP, dei front office fisici e telematici che erogano servizi al cittadino e di tutti i canali informativi dell'ente.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti quali la conferenza di settore, i progetti interservizi, il giornale dell'Ente ecc. Promuove inoltre esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di Settore individua all'interno di ogni Servizio un Referente per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.

In caso di inerzia da parte del responsabile del settore, il Referente della Comunicazione è nominato dal Sindaco.

Tutti gli Uffici Comunali, per il tramite dei referenti alla Comunicazione sono tenuti a:

- a) fornire all'URP la massima collaborazione ed a trasmettere ad esso, ove possibile in versione automatica, il seguente materiale:
- copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna adottati;
  - bandi di gara e relativa modulistica;
  - bandi di concorso e relativa modulistica;
  - modulistica necessaria per le istanze;
  - avvisi pubblici;
  - informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che il settore intende promuovere/organizzare;
  - copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dal settore;
  - variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici nella competenza settoriale dei procedimenti.
- b) informare l'URP sull'attività dei propri servizi e su iniziative e scadenze del settore di competenza;
- c) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative;
- d) collaborare con la redazione dell'URP per la realizzazione di campagne di promozione e di sensibilizzazione.

L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento della Giunta Comunale o del Sindaco, sentito il Responsabile di Settore competente ed il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

In tal caso alla formazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede il Referente della comunicazione di cui al comma 2.

A sua volta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e il processo di riforma della pubblica amministrazione.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico convoca riunioni periodiche dei referenti della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.

Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Responsabili di Settore.

#### **Art. 12 - Revisione delle procedure amministrative e della modulistica.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta iniziative di coordinamento degli altri servizi interni in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative che hanno un forte impatto con l'utenza e di redazione della relativa modulistica, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento, privilegiando l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il Responsabile del Servizio URP può proporre al Segretario Comunale, ai fini dell'attivazione dei Responsabili di Settore interessati, l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficienza dell'informazione data.

#### **Art. 13 - Comunicazione esterna**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale. A tal fine:

- produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale
- esprime pareri e proposte su tutta la comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, circolari, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

L'ufficio URP agisce come supporto organizzativo a tutti i servizi dell'ente per qualsiasi iniziativa di comunicazione ordinaria e straordinaria, al fine di rendere il più possibile omogenea, oltre che efficace e condivisa, la comunicazione del Comune.

#### **Art. 14 - Piano di comunicazione e progetti di comunicazione**

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora nella progettazione e realizzazione annuale del Piano di Comunicazione che dovrà contenere:

- la definizione degli obiettivi e delle strategie di comunicazione integrata (azione di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, eccetera);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia e delle azioni;
- la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'Amministrazione Comunale.

I Servizi sono tenuti a comunicare in via preventiva e a trasmettere all'Ufficio URP il piano delle iniziative ed eventi ricorrenti e programmati per l'anno in corso: piano delle opere pubbliche, piano della manutenzione del verde e dell'arredo urbano, bandi, scadenze istituzionali e amministrative, congressi ed eventi culturali e di spettacolo ovvero tutte le attività che hanno rilevanza per il cittadino. Il contenuto del piano delle iniziative sarà recepito all'interno del Piano di comunicazione annuale dell'ente.

Per tutti quegli interventi che richiedono una sostanziale sinergia con altri Enti e soggetti pubblici e privati, è necessario che gli stessi vadano articolati ed armonizzati sul territorio e comunque comunicati all'Ufficio URP per essere immessi nei canali di informazione dell'ente.

#### **Art.15 - Monitoraggio dei servizi**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- al Sindaco;
- al Responsabile del Settore interessato, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;

- al Segretario Comunale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;

Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

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.

## **LOGISTICA, FORMAZIONE DEL PERSONALE E RISORSE FINANZIARIE**

### **Art. 16 - Logistica e Organizzazione**

Dal punto di vista logistico l'URP deve essere strutturato in modo tale da facilitare il contatto tra Amministrazione e cittadini, rispettando le seguenti indicazioni:

- Collocazione in un punto di facile accesso e di grande affluenza di pubblico, dove non siano presenti barriere architettoniche, facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto e dotato di parcheggi per il pubblico.
- Disposizione interna dell'ufficio pensata in modo tale da facilitare la fruizione di tutti i servizi resi, salvaguardando i diritti di accessibilità e riservatezza di tutte le tipologie di utenza.
- Predisposizione di spazi adeguati di attesa e accoglienza del pubblico e una efficace segnaletica che orienti il cittadino verso una fruizione consapevole dei servizi.
- Strutturazione efficace degli spazi riservati al personale, che agevoli non solo il contatto con l'utenza, ma anche il contatto reciproco tra i colleghi e tra i diversi ruoli professionali coinvolti;
- Dotazione di spazi e risorse umane e strumentali 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, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (backoffice).

### **Art. 17 - Formazione del personale**

In considerazione dei compiti specifici che è chiamato a svolgere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare il personale assegnato a tale servizio deve possedere le seguenti competenze:

- a) conoscenza appropriata della organizzazione comunale;
- b) conoscenza appropriata degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, esterna ed interna;
- c) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- d) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- e) conoscenza di base giuridica e normativa;

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati, aggiornamenti e formazioni adeguate alle competenze richieste.

## **Art. 18 - Risorse finanziarie**

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

## **Art.19 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta alla Giunta il programma annuale delle attività, specificando le azioni da realizzare in forma congiunta con Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni e le relative risorse a disposizione.

Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione.

Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel programma annuale delle attività ha rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### ***DISPOSIZIONI FINALI***

## ***Art. 20 - Disposizioni finali***

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia riguardanti l'URP.