

L'URP si occupa di:

- informazione sulle disposizioni normative, su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi dell'Amministrazione di appartenenza;
- comunicazione esterna;
- accesso agli atti;
- comunicazione istituzionale on-line attraverso la promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica e il coordinamento delle reti civiche;
- ascolto e misurazione della qualità dei servizi;
- comunicazione interna;
- comunicazione inteistituzionale, attraverso l'istituzione di flussi informativi tra gli *uffici per le relazioni con il pubblico* della varie amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di *Reti di URP*;

Nella pratica le Amministrazioni hanno dimostrato di aver interpretato e contestualizzato, al proprio interno, gli indirizzi normativi con un certo grado di discrezionalità e personalizzazione, ovvero declinandoli in base alle specificità del proprio contesto di riferimento, sia interno che esterno. Ciò ha dato origine a differenti soluzioni e modelli organizzativi, i quali si contraddistinguono sia in base alla particolare "vocazione" assunta dall'URP in relazione alle funzioni ad esso assegnate, sia rispetto al ruolo attribuito all'ufficio nei confronti degli uffici interni.

Al di là delle specifiche scelte organizzative adottate dalle diverse amministrazioni, l'URP, oltre a svolgere le proprie specifiche funzioni, secondo la *Direttiva Frattini del 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione delle Amministrazioni Pubbliche*, deve contribuire, per tramite del proprio Responsabile, al coordinamento delle funzioni di comunicazione dell'Ente. Tale Direttiva sottolinea l'importanza e la necessità di prevedere una struttura organizzativa formalmente riconosciuta, seppure non gerarchicamente sovraordinata, in cui il Responsabile dell'URP, il Direttore dell'Ufficio Stampa e il Portavoce (dove presente), si coordinano reciprocamente e congiuntamente provvedono alla pianificazione delle attività di comunicazione dell'Ente attraverso la redazione del *Piano di Comunicazione*.

Dal punto di vista regolamentare, le scelte organizzative effettuate dalle Amministrazioni per l'implementazione dell'URP e la definizione dei compiti ad esso assegnati dovrebbero essere documentate ed esplicitate formalmente all'interno di un regolamento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico.