

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO UFFICIO  
PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.**

**Art. 1**  
**Principi generali**

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati, considera prioritario e fondamentale il diritto di informazione e comunicazione per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del Comune.

2. Per la piena e completa realizzazione di quanto esposto il Comune:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
- 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 di cui alle vigenti disposizioni;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- 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.

**Art. 2**  
**Oggetto del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi della Legge n. 150/2000 e s. m. ed i. e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione.

2. 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.

**Art. 3**  
**Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) garantisce a tutti i cittadini l'esercizio del diritto alle informazioni ed alla partecipazione ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Casatenovo;

- b) agevola l'esercizio del diritto all'accesso e l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture ed i compiti degli uffici comunali,
- c) orienta ed informa i cittadini sui compiti del Comune e sulle attività dello stesso e sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi pubblici offerti dal Comune e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
- d) attua, mediante l'ascolto dei cittadini, processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- f) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati e secondo quanto stabilito nel successivo art. 4, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- g) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- h) raccoglie eventuali segnalazioni in modo da assicurare canali informativi puntuali ed efficaci.
- i) redige relazioni, generali e specifiche, indirizzate agli organi politici ed al Segretario comunale su richiesta degli stessi.

#### **Art. 4**

#### **Struttura e collocazione funzionale dell'Ufficio**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si articola:

- a) in uno sportello operativo, collocato in spazi facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente in quanto liberi da barriere architettoniche, posto alle dirette dipendenze del Settore Affari Generali.
- b) in un ufficio comunicazioni dove si elaborano ed organizzano le informazioni ed i programmi delle iniziative di comunicazione. Il predetto Ufficio comunicazioni è posto nell'ambito del CED comunale ed è alle dipendenze del relativo Responsabile di settore.

2. Lo sportello operativo assicura le seguenti attività:

- l'esercizio del diritto alle informazioni ed alla partecipazione ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Casatenovo;
- agevolazione dell'esercizio del diritto all'accesso e dell'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture ed i compiti degli uffici comunali;
- orientamento ed informazione ai cittadini sui compiti del Comune e sulle attività dello stesso e sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi pubblici offerti dal Comune e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
- attuazione, mediante l'ascolto diretto dei cittadini, di processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti. La Giunta comunale, sentiti i Capigruppo consiliari, stabilisce, nell'ambito dell'adozione dei propri documenti programmatici, su quali servizi e per quale arco di tempo effettuare l'attività di monitoraggio;

- svolgimento di attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- raccolta di eventuali segnalazioni in modo da assicurare canali informativi puntuali ed efficaci;
- redazione di relazioni, generali e specifiche, indirizzate agli organi politici ed al Segretario comunale su richiesta degli stessi;
- messa a disposizione di modulistica e/o materiale informativo di altri enti pubblici o erogatori di servizi di pubblica utilità.

### 3. L'ufficio comunicazione assicura le seguenti attività:

- costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- predisposizione e gestione, su indicazione dell'Amministrazione comunale, delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- gestione della comunicazione tecnologica ed informatica rivolta ai cittadini anche attraverso il servizio di comunicazione multicanale denominato "AmiCOMune" e/o altri strumenti telematici;
- organizzazione di processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti in forma telematica ed informatica. La Giunta comunale stabilisce, sentiti i Capigruppo consiliari, nell'ambito dell'adozione dei propri documenti programmatici, su quali servizi e per quale arco di tempo effettuare l'attività di monitoraggio;
- cura e coordinamento delle attività necessarie alla partecipazione dell'Ente alle reti civiche, intercomunali e sovracomunali, nonché ai sistemi di connessione telematica a cui il Comune intende e/o deve aderire;
- elaborazione dei comunicati stampa previa intesa con l'Amministrazione comunale;
- gestione ed organizzazione del sito internet istituzionale in stretta collaborazione con i Responsabili di Settore e con l'Amministrazione comunale curando la messa a disposizione della necessaria documentazione e modulistica, definita dai referenti dei vari Settori, anche per assicurare l'esercizio delle funzioni indicate al precedente art. 3;
- implementazione e popolamento della sezione del sito internet istituzionale dedicata alla trasparenza, valutazione e merito, di concerto con i Settori di riferimento, e previa intesa ed acquisizione dagli stessi dei prescritti e necessari dati richiesti dalle vigenti disposizioni.

4. Il necessario coordinamento tra le predette articolazioni viene assicurato mediante la stretta collaborazione e l'azione sinergica dei due Responsabili di Settore anche mediante l'ausilio e la sovrintendenza del Segretario comunale.

## **Art. 5** **Segnalazioni**

1. Salve le modalità di presentazione delle istanze di opposizione alle sanzioni amministrative, così come contemplate dalle vigenti disposizioni, tutti i cittadini, in modo singolo e/o associato, hanno diritto di segnalare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di segnalazioni e può ricevere le medesime secondo le seguenti modalità:
  - a) a mano;
  - b) da comunicazione verbale;
  - c) su modulo URP;
  - d) da comunicazione telefonica;
  - e) a mezzo fax;
  - f) via e-mail;
  - g) via PEC;
  - h) dal sito web.
3. Le segnalazioni verranno inserite a livello centralizzato dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Sportello Operativo, classificate in categorie e smistate ai responsabili di servizio e/o ai referenti dei singoli uffici preventivamente individuati e, per presa visione, al Sindaco e agli Assessori delegati per materia e al Segretario comunale. Dal momento dell'inserimento da parte dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Sportello Operativo, decorreranno i 30 (trenta) giorni a disposizione dell'Ente per provvedere e rispondere a chi ha fatto la segnalazione.
4. Nel caso in cui le segnalazioni non riguardino compiti istituzionali dell'Amministrazione comunale si provvederà unicamente a darne cognizione al segnalante.
5. Nell'ipotesi in cui le segnalazioni attivino un procedimento amministrativo o un'istanza di accesso agli atti e/o alle informazioni amministrative, le stesse saranno esaminate e concluse sulla base dei rispettivi regolamenti comunali.
6. Il sistema informatico elabora una statistica relativa alle segnalazioni degli utenti attraverso funzionalità preimpostate. Tale statistica viene trasmessa annualmente al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Segretario comunale, nonché ai Capigruppo consiliari.

## **Art. 6** **Comunicazione interna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza e coordina i flussi informativi interni che costituiscono uno dei presupposti essenziali per l'attività di comunicazione dell'Amministrazione e per assicurare il miglioramento generale dell'azione amministrativa dell'Ente
2. I Responsabili dei vari Settori individuano un referente operativo che collabori, per l'attuazione di quanto previsto nel precedente comma, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una tempestiva informazione sulle attività del proprio settore, anche ai fini della comunicazione esterna, per l'aggiornamento dei dati da fornire e per assicurare la corretta pianificazione e trasmissione dei precitati flussi informativi privilegiando l'uso di strumenti telematici.

3. Nel caso della mancata individuazione di cui al precedente comma, il titolare di posizione organizzativa del singolo Settore sarà il referente della comunicazione interna.

### **Art. 7**

#### **Orario di apertura**

1. Lo sportello operativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di cui al comma secondo del precedente art. 4, garantisce, nel rispetto delle esigenze generali di istruttoria amministrativa e di assolvimento delle necessaria attività di cd. "back-office", un adeguato orario di apertura al pubblico in coincidenza almeno con l'apertura degli altri uffici comunali.

2. La definizione dettagliata dell'orario di apertura al pubblico spetta al Responsabile del Settore Affari Generali previa intesa con l'Amministrazione comunale.

3. La medesima disciplina prevista dal presente articolo deve essere applicata anche all'Ufficio comunicazione con la sola differenza del riferimento ad un diverso Responsabile di Settore.

### **Art. 8**

#### **Diritto di accesso e privacy**

Per l'attuazione di quanto previsto dal presente Regolamento, si rinvia a quanto previsto e disciplinato dalle specifiche disposizioni normative e regolamentari in tema di diritto di accesso e di tutela della riservatezza.

### **Art. 9**

#### **Modulistica**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'esecuzione ed attuazione di quanto fissato nel presente Regolamento, predispone, anche in modalità on-line, idonea e specifica modulistica improntata alla massima e più ampia semplificazione possibile del linguaggio ed alla omogeneizzazione e standardizzazione dei modelli usati dal Comune.

### **Art. 10**

#### **Rinvii normativi, abrogazione ed entrata in vigore**

1. Tutti i rinvii normativi contenuti nel presente Regolamento si intendono di natura dinamica e, pertanto, la modifica di norme legislative e disposizioni vigenti, richiamate nel testo, o comunque l'emanazione di nuove, implicherà la loro immediata applicazione, con adeguamento automatico del presente Regolamento.

2. E' abrogata ogni altra disposizione contenuta in altri regolamenti comunali contrastante o comunque incompatibile con il presente Regolamento.

3. Il presente Regolamento entrerà in vigore dopo aver esperito le procedure previste dal vigente statuto.