



COMUNE DI AGRATE BRIANZA
Provincia di Milano

REGOLAMENTO
PER L'ATTIVAZIONE DELL'UFFICIO
PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO
“U.R.P.”-
sportello polifunzionale

Approvato dal Consiglio Comunale con atto n. 82 in data 18.12.2003

IL SINDACO

Adriano Poletti

IL SEGRETARIO GENERALE

dr. Barlassina Adriano

Art.	1	Principi generali	pag.	1
Art.	2	Istituzione Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag.	1
Art.	3	Compiti dell'U.R.P.	pag.	1
Art.	4	Attività di comunicazione	pag.	2
Art.	5	Attività di illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative	pag.	2
Art.	6	La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi	pag.	2
Art.	7	Conoscenza bisogni e valutazione di gradimento	pag.	3
Art.	8	Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini	pag.	3
Art.	9	Il personale	pag.	4
Art..	10	I referenti dell'U.R.P.	pag.	4
Art.	11	I compiti dei referenti	pag.	5
Art.	12	Tempi di risposta dei referenti	pag.	5
Art.	13	Iniziative di semplificazione ed accelerazione delle Procedure	pag.	5
Art.	14	Coordinamento con gli U.R.P. degli altri Enti	pag.	5
Art.	15	Tutela dei dati personali	pag.	5

Art. 1. Principi generali

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 mediante 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. Istituzione Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il Comune di Agrate Brianza, in attuazione dei principi esposti all'art. 1, istituisce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con funzioni di sportello polifunzionale, di seguito indicato con la sigla U.R.P., nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale.

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'U.R.P.

Art. 3. Compiti dell'U.R.P.

L'U.R.P. ha i seguenti compiti:

- fornire informazioni di carattere generale sull'attività del Comune, sui servizi comunali, sul loro funzionamento e sulla struttura comunale;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241;
- verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.
- ascoltare ed orientare il cittadino per metterlo in condizione di usufruire di tutte le opportunità offerte dall'amministrazione;
- fornire risposta telefonica alle richieste di informazione e orientamento;
- quando si renda necessario un esame più tecnico e più approfondito della pratica, fornisce il nominativo del responsabile dell'ufficio a cui rivolgersi e gli orari dell'ufficio;

- orientare gli utenti, indirizzandoli presso gli altri Istituti quando si tratta di attività non di propria competenza;
- attività di front-office con consegna della modulistica in uso nei vari uffici ed assistenza per la compilazione – rilascio certificazioni – ritiro iscrizioni – ecc.
- svolgere altre pratiche e procedimenti individuati dalla conferenza dei responsabili di settore ed approvate dalla Giunta Comunale.

L'U.R.P. svolge la propria attività valendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio. L'aggiornamento del sistema informativo affidato ai referenti dell' U.R.P. di cui all'art. 11, è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

Art. 4. Attività di comunicazione

L'U.R.P. fornisce al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti ed al funzionamento dell'amministrazione.

Tale attività si concretizza nel:

- garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici dell'amministrazione consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici stessi
- assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione
- produrre e mettere a disposizione degli utenti documentazione e materiale illustrativo relativo ai servizi, alle strutture ed ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso.

Art. 5. Attività di illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative

All'U.R.P. è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico.

Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: l'U.R.P. è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

Art. 6. La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi

L'U.R.P. ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all' U.R.P. è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'amministrazione. In tali casi l'U.R.P. provvede ad individuare l'ufficio competente e a trasmettere tempestivamente la richiesta.

Il responsabile dell' U.R.P. e il personale da lui incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei

servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.

E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento Comunale sui procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti.

Art. 7.

Conoscenza bisogni e valutazione di gradimento

L'U.R.P. 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 nucleo di valutazione, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, 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 dal Responsabile dell'U.R.P.:

- alla Giunta Comunale;
- ai responsabili di servizio interessati ed al segretario generale
- al responsabile del procedimento
- 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'U.R.P. programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 8.

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'U.R.P. 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'U.R.P. entro 20 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Nel caso in cui la segnalazione o il reclamo riguardi un intervento urgente e necessario per la tutela della sicurezza del cittadino, l'ufficio competente deve provvedere immediatamente e comunque, non oltre le 24 ore dalla segnalazione, alla messa in sicurezza per evitare danni alle persone e/o alle cose.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'U.R.P. sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, all'Assessore di riferimento

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'U.R.P., 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 una risposta 30 giorni, trasmettendola per conoscenza all'U.R.P..

L'U.R.P. cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Art. 9. Il personale

Per consentire una gestione ottimale delle attività di contatto con il pubblico e di redazione e per garantire orari di servizio adeguati alle esigenze dell'utenza, l'U.R.P. ricorre a personale dipendente e ad eventuali collaborazioni esterne per attività specifiche.

All' U.R.P. è assegnato personale dell'attuale dotazione organica del Comune.

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'U.R.P. deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato all' U.R.P. 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 relazione e comunicazione con il pubblico;
- d. conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
- e. conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione (cartacei, video, telematici);
- f. conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Il Responsabile dell'U.R.P. deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; della organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art. 10. I referenti dell'U.R.P.

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'U.R.P.

I responsabili di settore collaborano con l'U.R.P. per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I responsabili di settore nominano un proprio referente deputato a gestire i rapporti con l'U.R.P..

Il responsabile dell'U.R.P. coordina l'attività dei referenti e, d'intesa con il responsabile di settore, può convocare riunioni periodiche.

Il responsabile dell'U.R.P., in collaborazione con il responsabile del proprio settore, predispone programmi di formazione e informazione per i referenti. I responsabili dei settori di appartenenza dei referenti favoriscono la partecipazione a tali programmi.

Art. 11.
I compiti dei referenti

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo di cui all'articolo 4, comma 2;
- segnalare all' U.R.P. tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'U.R.P. abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche.

I referenti trasmettono all'U.R.P. le informazioni a mezzo di posta elettronica. Tutti gli atti che hanno rilevanza per la comunicazione esterna devono portare la dicitura *“di trasmettere copia del seguente atto all'U.R.P. ai fini della comunicazione esterna”*. (art.6, ultimo comma).

Art. 12.
Tempi di risposta dei referenti

Il referente aggiorna tempestivamente il sistema informativo di cui all'art. 4, comma 2, informando contemporaneamente il Responsabile dell'U.R.P.

Art. 13.
Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure

L'U.R.P. propone iniziative volte alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure amministrative ed al miglioramento dei servizi al pubblico anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni.

Art. 14.
Coordinamento con gli U.R.P. degli altri Enti

L'U.R.P. promuove, anche attraverso le reti civiche, iniziative di coordinamento e collaborazione con l'U.R.P. di altre amministrazioni o degli altri enti sul territorio.

Art. 15.
Tutela dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 27 della legge 675/96, l'U.R.P. può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Può, infine, trattare i dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità indicate dal decreto 135/99. Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti da tale decreto ne è consentita anche la comunicazione a terzi.