



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

**REGOLAMENTO DELLE ATTIVITÀ
DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**
(Ai sensi dell'art. 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150)

INDICE

CAPO I	AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITÀ
ART. 1	Ambito di applicazione
ART. 2	Criteri e Finalità
CAPO II	STRUTTURA
ART. 3	Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il pubblico
ART. 4	Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il pubblico
ART. 5	Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
CAPO III	PROCEDURE
ART. 6	Comunicazione interna
ART. 7	Comunicazione esterna
ART. 8	Diritto di accesso ai documenti amministrativi
	Promozione e sviluppo della partecipazione
ART. 9	Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
ART.10	Assistenza agli Amministratori
ART.11	Qualità dei servizi offerti
ART.12	Tutela dei dati personali
CAPO IV	DISPOSIZIONI FINALI
ART.13	Approvazione e abrogazioni



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

CAPO I – PARTE GENERALE

ART. 1 AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente regolamento disciplina le attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico alla luce della normativa dettata con legge 7 giugno 2000 n. 150, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

ART. 2 CRITERI E FINALITÀ

1. L'Amministrazione Comunale indirizza 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.
2. L'Ufficio delle relazioni con il pubblico realizza precipuamente attività di comunicazione oltre che di informazione.
3. Le attività dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico sono ispirate e finalizzate a:
 - a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
 - 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) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
 - 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'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

CAPO II – STRUTTURA

ART. 3 ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini.
2. La Giunta Comunale può istituire Uffici Relazioni con il Pubblico decentrati, il cui coordinamento spetta al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale.
3. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono dotati di spazi 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 all'informazione, 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 (back-office).
4. L'URP deve disporre di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, di arredi, di strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.
5. L'Ufficio URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.
6. Per il funzionamento e le diverse attività dell'URP deve essere garantito un idoneo budget di spesa.
7. Il Responsabile di riferimento dell'URP, oltre ai requisiti indicati al comma 8, deve altresì possedere 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, di progettazione e gestione di sistemi di qualità. Deve inoltre possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire le criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi. Il Direttore Generale nomina un responsabile di servizio per il coordinamento ed il corretto svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento; assegna il personale necessario e adeguatamente formato.
8. In particolare, il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze di base giuridiche e normative.
9. Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.
10. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale.



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

ART. 4

FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio delle Relazioni con il Pubblico, conformemente ai criteri ed alle finalità di cui all'art. 2 del presente Regolamento, svolge le seguenti funzioni e compiti:

- a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Meda 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 Dirigenti delle varie aree e con il servizio di organizzazione, 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) è in contatto con le strutture URP di altri Comuni per una gestione delle attività coordinata e per la promozione e adesione ad iniziative generali
- 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) gestisce, aggiorna e potenzia il sito Internet comunale per tutto quanto riguarda la propria attività.
- h) fornisce informazioni specifiche su concorsi pubblici attraverso il collegamento e consultazione di Gazzette e Bollettini Ufficiali;
- i) promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;
- j) gestisce le segnalazioni e reclami in modo da assicurare comunque canali comunicativi puntuali ed efficaci;
- k) collabora per la raccolta di firme per referendum o per altre iniziative;
- l) collabora nelle attività di coordinamento per la pubblicazione e divulgazione del notiziario comunale, per gli interventi sui mezzi radiofonici e televisivi, per le altre iniziative di comunicazione pubblica intraprese dallo stesso URP o ad esso delegate;
- m) supporta gli organi politici per le iniziative relative ad incontri con i cittadini.

ART. 5

PROGRAMMAZIONE ANNUALE E VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta in forma di proposta al Direttore Generale il programma annuale



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.medami.it

delle attività, specificando le azioni da realizzare eventualmente rapportandosi con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni ed indicando le risorse necessarie.

2. Entro i termini previsti nel PEG il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta.
3. 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.

CAPO III – PROCEDURE

ART. 6 COMUNICAZIONE INTERNA

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. L'URP favorisce la crescita all'interno dell'Organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la promozione di attività di formazione sulle attività di informazione e comunicazione e anche sulla conoscenza della normativa riguardante i diritti dei cittadini e la loro possibilità di tutela. L'URP è struttura sperimentale e strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti. A tale scopo promuove 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;
3. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Dirigente individua all'interno dei propri servizi e/o uffici un Responsabile per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro, denominato SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE, coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico. In caso di inerzia da parte del Dirigente, il responsabile della comunicazione è nominato dal Direttore Generale
4. Tale Servizio si riunirà periodicamente su convocazione del responsabile dell'URP al fine di:
 - a) pianificare i flussi informativi
 - b) definire il contenuto della comunicazione ai cittadini
 - c) aggiornare tempestivamente le banche dati
 - d) formulare proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione
 - e) semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
5. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile in versione informatica, 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;



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

- 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.
6. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni area.

ART. 7 COMUNICAZIONE ESTERNA

1. 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;
2. A tal fine:
 - a) produce materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
 - b) collabora alla gestione e aggiornamento del Portale del Comune;
 - c) promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
 - d) fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
 - e) può esprimere pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

ART. 8 DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA PARTECIPAZIONE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) Fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi. Si avvale a tal fine delle banche dati informatizzate e/o cartacee, implementata e aggiornate dai Responsabili per la comunicazione, oltre ad essere collegato al sistema del Protocollo Informatico e alla rete interna Intranet;
- b) Riceve, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di termine, responsabile del procedimento e diritto di accesso ai documenti amministrativi, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

di cui alla Legge n. 241/1990: tali richieste sono accolte se possibile immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta o estraendone copia o fornendo l'informazione richiesta. Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP e non sono di immediato reperimento, il richiedente viene invitato a presentare richiesta scritta, la quale è trasmessa alla struttura competente. Il dirigente dell'ufficio competente ne valuta l'accogliibilità e, in caso positivo, fornisce all'URP le informazioni o le copie degli atti, oppure ne consente la visione. Ciò in modo tale che il procedimento complessivo di accesso si concluda nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato. In caso di richiesta irregolare o incompleta, il responsabile del procedimento o il dirigente dell'ufficio competente, entro dieci giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente tramite l'URP, che provvede con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata. Decorso 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta, l'URP provvede ad inviare sollecito al dirigente dell'ufficio competente che non abbia ancora fornito risposta. In caso di mancata evasione della richiesta di accesso nel termine previsto, da parte degli uffici competenti, il dirigente dell'URP ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela a sua disposizione, nonché al Direttore Generale. Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai Dirigenti i quali, al fine di favorire il buon funzionamento degli uffici ed i rapporti con gli utenti, individuano i giorni della settimana e gli orari di servizio in cui può esercitarsi il diritto di accesso: in mancanza il diritto di accesso sarà esercitato durante l'orario di apertura al pubblico.

- c) 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.

ART. 9

SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI

1. Tutti i cittadini, in forma singola o associata, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati e di inoltrare reclami. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove l'informazione dei cittadini relativamente a tale diritto, tenendo e mettendo a disposizione presso i propri uffici apposita modulistica cartacea e nella pagina del sito comunale in formato elettronico; informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, contenuta in apposito Regolamento Comunale del quale, su richiesta, fornisce copia o consente visione.
2. Riceve i reclami e le segnalazioni e direttamente o tramite la collaborazione del Settore/Servizio competente, predisponde una risposta al cittadino entro 20/30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo. In caso di ritardo dovuto ad inadempimento da parte degli uffici interessati, viene fatta segnalazione al Responsabile dell'URP e al Direttore Generale, i quali individuano le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio.



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

3. Riceve e raccoglie proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono trasmesse agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'Ente, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta da inoltrare all'interessato.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, se istituito, o al Segretario Generale, alla Conferenza dei Dirigenti ed all'Ufficio Controllo Interno ed al nucleo di valutazione.

ART. 10 **ASSISTENZA AGLI AMMINISTRATORI**

1. Il responsabile dell'URP o, in caso di sua assenza, altro incaricato, coadiuva il Sindaco e la Giunta nei colloqui e riunioni con il pubblico ai fini del recepimento, coordinamento degli interventi e risposta alle istanze, segnalazioni, reclami presentati in tali consessi, nonché provvede al monitoraggio di tali incontri.
2. Di tali attività l'URP presenta al Sindaco ed alla Giunta apposita relazione.

ART. 11 **QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

1. L'URP attua, mediante l'ascolto dei cittadini e l'analisi periodica (annuale) di appositi moduli/questionari di gradimento, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di concerto con il Servizio di Organizzazione o con il singolo Dirigente interessato, può anche organizzare indagini generali o specifiche su alcuni servizi sul grado di soddisfazione degli utenti e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi, ove necessario di collaborazioni esterne;
3. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, periodiche o ad hoc, sono trasmessi dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - a) al Sindaco;
 - b) ai Dirigenti interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
 - c) al Segretario/Direttore Generale, per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con le Aree interessate;
 - d) all'Ufficio Controllo di gestione interno ed ai nuclei di valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa



Direzione Generale
Piazza Municipio, 4 – 20036 Meda (Mi)
www.comune.meda.mi.it

ART. 12

TUTELA DEI DATI PERSONALI

1. L'URP, nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con il pubblico, può comunicare dati personali ad altri enti pubblici, a enti pubblici economici ed a privati nell'interesse e per le finalità perseguite dagli stessi istanti cui i dati si riferiscono, nel rispetto del Decreto Legislativo 196/2003.
2. Per la spedizione o consegna di Pubblicazioni e per le altre iniziative di comunicazione pubblica l'URP trasmette ai soggetti incaricati i nominativi e gli indirizzi dei cittadini e degli enti destinatari.
3. L'URP provvede, con le modalità più opportune in relazione al tipo di attività, a fornire agli utenti l'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, predisponendo anche informative generali da esporre presso gli Uffici dove accedono i cittadini.

CAPO IV-DISPOSIZIONI FINALI

ART. 13

APPROVAZIONE E ABROGAZIONI

1. Il presente Regolamento è stato approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. ____ del _____
2. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.