



**REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO -
COMUNICAZIONE**

Adottato con deliberazione Consiglio Comunale n° 40 del 2004

(art. 8, c. 2 - legge 150/2000)

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Principi generali

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 e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini e gli utenti;
- b) 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 alla Legge n. 675/1996;
- c) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) 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. In attuazione di quanto sopra disposto, nel rispetto dello Statuto Comunale e della normativa vigente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) – Comunicazione, di seguito anche denominato il Servizio.
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 del Servizio U.R.P. – Comunicazione

1. Il Servizio:
 - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle **informazioni**, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Desio, 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 sistemi di **interconnessione telematica**;
 - b) collabora con gli altri uffici relativamente 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, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni e proposte dei cittadini;

- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di **comunicazione interna**;
- e) gestisce i **canali informativi esterni**, relativamente alla comunicazione istituzionale dell'Ente;
- f) svolge attività di **informazione sui procedimenti comunali** e sulle relative fonti normative;
- g) realizza la gestione ed il potenziamento del **sito Internet** comunale;
- h) previo apposito provvedimento della Giunta, gestisce, direttamente o in affiancamento ad altri Uffici, servizi per l'adempimento di obblighi in capo al Comune derivanti da leggi.

Art.4

Organizzazione degli spazi del Servizio e orario di apertura

1. Il Servizio è collocato in locali **facilmente accessibili**, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche.
2. Il Servizio è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta con il pubblico (**front-line**), che il **contemporaneo svolgimento** dei compiti e delle funzioni del **back-office di cui al successivo capo II**;

CAPO II – ORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DEL SERVIZIO

Art. 5

Funzioni del Back – Office del Servizio

Il back office del servizio svolge attività di:

- a) progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa;
- b) coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e dei materiali di comunicazione cartacea dell'Ente;
- c) semplificazione e standardizzazione della modulistica dell'Ente;
- d) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli U.R.P. di altri enti e istituzioni;
- e) coordinamento delle attività necessarie alla partecipazione dell'Ente alle reti civiche e ai sistemi di interconnessione telematica cui l'Amministrazione comunale intende aderire;
- f) progettazione di nuovi servizi erogati dall'Ente per via telematica;
- g) analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
- h) marketing dei servizi erogati dal Comune.

Art.6

Piano di comunicazione e Progetti di comunicazione

1. Sulla base della Relazione Previsionale e Programmatica della Giunta, il Direttore del Settore Affari Generali mette a punto un 'Piano di Comunicazione' nel quale è contenuta per la sua approvazione da parte della Giunta la programmazione annuale delle iniziative di comunicazione esterna dell'Ente;

2. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione dei singoli assessorati possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati i quali integrano il Piano di Comunicazione annuale. I progetti sono predisposti dal Direttore del Settore Affari Generali di concerto con i Direttori interessati e approvati dalla Giunta Comunale.

Art.7 Sito Internet

1. La gestione editoriale del sito Internet del Comune è di competenza del Responsabile del Servizio U.R.P. - Comunicazione, il quale ne risponde al Direttore del settore Affari Generali;
2. Sul sito Internet del Comune è pubblicata la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali.

Art.8 Periodico dell'Amministrazione Comunale

1. Il Comune di Desio realizza un periodico di informazione sulle attività dell'Amministrazione comunale nella totalità delle sue articolazioni (intese come Giunta e Consiglio Comunale);
2. Tale periodico è inviato a tutti i capi famiglia di Desio;

Art. 9

Gli strumenti di comunicazione di cui ai precedenti articoli 7 e 8 sono regolamentati da un apposito regolamento.

Art. 10 Ufficio Stampa

1. L'attività dell'Ufficio Stampa è in via prioritaria indirizzata ai mezzi di informazione di massa. A tal fine l'Ufficio Stampa cura i collegamenti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'amministrazione;
2. L'Ufficio Stampa è costituito da personale iscritto all'albo nazionale dei giornalisti;
3. L'attività dell'ufficio stampa e' coordinata dal Responsabile del Servizio U.R.P.- Comunicazione il quale ne risponde al Direttore del settore Affari Generali.

CAPO III – STRUTTURE INTERSETTORIALI DI COMUNICAZIONE

Art. 11 Comitato di Redazione

1. La definizione del sommario del periodico di informazione comunale e il reperimento dei materiali necessari alla realizzazione dello stesso è di competenza del 'Comitato di Redazione';
2. Il Comitato di Redazione è coordinato dal Responsabile del Servizio U.R.P - Comunicazione.

Art. 12 'Team della Comunicazione'

1. I componenti del 'Team della Comunicazione' hanno funzione di collaborare all'attuazione delle iniziative previste dal Piano di Comunicazione annualmente adottato dalla Giunta e di assicurare un costante flusso di informazioni verso il Servizio U.R.P. – Comunicazione;
2. Il Team è una struttura flessibile essendo composta di volta in volta dagli addetti agli uffici e settori interessati alle iniziative e alla gestione degli strumenti di comunicazione;
3. Le attività del 'Team della Comunicazione' sono programmate e coordinate dal Direttore del Settore Affari Generali.

CAPO IV - FUNZIONI DEL FRONT – LINE DEL SERVIZIO

Art. 13 Servizio informazioni

1. Le informazioni gestite dall'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Desio.
2. Le informazioni si riferiscono **indicativamente** a:
 - a) conoscenza dei servizi erogati e modalità di fruizione degli stessi;
 - b) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
 - c) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Art. 14 Rapporti informativi fra Servizi

1. Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterna devono contenere la seguente dicitura: *"(delibera / determina)... di trasmettere all'URP copia del presente atto, completo di allegati, ai fini della comunicazione esterna"*;
2. Tale dicitura dovrà essere altresì apposta a tutti gli atti amministrativi che contengono modifiche delle procedure esistenti o delle modalità di erogazione dei servizi.

Art. 15
Distribuzione della modulistica

1. Tutti i servizi dell'Ente inoltrano al Servizio U.R.P. – Comunicazione la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, chiedendo allo stesso di curarne la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione;
2. Il Servizio U.R.P. – Comunicazione cura la distribuzione della modulistica messa a disposizione dell'Ente Comune di desio da parte di altri enti pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Art. 16
Assistenza alla compilazione

L'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti e dei contribuenti comunali è assicurata dai responsabili dei servizi interessati.

Art. 17
Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

1. Le segnalazioni e le proposte dei cittadini sono gestite dal Servizio URP - Comunicazione secondo la seguente procedura:
 - a) Il Servizio mette a disposizione della cittadinanza/utenza un modulo pre-stampato per la formulazione di segnalazioni e proposte;
 - b) Il Servizio attribuisce alla segnalazione/proposta un numero identificativo;
 - c) Il Servizio inoltra la segnalazione/proposta al Direttore del servizio competente per materia il quale risponde nel merito della segnalazione al Servizio U.R.P.-Comunicazione entro il termine massimo di 15 giorni;
 - d) Il Servizio U.R.P.-Comunicazione, sulla scorta di quanto dichiarato dal Direttore del Servizio competente per materia, formula una risposta alla segnalazione o proposta e invia la stessa al cittadino/utente
 - e) La segnalazione o la proposta, complete della risposta, vengono archiviate in formato cartaceo e/o elettronico presso i locali del Servizio U.R.P.-Comunicazione ai fini del monitoraggio di cui al successivo art. 19.

Art. 18
Durata del Procedimento e responsabilità del trattamento dati

1. Il procedimento si conclude nel termine massimo di 30 giorni dalla data di deposito della segnalazione/proposta;
2. possono essere accettate solo segnalazioni/proposte complete dei dati personali di un cittadino o utente;
3. per le finalità di cui all'art. 16, responsabile del trattamento dati personali e sensibili dei cittadini o utenti è il personale addetto al Servizio U.R.P. – Comunicazione;

CAPO V - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

Art. 19

Standardizzazione e Semplificazione delle Procedure

1. L'Ente procede in via prioritaria, e per quanto possibile, alla revisione delle procedure che, avendo un forte impatto sull'utenza, siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di segnalazioni da parte dei cittadini.
2. Il Servizio URP - Comunicazione da impulso all'attività di standardizzazione e semplificazione e innovazione delle procedure di cui al comma 1.;

CAPO VI – QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 20

Monitoraggio dei servizi

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini il Servizio U.R.P. – Comunicazione attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. La Giunta stabilisce, attraverso il Piano Esecutivo di gestione ed il Piano Annuale degli Obiettivi, quali servizi sottoporre a monitoraggio e per quale periodo di tempo.

Art. 21

Strumenti di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio è realizzata dal servizio URP - Comunicazione mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti operativi:
 - a) procedura segnalazione e proposte di cui al precedente art. 16;
 - b) questionari;
 - c) indagini articolate.
2. L'U.R.P. trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale e al Direttore interessato.

CAPO VII – SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO E DELLA MODULISTICA

Art. 22

Predisposizione della modulistica e delle comunicazioni in forma cartacea dell'Ente

1. Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali e delle comunicazioni cartacee dell'Ente deve essere adottato un linguaggio chiaro e

comprensibile. I moduli devono essere completi di tutte le informazioni necessarie alla loro corretta compilazione;

2. I manifesti, le brochures e i déplianti relativi a campagne di pubblica utilità o alla illustrazione e promozione dei servizi e delle iniziative ed eventi promossi dall'Amministrazione comunale sono predisposti dal Servizio U.R.P. – Comunicazione in collaborazione con gli uffici interessati .
3. Il servizio U.R.P. – Comunicazione provvede ad inoltrare bozza definitiva di quanto predisposto all'ufficio incaricato della sua realizzazione materiale e a disporre circa la sua distribuzione e affissione.

CAPO VIII – FORMAZIONE DEL PERSONALE E RISORSE FINANZIARIE

Art. 23

Formazione del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, al Servizio U.R.P. – Comunicazione deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
2. In particolare il personale assegnato al Servizio deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita della organizzazione comunale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze di base giuridiche e normative;
 - e) conoscenza di base della lingua inglese.
3. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

Art. 24

Risorse finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate al Servizio URP - Comunicazione, annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

CAPO IX – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 25

Disposizioni finali

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.