



Comune di San Giuliano Milanese

**REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

(Art. 8 c.2 della Legge n°150/00)

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n°204 del 29/12/2003

Modificato con Deliberazione di Giunta Comunale n°260 del 22/12/2009

INDICE

Art. 1 Principi generali	2
Art. 2 Collocazione organizzativa	2
Art. 3 Finalità e funzioni	2
Art. 4 Informazione e comunicazione pubblica	2
Art. 5 Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso	3
Art. 6 Segnalazioni e proposte dei cittadini	3
Art. 7 Comunicazione interna	4
Art. 8 Modalità di collegamento per la comunicazione interna	4
Art. 9 Organizzazione dell'URP	4
Art. 10 Strumenti di comunicazione istituzionale: il periodico comunale "Tam Tam"	5
Art. 11 Strumenti di comunicazione istituzionale: il sito internet	5
Art. 12 Risorse umane	6
Art. 13 Competenze	6
Art. 14 Entrata in vigore	6

Art. 1 Principi generali

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina e al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi, considera la comunicazione pubblica come parte integrante dell'azione amministrativa e, nel contempo, elemento indispensabile per consentire l'effettiva partecipazione democratica dei cittadini alla vita sociale.

A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare e uniformare le indicazioni dirette al pubblico, sia per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

In attuazione dei principi sopra esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge e dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi del Comune di San Giuliano Milanese, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora in avanti denominato URP).

Art. 2 Collocazione organizzativa

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla comunicazione all'interno dell'Amministrazione, l'U.R.P., in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura comunale con un ruolo strategico nell'ambito della connessione tra comunicazione interna ed esterna, è collocato alle dirette dipendenze del Sindaco e della Direzione Generale, nell'area dei servizi di staff dell'Ente.

Art. 3 Finalità e funzioni

L' URP, nell'ambito della struttura di appartenenza:

- a. promuove e facilita l'accesso dei cittadini, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di San Giuliano Milanese e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
- b. riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c. rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso *la raccolta e la gestione di segnalazioni via telematica, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;*
- d. contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno dell'ente e verso i cittadini;
- e. promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordina le reti civiche.

Art. 4 Informazione e comunicazione pubblica

1. L' URP svolge attività di:

- a. ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b. comunicazione esterna rivolta ai cittadini e agli altri soggetti presenti sul territorio;
- c. comunicazione interna rivolta alla struttura comunale

2. A tal fine:

- a. fornisce le informazioni di carattere generale sui servizi e sulle attività comunali facendo ricorso a "schede informative" contenute in una banca dati informatizzata;
- b. ascolta e orienta il cittadino nell'utilizzo dei servizi, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative vigenti;
- c. agevola l'accesso ai documenti amministrativi, attraverso la presa visione e il rilascio di copie di deliberazioni comunali e la distribuzione di modulistica per accedere ad atti e documenti depositati presso gli altri uffici comunali;

- d. *accoglie le segnalazioni dei cittadini, esclusivamente attraverso il software denominato "URPCONTACT", garantendo una puntuale risposta telematica entro i termini stabiliti dal presente regolamento;*
- e. *attiva processi periodici di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi (customer satisfaction) erogati al fine di valutare e monitorare l'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi e, quindi, promuovere iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure avvalendosi, ove necessario, di collaborazioni esterne;*
- f. *cura direttamente, in collaborazione con l'Ufficio Information Technology, la redazione e l'aggiornamento del sito internet istituzionale e degli altri strumenti informativi comunali ad alto contenuto tecnologico (ad es. sms, pannelli luminosi, newsletter istituzionale).*

3. L'U.R.P. si occupa dell'organizzazione e del coordinamento delle campagne informative pubbliche, in collaborazione con gli Uffici interessati: a tal fine, provvede all'ideazione, proposta e attuazione degli obiettivi contenuti nella Relazione Previsionale e Programmatica del Servizio Comunicazione, in sintonia con gli indirizzi strategici dell'ente.

In particolare:

- a. *definisce i contenuti curando in particolare la forma del messaggio all'utenza;*
- b. *individua le forme di pubblicizzazione più adeguate alla specifica campagna informativa;*
- c. *predispone e realizza materiale divulgativo - volantini, brochure, manifesti – e programma la diffusione delle informazioni attraverso strumenti quali, sms, newsletter, pannelli luminosi e sito internet.*

Art. 5 Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso sugli atti e informazioni sui procedimenti

1. L'U.R.P. ha il compito di:

- a. *dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;*
- b. *fornire ai cittadini le informazioni relative alle modalità e ai termini per esercitare il diritto di accesso, previsto dalla legge e nel rispetto delle disposizioni contenute nel regolamento comunale: più precisamente, la presa visione e il rilascio di copia di delibere comunali e la distribuzione della modulistica per accedere ad atti e documenti depositati presso gli altri uffici comunali e non immediatamente disponibili*

Art. 6 Segnalazioni dei cittadini e/o richiesta di informazioni

1. Tutti i cittadini possono inoltrare segnalazioni circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione oppure richiedere informazioni su di essi, secondo le procedure stabilite nel presente Regolamento.

L'URP, per semplificare ed efficientare la procedura, riceve le segnalazioni esclusivamente attraverso "URPCONTACT", un software accessibile dal sito istituzionale che utilizza una modalità self service che consente agli utenti di seguire in tempo reale l'iter innescato dall'inserimento della segnalazione nel programma.

Per inoltrare la segnalazione, basta collegarsi al sito, cliccare la sezione "Filo Diretto" e registrarsi. Utilizzando i codici personali ricevuti, il cittadino può inserire la segnalazione, classificandola per la "Categoria" e "Sottocategoria" di riferimento, e poi la invia all'URP che, in qualità di gestore del processo, ne verifica la completezza e poi la inoltra a destinatari (i Responsabili/Dirigenti Comunali, le scuole, Genia e ASF sono collegati in rete attraverso il software). Questi ultimi, una volta ultimata la risposta, la trasmettono all'URP che, previa verifica generale, la spedisce all'utente finale che, in qualsiasi momento, potrà controllarne l'esito collegandosi al programma.

Anche chi è sprovvisto di pc e connessione a internet può inoltrare le segnalazioni: in questo caso, sono gli operatori URP che provvedono a inserirle e, una volta terminato il procedimento di cui sopra, comunicano telefonicamente la risposta all'utente.

Le risposte devono essere inviate ai cittadini entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione su URPCONTACT.

Il programma consente la produzione immediata di elaborazioni statistiche e grafiche delle segnalazioni pervenute che l'URP trasmette annualmente alla Giunta Comunale.

Art. 7 Comunicazione Interna

Fondamento di un'efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente; infatti, il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.

A tal fine, i dirigenti di ogni settore individuano per ciascun ufficio o servizio un responsabile per l'informazione (referente) che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni contenute nelle schede informative.

Art. 8 Modalità di collegamento per la comunicazione interna

I Dirigenti/referenti, di cui al precedente articolo, hanno il compito di:

- a. informare l'URP sull'attività dei propri Servizi mediante la compilazione e validazione di apposite schede informative, pubblicate sulla banca dati del sito internet del Comune nell'apposita sezione in home page denominata: "*Ufficio Relazioni con il Pubblico: cerca informazioni*";
- b. garantire tempestivamente l'aggiornamento delle informazioni sui servizi esistenti e su quelli di nuova costituzione;
- c. *richiedere all'URP la pubblicazione sugli strumenti informativi comunali (sito, pannelli luminosi, sms, newsletter) di eventi e/o manifestazioni, esclusivamente organizzati e/o patrocinati dall'Amministrazione Comunale.*

Art. 9 Organizzazione dell'URP

L'U.R.P. è costituito da:

- Front Office: luogo dove i cittadini vengono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti;
- Back Office: luogo dove si elaborano le informazioni, le strategie e i programmi relative alle varie iniziative di comunicazione.

1. Il Front Office svolge attività di:

- a. *ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, la gestione delle segnalazioni con URPCONTACT*, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione sui servizi erogati;
- b. informazione generale riferita ai servizi, all'organizzazione e all'attività dell'ente;
- c. informazione specifica sulle procedure e modalità di accesso ai vari servizi;
- d. attuazione del principio di trasparenza e di partecipazione dei cittadini attraverso l'agevolazione dell'accesso ai documenti amministrativi con il rilascio di copia o la visione di deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale;
- e. preparazione della rassegna stampa da sottoporre al Responsabile del Servizio prima del suo invio da parte dell'Ufficio Information Technology (I.T.);
- f. gestione e aggiornamento costante del sito internet anche in collaborazione con l'Ufficio Information Technology; pubblicazione dei messaggi informativi sui pannelli luminosi; l'invio di sms e della newsletter istituzionale; pubblicazione on-line delle schede informative della banca dati;
- g. collaborazione e supporto al Responsabile del Servizio nella pianificazione e nell'organizzazione delle campagne di comunicazione su temi di rilevanza sociale, ideate e predisposte anche su impulso e secondo le direttive del Sindaco e dell'Amministrazione;

- h. collaborazione e supporto al Responsabile del Servizio nella realizzazione del periodico comunale "Tam Tam";
- i. preparazione e stesura dei comunicati stampa da inviare ai mass-media, previa approvazione del Responsabile del Servizio;
- j. gestione diretta dei rapporti della Giunta Comunale con la stampa.

2. Il Back Office svolge attività di:

- a. coordinamento dei rapporti con i referenti dei servizi della struttura comunale ("i referenti URP) incaricati dai rispettivi Dirigenti per la predisposizione e l'aggiornamento delle schede informative;
- d. ideazione e predisposizione delle campagne di comunicazione pubblica, secondo le linee guida indicate dall'Amministrazione;
- e. coordinamento e collaborazione con l'Information Technology per il potenziamento del sito, la gestione e la creazione dei servizi informativi comunali;
- f. promozione e consulenza sull'analisi periodica del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla qualità dei servizi erogati (monitoraggio di customer satisfaction), attraverso sondaggi e ricerche di mercato;
- g. redazione del periodico comunale "Tam Tam": individuazione temi, preparazione articoli e scelta delle modalità di impaginazione;
- h. progettazione e realizzazione di iniziative per stimolare la partecipazione alla vita della comunità locale, in collaborazione con i comitati e le associazioni del territorio;

Art. 10 Strumenti di comunicazione istituzionale: il periodico comunale "Tam Tam"

1. Il Comune di San Giuliano Milanese, attraverso la pubblicazione del periodico comunale intende garantire i principi di comunicazione e trasparenza, fornendo un'informazione puntuale su:

- attività e servizi forniti dall'Amministrazione Comunale;
- eventi e/o manifestazioni organizzate e/o patrocinate dal Comune;
- notizie di interesse pubblico generale.

2. Il periodico è denominato "Tam Tam" e registrato presso il Tribunale di Milano; la dicitura dovrà essere riportata in ogni numero del periodico nello spazio definito "gerenza", ai sensi della Legge n° 47/1948. Proprietario ed editore del giornale è l'Amministrazione Comunale, nella figura del Sindaco pro-tempore che ne è il Direttore Responsabile ed esercita il controllo sul contenuto del periodico, impartendo le direttive del lavoro redazionale.

3. Le caratteristiche principali della pubblicazione sono:

- periodicità bimestrale, per un totale di 5 numeri all'anno (con possibilità di aumentare il numero delle uscite secondo le necessità valutate dal Direttore Responsabile);
- invio gratuito al domicilio di tutte le famiglie di San Giuliano Milanese.

4. La redazione e la videoimpaginazione del periodico sono a cura del personale interno impiegato presso il Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne (artt. 3 e 5 all. Deliberazione di Giunta Comunale n°13 del 28/1/2008).

5. Le richieste di pubblicazione degli articoli devono pervenire al Servizio Comunicazione di norma entro i 20 giorni antecedenti la data prevista per l'uscita del periodico. Una volta impaginati, gli articoli sono visti dai Dirigenti/Responsabili di Settore e dal Direttore Responsabile.

6. Le spese di stampa e distribuzione del periodico sono previste in apposite voci del Bilancio Comunale. La pubblicazione di redazionali a pagamento è disciplinata dalla Deliberazione di Giunta Comunale n°13 del 28/1/2008.

Art. 11 Strumenti di comunicazione istituzionale: il sito internet

1. Il Comune di San Giuliano Milanese rende disponibile l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti mediante l'uso di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nel rispetto

delle leggi e dei regolamenti in materia di protezione dei dati personali e sensibili. Il Comune di San Giuliano Milanese, a tal fine, rende disponibile un solo sito istituzionale - www.sangiulianonline.it - in cui sono rispettati i principi di accessibilità fissati dalla Legge n°4 del 9 gennaio 2004 (denominata Legge "Stanca"), l'elevata usabilità e fruibilità, anche da parte delle persone diversamente abili, nonché la completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.

2. Il sito web istituzionale pubblica notizie riguardanti l'attività amministrativa dell'Ente, il territorio Comunale, l'Amministrazione e gli Uffici Comunali, eventi, manifestazioni e iniziative organizzate e/o patrocinate dal Comune di San Giuliano Milanese; pubblica altresì notizie e servizi relativi ad attività della Pubblica Amministrazione e degli enti collegati, di interesse pubblico generale.

3. Il Comitato di Redazione, costituito dal Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne con il coordinamento del Responsabile del servizio stesso, provvede alla gestione, implementazione e aggiornamento dei contenuti del sito.

4. Le notizie, gli eventi e i documenti ufficiali sono comunicati al Comitato di Redazione dai singoli settori comunali e dalle aziende o enti partecipati dal Comune di San Giuliano Milanese, che provvede alla pubblicazione on-line dei contenuti redazionali.

5. La modulistica pubblicata sul sito web, ai sensi delle disposizioni delle direttive contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Decreto legislativo marzo 2005, n. 82 - deve soddisfare i requisiti di "qualità, sicurezza, integrità e immutabilità". La stessa è classificata secondo le specifiche dettate dalla Soprintendenza Archivistica.

Art. 12 Risorse umane

1. In considerazione dei compiti che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'U.R.P. è assegnato personale adeguatamente formato con elevata capacità di gestire il contatto con il pubblico e in possesso dei requisiti e titoli previsti dalla Legge n°150/00.
2. L'Amministrazione Comunale favorisce la formazione e l'aggiornamento del personale destinato all'URP per assicurarne una crescita professionale continua.

Art. 13 Competenze

1. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte dalle normative e adottate dall'Amministrazione Comunale;
 - elevata capacità di avere contatti con il pubblico e di mantenere buone dinamiche relazionali con esso, interpretandone correttamente i bisogni e operando per soddisfarli;
 - conoscenza delle tecniche per la costruzione di supporti (cartacei, video e telematici) per le attività di comunicazione.
2. Il responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e tecniche di comunicazione pubblica e della comunicazione integrata;
3. E' assicurata l'interscambiabilità tra il personale in dotazione nel rispetto delle rispettive categorie e profili.

Art. 14 Entrata in vigore

Il presente Regolamento entrerà in vigore dopo l'avvenuta approvazione e pubblicazione nei termini di legge.