



**REGOLAMENTO
SULL'ORGANIZZAZIONE
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
(ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n.150)**

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ART. 1	Principi generali	pag. 2
ART. 2	Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 3
ART. 3	Funzioni	pag. 4
ART. 4	Struttura e collocazione organizzativa	pag. 6
ART. 5	Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 6
ART. 6	Ascolto e valutazione della qualità dei servizi	pag. 9
ART. 7	Procedura relativa alle segnalazioni e proposte	pag. 10
ART. 8	Durata del procedimento e responsabile del trattamento dei dati	pag. 10
ART. 9	Comunicazione Interna ed esterna	pag. 11
ART. 10	Rapporti informativi fra servizi	pag. 12
ART. 11	Predisposizione e distribuzione della modulistica e delle comunicazioni in forma cartacea dell'Ente	pag. 12
ART. 12	Servizio Comunicazione e Piano della comunicazione	pag. 13
ART. 13	Rapporto con altri Enti e Amministrazioni	pag. 14
ART. 14	Ufficio Stampa	pag. 14
ART. 15	Formazione del personale	pag. 15
ART. 16	Disposizioni finali	pag. 15

Art. 1

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale considera la comunicazione pubblica parte integrante ed indispensabile dell'azione amministrativa e dell'effettiva partecipazione democratica della collettività alla vita sociale e politica della città.

2. Il Comune, con l'entrata in vigore della legge del 7 giugno 2000 n° 150 e l'emanazione del Regolamento di attuazione del 21 settembre 2001 n° 422, dispone di un nuovo indispensabile strumento per sviluppare le sue relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di informazioni al suo interno e concorrere ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.

3. Il Comune:
 - a) sostiene e sviluppa una coerente politica di informazione e comunicazione integrata con i cittadini, singoli e associati, le imprese, gli altri enti ed amministrazioni;
 - b) assicura la piena attuazione dei diritti di informazione e di accesso agli atti, ispirandosi ai principi di trasparenza e pubblicità, in conformità alle leggi vigenti ed attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
 - c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti, illustrando le proprie attività ed il loro funzionamento, e ne verifica la qualità ed il loro gradimento anche mediante l'ascolto dei cittadini;
 - d) sostiene una rinnovata politica di comunicazione interna ed adegua i flussi di informazione a supporto dell'attività degli uffici che svolgono attività di informazione e comunicazione;
 - e) considera centrali e strategici gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (Internet/Intranet).

4. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione Europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea;
5. In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P.
6. Le norme del presente Regolamento si integrano con le disposizioni del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Bresso".

Art. 2

Ruolo dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

1. L'U.R.P., partendo da una nuova visione del cittadino quale cardine dell'organizzazione comunale, diventa soggetto promotore dell'accessibilità e della piena fruibilità dei servizi, attraverso un'intensa attività comunicativa, in grado di elevare la soglia di conoscibilità delle prestazioni e dei servizi offerti dall'Ente, volta a perseguire il costante miglioramento del livello qualitativo dei servizi.
2. L'U.R.P. svolge un ruolo:
 - a. *informativo*, mediante un'attività di ascolto, relazione, informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai cittadini/clienti;
 - b. *promozionale* dei servizi dell'Ente e di approfondimento di temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - c. *conoscitivo*, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
 - d. *propositivo*, riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e di integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna;

- e. *di mediazione* tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- f. *formativo* attraverso campagne di comunicazione su temi specifici.

Art. 3

Funzioni

1. L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità. Deve essere il terminale di destinazione di atti e documenti che consentano di fornire tempestive ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini.

In particolar modo:

- a. assicura il diritto di informazione, accesso e partecipazione all'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia;
- b. agevola i processi interni di promozione e innovazione, di semplificazione del linguaggio e delle procedure;
- c. promuove un processo standardizzato efficace e continuo di comunicazione interna, presupposto essenziale per una valida comunicazione esterna;
- d. promuove l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività ed il suo funzionamento, garantendo un'informazione trasparente ed esauriente sul suo operato;
- e. acquisisce informazione sui bisogni dei cittadini al fine di orientare l'offerta dell'Ente, attuando una verifica sistematica del grado di soddisfazione e delle attese dei cittadini;
- f. garantisce un flusso informativo e comunicativo costante, all'interno e all'esterno all'Ente, e/o con gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni, anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- g. realizza la gestione ed il potenziamento del sito web del Comune curando l'aggiornamento delle notizie e della banca dati dei servizi comunali;

h. gestisce i canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale dell'Ente.

2. L'U.R.P., nell'ambito delle proprie competenze, persegue le seguenti finalità:

- a. sviluppare una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini, singoli e/o associati, le imprese ed altri Enti e/o Amministrazioni;
- b. realizzare un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso uso di tecnologie informatiche e banche dati (collaborazione permanente U.R.P. e Servizio Informatico Comunale), sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle amministrazioni pubbliche;
- c. gestire professionalmente e sistematicamente i rapporti con tutti gli organi di informazione. In particolare, l'U.R.P., che è parte integrante della Unità di Progetto - Nucleo di Comunicazione – concorre alla redazione dei comunicati riguardanti sia l'attività dell'Amministrazione sia quella di informazione e promozione dei servizi e l'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi stampa;
- d. concorrere, nell'ambito del Nucleo di Comunicazione, a fornire agli uffici produttori dei dati linee essenziali di comunicazione, metodi di diffusione delle informazioni, concordando anche modalità di risposta agli input ricevuti (esempio: richiesta di precisazioni, integrazioni, semplificazione), affinché la comunicazione interna sia bidirezionale (dagli uffici produttori di dati a quelli produttori di comunicazione e viceversa) e affinché le informazioni non siano ridondanti, poco intelligibili o burocratiche (azione di filtro tra l'elaborazione del prodotto amministrativo e del prodotto comunicativo).

Art. 4

Struttura e collocazione organizzativa

1. Il Servizio U.R.P. è istituito con lo scopo di accogliere e orientare i cittadini, facilitare il loro percorso di accesso agli uffici, ai documenti, agli atti e alle procedure amministrative dell'ente. E' lo snodo tra le loro esigenze e i servizi prodotti e forniti dagli uffici comunali. L'U.R.P. deve quindi essere collocato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e senza barriere architettoniche e deve inoltre garantire un adeguato orario di apertura al pubblico.
2. L'organizzazione funzionale degli spazi deve essere pensata sia per garantire un'informazione di prima accoglienza e di carattere generale, che un'informazione più strutturata, consentendo l'accesso alla consultazione di atti ufficiali, e l'autoconsultazione delle diverse bacheche (concorsi ed esami, annunci di lavori, corsi, manifestazioni e cultura), della gazzetta ufficiale, della rassegna stampa, delle diverse riviste in uso presso l'ufficio.
3. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'U.R.P., annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.
4. Trattandosi di una struttura caratterizzata da un'ampia integrazione con gli altri uffici e da compiti di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte dei cittadini/clienti, l'U.R.P. è un Servizio di Staff che opera in modo trasversale ed autonomo alle dipendenze della Direzione Generale.

Art. 5

Organizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

1. L'U.R.P. è costituito da Front Office e Back Office sono tra loro funzionalmente integrati:

- a. *Il Front Office*, quale area di contatto con l'utenza, luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché ambito principale di ascolto e di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini;
- b. *il Back Office*, che rappresenta il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti ed il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.

2. Il *Front Office* svolge attività di:

- a. ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b. informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio, facendo ricorso alle "Schede Informative" caricate nella banca dati informatizzata dell'U.R.P.;
- c. informazione sui servizi erogati dal Comune e sulla modalità di fruizione degli stessi;
- d. informazione sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e tempi del procedimento e su modalità di erogazione dei servizi, sulle altre Amministrazioni presenti sul territorio;
- e. informazione e consulenza su tematiche di interesse generale: casa, lavoro, previdenza, sanità, formazione;
- f. assistenza per agevolare l'accesso ai documenti amministrativi, anche attraverso l'accettazione di istanze, petizioni e proposte, rilasciando copia di deliberazioni e determinazioni, regolamenti e statuti, bandi di gara e di concorso;
- g. raccolta di segnalazioni per il miglioramento dei servizi, proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, garantendo che la risposta da parte degli uffici pervenga in tempi certi;
- h. consultazione Gazzette Ufficiali ed estrazione di copie di norme;

- i. informazione sulla possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

3. Il *Back Office* svolge attività di:

- a. costante relazione e integrazione con il Nucleo di Comunicazione;
- b. coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale che dovranno essere individuati da ciascun Dirigente, per la predisposizione, aggiornamento, implementazione e validazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del *front office* nonché per l'attuazione delle iniziative previste dal Piano di Comunicazione annualmente integrato nel Piano Esecutivo di Gestione;
- c. concorso alla predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- d. semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e. monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre Amministrazioni ed istituzioni presenti sul territorio e collaborando con le stesse;
- f. collaborazione continua con il Servizio Informatico del comune per quanto concerne il potenziamento del sito internet, la predisposizione di nuovi servizi e/o l'implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- g. analisi del grado di soddisfazione del cittadino in collaborazione con i diversi servizi comunali;
- h. ricezione copia d'atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni, in modo da espletare con efficacia e tempestività le richieste di accesso ed informazione da parte dei cittadini;
- i. marketing dei servizi erogati dal Comune.

Art. 6

Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

1. L'U.R.P., essendo "punto di incontro" tra Amministrazione e collettività:
 - a. attua, mediante l'ascolto e la verifica delle esigenze dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni;
 - b. attiva sistemi di valutazione e monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati;
 - c. progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure;
 - d. utilizza, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet, e si avvale della collaborazione degli altri uffici comunali.
2. Attraverso l'ascolto dei cittadini il servizio U.R.P. attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
3. La Giunta stabilisce, attraverso il Piano Esecutivo di Gestione, quali servizi sottoporre a monitoraggio e per quale periodo.
4. L'attività di monitoraggio è realizzata dal servizio U.R.P. mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti operativi:
 - a) Procedura segnalazioni e proposte;
 - b) Questionari;
 - c) Indagini articolate.
5. L'U.R.P. trasmette i risultati dei processi di verifica alla Giunta Comunale e al Dirigente interessato.

Art. 7

Procedura relativa alle segnalazioni e proposte

1. Le segnalazioni e le proposte dei cittadini sono gestite dal servizio U.R.P. secondo la seguente procedura:
 - a. Il servizio mette a disposizione della cittadinanza/utenza un modulo pre-stampato, scaricabile anche da internet, 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 Dirigente del Servizio competente per materia il quale risponde nel merito della segnalazione al Servizio U.R.P. entro 15 (quindici) giorni;
 - d. Il Servizio U.R.P., sulla scorta di quanto dichiarato dal Dirigente del Servizio competente per materia, formula una risposta alla segnalazione o proposta e invia la stessa al cittadino/utente e, per copia, al Dirigente interessato;
 - 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. ai fini del monitoraggio e di indagini statistiche.

Art. 8

Durata del procedimento e

Responsabilità del trattamento dei dati

1. Il procedimento si conclude nel termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di deposito della segnalazione/proposta;
2. Possono essere accettate solo segnalazioni/proposte complete dei dati personali del cittadino o utente;

3. Responsabile del trattamento dati personali e sensibili di cittadini o utenti è il personale addetto al Servizio U.R.P.

Art. 9

Comunicazione interna ed esterna

1. Il Comune di Bresso, consapevole che la comunicazione interna gioca un ruolo chiave nell'assicurare un'informazione esatta, aggiornata e tempestiva al cittadino e che, eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente possono ostacolare e rendere critica un'efficace attività di relazioni esterne, promuove una stretta collaborazione tra l'U.R.P. e tutti gli altri Uffici del Comune, avvalendosi del Nucleo di Comunicazione.
2. L'attività di collaborazione con tutte le strutture comunali assume un rapporto privilegiato con il Servizio Informatico per il miglioramento, attraverso sperimentazioni innovative nel campo dell'I.C.T. (Information and Communication Technology), dei servizi ai cittadini e alle imprese, dell'interazione tra amministrazioni e pubblico e dell'integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni.
3. L'U.R.P., per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni Area (Servizio di Staff), attivando processi di comunicazione interna, anche attraverso l'ausilio di posta elettronica, Intranet e collegamento con altri Enti e banche dati.
4. Servendosi degli strumenti sopra indicati, tutti gli uffici del Comune assicurano un costante flusso informativo volto al miglioramento sia della qualità dei servizi sia dell'efficienza organizzativa, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni da parte dei cittadini. Ogni ufficio comunica rapidamente all'U.R.P. ogni variazione

inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, per l'aggiornamento della banca dati, e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale. I dati devono essere forniti integri e completi, affinché siano divulgati con l'indispensabile attendibilità che rende la comunicazione autorevole ed utile.

5. Nel caso in cui si verificano inadempienze da parte degli uffici, l'U.R.P. ne dà comunicazione ai referenti e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza.

Art. 10

Rapporti informativi tra Servizi

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

Art. 11

Predisposizione e distribuzione 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 all'illustrazione e promozione dei servizi e delle iniziative ed eventi promossi dall'Amministrazione Comunale sono predisposti, con la supervisione del Nucleo di Comunicazione, in collaborazione con gli uffici interessati;
3. Il servizio U.R.P. provvede ad inoltrare bozza definitiva di quanto predisposto all'ufficio incaricato della sua realizzazione materiale e a disporre circa la sua distribuzione e affissione.
4. Tutti i Servizi dell'Ente inoltrano al servizio U.R.P. la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, chiedendo allo stesso di curarne la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione;
5. Il servizio U.R.P. cura la distribuzione della modulistica messa a disposizione dell'Ente Comune di Bresso da parte di altri Enti pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Art.12

Servizio Comunicazione e Piano della comunicazione

1. Oltre al Piano di Comunicazione, concretizzato dagli specifici obiettivi annuali di PEG, per soddisfare particolari esigenze di comunicazione dei singoli assessorati, possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati nell'ambito degli obiettivi riferiti agli assessorati medesimi

Art. 13

Rapporto con altri enti e amministrazioni

1. L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

- a. promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte e sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli di intesa o convenzioni;
- b. attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- c. promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

Art. 14

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'attività dell'Ufficio Stampa, funzionalmente dipendente dal Sindaco, coordina la propria azione integrandola con l'U.R.P. e nell'ambito dell'Unità di Progetto Nucleo di Comunicazione ed è dipendente, sotto il profilo organizzativo, dalla Direzione Generale.

Art. 15

Formazione del personale

1. L'Amministrazione Comunale si impegna ad adottare programmi formativi mirati per tutto il personale impegnato nelle attività di informazione e di comunicazione, come previsto dalle norme vigenti in materia (legge n° 150/2000, Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 13 dicembre 2001, Dpr n° 422/2001 e Direttiva sulle

attività di comunicazione ed informazione del 07/02/2002), essendo la formazione la chiave per migliorare la qualità delle prestazioni erogate, assicurare la crescita professionale ed incentivare la motivazione del personale assegnato.

2. Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

Art. 16

Disposizioni finali

1. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento è abrogata ogni disposizione in contrasto con lo stesso.