



COMUNE DI  
**CASSAGO BRIANZA**  
PROVINCIA DI LECCO

---

# **Regolamento per l'Organizzazione e il Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale  
n. 7 del 31.01.2012**



*Indice*

**Articolo 1**

**Principi generali**

**Articolo 2**

**Oggetto del Regolamento**

**Articolo 3**

**Ambito di applicazione**

**Articolo 4**

**Ruolo dell'URP**

**Articolo 5**

**Finalità dell'URP**

**Articolo 6**

**Struttura dell'URP**

**Articolo 7**

**Compiti dello Sportello del Cittadino**

**Articolo 8**

**Compiti del Servizio Comunicazione**

**Articolo 9**

**Collocazione funzionale dell'URP**

**Articolo 10**

**Personale assegnato all'URP**

**Articolo 11**

**Entrata in vigore**



### **Art. 1 – Principi Generali**

1. Il Comune di Cassago Brianza considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione dei cittadini-utenti allo sviluppo e al benessere economico, sociale e civile del territorio.

2. Il Comune di Cassago Brianza, nel perseguire gli obiettivi di trasparenza, economicità, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini-utenti singoli e associati, implementando a tal fine l'utilizzo delle disponibili tecnologie dell'informazione;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione e di accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ente;
- d) organizza attività di monitoraggio della qualità dei servizi erogati e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti;
- e) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- f) favorisce la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico, sia per migliorare l'efficienza e l'efficacia delle proprie procedure.

### **Art. 2 – Oggetto del Regolamento**

1. In attuazione dei principi di cui all'art. 1, nel rispetto della normativa vigente e dello Statuto del Comune, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Cassago Brianza secondo quanto disposto dalla Legge n. 150/2000, dal relativo Regolamento di attuazione di cui al D.P.R. n. 422/2001, dal Decreto Legislativo n. 165/2001 (art. 11) e dalla Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 07.02.2002.

### **Art. 3 – Ambito di applicazione**

1. L'URP è preposto all'insieme di attività di comunicazione e informazione verso i cittadini, singoli e associati, e agli utenti e ha lo scopo di normarne e definirne obiettivi, funzioni e organizzazione.

2. Ai sensi del presente Regolamento si definiscono cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale, coloro che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro o di studio e coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi comunali.

3. Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni statutarie e regolamentari già esistenti.



#### Art. 4 – Ruolo dell'URP

1. L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Comune, in attuazione dei principi di cui all'art. 1, al fine di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato, nell'ottica della trasparenza dell'attività amministrativa. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di raccolta, veicolazione e gestione delle informazioni volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.
2. In quanto strategico nei processi di comunicazione tra l'ente e l'esterno, il ruolo dell'URP è:
  - a) informativo, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai cittadini-utenti;
  - b) di integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
  - c) di intermediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
  - d) conoscitivo, mediante la rilevazione di bisogni, attese e del livello di soddisfazione dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali;
  - e) propositivo, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica, la progettazione di nuovi servizi anche attraverso le nuove tecnologie dell'informazione e la promozione di processi di semplificazione del linguaggio e delle procedure amministrative;
  - f) promozionale dei servizi e delle iniziative del Comune di Cassago Brianza in particolare e della pubblica amministrazione in generale;
  - g) formativo, attraverso iniziative che promuovano nei cittadini conoscenze su temi di rilevante interesse pubblico e sociale.
3. Per assicurare la tempestività, la correttezza e la completezza dei flussi informativi i Responsabili di Settore comunicano entro e non oltre 10 giorni dalla richiesta del Responsabile del Settore 4 – Servizi Amministrativi Generali e Informatici il nome di un dipendente del proprio Settore ("Referente URP") che collabori con l'URP nella definizione dei contenuti dell'informazione ai cittadini, nel tempestivo aggiornamento delle informazioni fornite e nella comunicazione di eventuali nuovi servizi, procedure e iniziative. In assenza della sopracitata comunicazione il referente coincide con il Responsabile di Settore.

#### Art. 5 – Finalità dell'URP

1. Le attività di comunicazione e informazione dell'URP, ai sensi della L. n. 150/2000 sono finalizzate a:
  - a) garantire l'esercizio dei diritti all'informazione, all'accesso ed alla partecipazione (*area dell'accesso e della partecipazione*);
  - b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sui compiti degli uffici e sui servizi del Comune di Cassago Brianza in particolare e delle pubbliche amministrazioni in generale (*area dell'informazione e dell'accoglienza*);
  - c) 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 (*area dell'ascolto e della customer satisfaction*);
  - d) facilitare e potenziare la circolazione delle informazioni fra gli uffici del Comune di Cassago Brianza, per assicurare correttezza e completezza delle informazioni diffuse all'esterno e per motivare il personale verso gli obiettivi dell'ente (*area della comunicazione interna*);



- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e del linguaggio e di modernizzazione degli apparati (*area della semplificazione e dell'innovazione*);
- f) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, per agevolare l'interazione tra cittadini e Pubbliche amministrazioni e per promuovere comportamenti adeguati (*area dell'informazione di pubblica utilità*);
- g) promuovere l'immagine del Comune e delle pubbliche amministrazioni, conferendo conoscenza e visibilità a eventi di importanza locale, regionale, nazionale e internazionale compatibilmente con la normativa in materia di contenimento della spesa pubblica vigente tempo per tempo (*area delle relazioni esterne e del marketing territoriale*);
- h) promuovere la reciproca informazione e l'interconnessione telematica tra le pubbliche amministrazioni, in particolare attraverso i rispettivi URP (*area della collaborazione tra pubbliche amministrazioni*).

#### **Art. 6 – Struttura dell'URP**

1. L'URP del Comune di Cassago Brianza è costituito da:

a) uno Sportello del Cittadino, che svolge attività di front office e di back office relative alle aree di intervento:

- dell'accesso e della partecipazione;
- dell'informazione e dell'accoglienza;
- dell'ascolto e della customer satisfaction.

Per i compiti dello Sportello del Cittadino si rinvia al successivo art. 7.

b) un Servizio Comunicazione, che svolge attività relative alle aree di intervento:

- della comunicazione interna;
- della semplificazione e dell'innovazione;
- dell'informazione di pubblica utilità;
- delle relazioni esterne e del marketing territoriale;
- della collaborazione tra pubbliche amministrazioni.

Per i compiti del Servizio Comunicazione si rinvia al successivo art. 8.

2. Per facilitare l'accesso allo Sportello del Cittadino, lo stesso viene dotato di un orario di apertura al pubblico adeguato al fabbisogno della cittadinanza, di indirizzo e-mail e di recapito telefonico dedicati e di un'adeguata strumentazione informatica e viene collocato in locali facilmente accessibili ai diversamente abili.

3. Il Servizio Comunicazione utilizza principalmente locali e recapiti riservati allo Sportello del Cittadino, ma può usufruire anche dei locali, della strumentazione informatica e dei recapiti dell'Ufficio Segreteria.

4. Destinatari delle attività dello Sportello del Cittadino sono i cittadini e gli utenti dei servizi comunali che si rivolgono direttamente allo Sportello tramite i seguenti canali: accesso in orario di apertura al pubblico e colloquio diretto, contatto telefonico, invio di corrispondenza cartacea, invio di posta elettronica, invio di messaggi attraverso l'apposito form del sito Internet istituzionale. Lo Sportello del Cittadino utilizza gli stessi canali per svolgere le proprie attività.

5. Destinatari delle attività del Servizio Comunicazione sono principalmente i cittadini cassaghesi nella loro totalità, ma anche utenti interni (dipendenti, amministratori, comitati e commissioni istituiti dall'Amministrazione), associazioni locali, enti pubblici e soggetti istituzionali, mass media.



6. Per l'informazione all'intera cittadinanza, il Servizio Comunicazione utilizza i seguenti canali: sito Internet istituzionale (dei cui contenuti il Servizio è gestore e amministratore), newsletter istituzionale, pannelli luminosi a messaggio variabile, bacheche diffuse sul territorio comunale e sms multipli; con riferimento a questi ultimi, l'operatore addetto all'URP avrà cura di aggiornare annualmente la banca dati degli iscritti che non abbiano manifestato disinteresse, depennando i non residenti.

## Articolo 7

### Compiti dello Sportello del Cittadino

Nel rispetto della normativa vigente tempo per tempo e dei limiti ivi previsti, nonché dell'art. 3 "Ambito di applicazione" del presente Regolamento, si delineano i seguenti compiti dello Sportello del Cittadino dell'URP:

1. Rispetto all'**area dell'accesso e della partecipazione**, lo Sportello del Cittadino svolge le seguenti attività:

- informazione sulle modalità di attivazione e svolgimento dei procedimenti amministrativi, sui termini di conclusione, sui responsabili, nonché sulle modalità di accesso e di partecipazione agli stessi (fronte office);

- verifica della regolare compilazione dei moduli di richiesta di accesso agli atti ai sensi della L. n. 241/1990 e ss.mm.ii, con trasmissione dell'istanza all'Ufficio competente e invio al richiedente della comunicazione di avvio del procedimento in caso di richiesta regolare, o con invio al richiedente di richiesta di perfezionamento dell'istanza in caso di istanza non regolare (back office).

2. Rispetto all'**area dell'informazione e dell'accoglienza**, lo Sportello del Cittadino svolge attività di:

- informazione ed orientamento dell'utenza sugli atti amministrativi, sui compiti e sulle attività del Comune, sulle modalità di fruizione dei servizi comunali offerti ai cittadini e sulle forme di tutela ad essi riconosciute, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata e aggiornata con le informazioni fornite dai Referenti URP o dai Responsabili di Settore (fronte office);

- distribuzione della modulistica in uso agli uffici comunali per l'accesso ai servizi e supporto nella compilazione (front office);

- informazione specifica su concorsi pubblici indetti dal Comune (fronte office);

- relazione con il pubblico per conto di altri uffici/servizi (fronte office);

- informazione sui servizi erogati da soggetti convenzionati con il Comune (fronte office);

- supporto ai cittadini, singoli ed associati, nell'individuazione di referenti per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte (front office);

- predisposizione e aggiornamento di schede informative relative ai servizi comunali, in collaborazione con i Referenti URP (back office);

- pubblicazione sul sito Internet istituzionale delle schede informative (back office);

- ricognizione e aggiornamento della modulistica relativa ai servizi comunali, con particolare attenzione a criteri di semplificazione e di uniformità di forma e linguaggio (back office);

- pubblicazione sul sito Internet istituzionale della modulistica relativa ai servizi comunali (back office).

3. Rispetto all'**area dell'ascolto e della customer satisfaction**, lo Sportello del Cittadino svolge attività di:



- ricezione tramite posta elettronica, dei reclami e delle segnalazioni di disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione (front office);
- ricezione delle proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati (front office);
- gestione dei reclami e delle segnalazioni, tramite l'apposito applicativo informatico "URP", con le seguenti modalità: lo Sportello del Cittadino inserisce il quesito/reclamo/guasto e lo invia al Referente o, se diverso, al Responsabile del Settore competente, che entro 3 giorni dovrà visionarlo e aggiornarne lo stato (aperto, in soluzione, chiuso). Il termine per concludere il procedimento relativo alla segnalazione di un guasto/reclamo/quesito è di 30 giorni; se lo stato di una segnalazione rimane "aperto" o "in soluzione" a 7 giorni dalla scadenza del procedimento, l'URP comunica via e-mail al Referente o al Responsabile di Settore l'inadempienza affinché si dia riscontro, informandone il Sindaco ed il Segretario comunale (back office);
- gestione delle proposte dei cittadini relative al miglioramento dei servizi comunali, tramite trasmissione elettronica agli uffici o agli assessorati interessati (back office);
- aggiornamento costante del database informatico delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte ricevuti tramite front office (back office);
- elaborazione annuale, entro il termine di approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica, di un report relativo alle segnalazioni, ai reclami e alle proposte degli utenti, da trasmettere al Sindaco, al Segretario comunale e alla conferenza dei Responsabili di Settore;
- pianificazione di indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, con elaborazione degli esiti entro il termine di approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica da sottoporre all'Amministrazione e alla Conferenza dei Responsabili di Settore ai fini dell'adeguamento qualitativo dei servizi.

## Articolo 8

### Compiti del Servizio Comunicazione

Nel rispetto della normativa vigente tempo per tempo e dei limiti ivi previsti, nonché dell'art. 3 "Ambito di applicazione" del presente Regolamento si delineano i seguenti compiti del Servizio Comunicazione dell'URP:

1. Rispetto all'**area della comunicazione interna**, il Servizio Comunicazione svolge le seguenti attività:

- costante raccordo con gli uffici dell'ente in merito alla redazione delle schede informative, alla gestione di reclami, segnalazioni e proposte e alla raccolta di materiale da pubblicizzare tramite canali informativi;
- elaborazione e diffusione su indicazione o disposizione del Sindaco o del Segretario Comunale di note informative destinate ai dipendenti del Comune di Cassago Brianza.

2. Rispetto all'**area della semplificazione e dell'innovazione**, il Servizio Comunicazione svolge attività di:

- supporto agli uffici dell'ente in merito alla semplificazione del linguaggio con particolare riferimento alle comunicazioni destinate a consistenti gruppi di cittadini o di utenti di servizi comunali;
- formulazione di proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative, di implementazione dell'utilizzo di nuove tecnologie nell'ambito sia delle procedure interne agli uffici comunali sia dei servizi erogati all'utenza;



- iter procedimentale per l'instaurazione e la gestione dei rapporti con le software house fornitrici dei programmi applicativi utilizzati dagli uffici comunali;

- progettazione e realizzazione di iniziative che promuovano l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione da parte di cittadini per avanzare le proprie istanze e segnalazioni e per fruire dei servizi comunali.

3. Rispetto all'**area dell'informazione di pubblica utilità**, il Servizio Comunicazione svolge attività di:

- ricerca costante di aggiornamenti, tramite consultazione di quotidiani di informazione giuridica, siti Internet istituzionali di Pubbliche Amministrazioni e relative newsletter, per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche, servizi erogati;

- promozione e realizzazione di iniziative di informazione pubblica, tramite i più adeguati canali informativi comunali, per favorire nei cittadini la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

- gestione del servizio di informazione alla cittadinanza tramite newsletter istituzionale, invio di sms multipli su telefoni cellulari e aggiornamento delle sequenze informative sui pannelli elettronici a messaggio variabile, con attribuzione di nomina di consegnatario e utilizzatore dei relativi beni.

4. Rispetto all'**area delle relazioni esterne e del marketing territoriale**, il Servizio Comunicazione svolge attività di:

- promozione delle iniziative, delle assemblee pubbliche e degli eventi promossi dall'Amministrazione comunale attraverso i canali informativi comunali (redazione e pubblicazione di pagine web destinate al sito istituzionale e alla newsletter periodica, redazione di news per il notiziario comunale, redazione e pubblicazione di pagine destinate ai pannelli a messaggio variabile situati sul territorio comunale, invio di sms multipli su telefoni cellulari, redazione di avvisi per l'affissione negli edifici pubblici, sulle bacheche diffuse sul territorio comunale e nei negozi);

- pubblicizzazione di iniziative promosse da soggetti diversi dall'Amministrazione comunale in presenza di un esplicito atto adottato dalla Giunta comunale che indichi i canali, tra quelli sopracitati, da utilizzare per veicolare l'informazione alla cittadinanza;

- supporto all'organizzazione di eventi promossi dall'Amministrazione comunale (progettazione e realizzazione di inviti, locandine, brochure);

- gestione editoriale del sito Internet istituzionale, con particolare attenzione all'aggiornamento dell'home page e delle pagine dedicate all'Amministrazione;

- redazione di materiali promozionale del territorio comunale di Cassago e di iniziative comunali per riviste specializzate in marketing turistico;

- redazione di comunicati stampa;

- progettazione di conferenze stampa (redazione e invio convocazioni, preparazione delle cartelle stampa con i relativi materiali).

5. Rispetto all'area della **collaborazione tra pubbliche amministrazioni**, il Servizio Comunicazione svolge attività di:

- attivazione di rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;

- promozione della circolazione di informazioni e modulistica tra le strutture di informazione e comunicazione del territorio;

- gestione dei rapporti relativi all'utilizzo delle funzionalità di e-government.



## Articolo 9

### Collocazione funzionale dell'URP

1. Per garantire lo svolgimento delle proprie funzioni, l'URP è collocato funzionalmente nel Settore 4 - Servizi Amministrativi Generali ed Informatici, sotto la diretta gestione e responsabilità del relativo Responsabile di Settore.
2. In assenza di una pianificazione e programmazione, le attività relative all'area delle relazioni esterne e del marketing territoriale vengono svolte in stretta collaborazione con il Sindaco o Assessore delegato in accordo con il Responsabile del Settore 4 - Servizi Amministrativi Generali ed Informatici e in presenza di un esplicito atto adottato dalla Giunta comunale che, per ogni iniziativa, indichi i canali da utilizzare per veicolare l'informazione alla cittadinanza.
3. In assenza di una pianificazione e programmazione, le attività relative all'area della semplificazione e dell'innovazione vengono svolte in stretta collaborazione con il Sindaco o Assessore delegato in accordo con il Responsabile del Settore 4 - Servizi Amministrativi Generali ed Informatici.

## Articolo 10

### Risorse assegnate all'URP

1. All'URP è addetta di norma per un massimo di 26 ore settimanali di cui n. 11 ore per apertura al pubblico (compreso il sabato) una unità di personale in possesso dei requisiti previsti dall'art. 2 del D.P.R. 21 settembre 2001 n. 422 e appartenente al Settore 4 - Servizi Amministrativi Generali ed Informatici. Con periodicità settimanale e indicativamente nel giorno di lunedì viene garantita l'apertura al pubblico dalle ore 10.30 alle ore 12.30 da personale con adeguate capacità relazionali e flessibilità operativa diverso dalla unità di personale in possesso dei requisiti di cui all'art. 2 del D.P.R. n. 422/2001, individuato dal Responsabile di Settore 4.
2. L'unità di personale in possesso dei requisiti di cui al D.P.R. n° 422/2001, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di struttura, deve possedere:
  - una conoscenza complessiva dell'ente e della sua organizzazione, dell'attività normativa pubblica in generale e di quella degli Enti Locali in particolare;
  - una capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche;
  - la conoscenza di almeno una lingua straniera;
  - attitudini relazionali e al lavoro in team;
  - una adeguata capacità organizzativa e flessibilità operativa.
3. Al personale assegnato all'URP viene assicurata una continua attività di formazione e aggiornamento per adeguare conoscenze, capacità professionali e abilità tecnologiche all'esercizio dei compiti da svolgere.
4. I Responsabili di Settore e di Procedimento, i Referenti URP e tutti i dipendenti eventualmente interpellati assicurano la doverosa collaborazione al personale dell'URP nello svolgimento dei compiti relativi alle aree dell'accesso e partecipazione, dell'informazione e accoglienza, dell'ascolto e customer satisfaction.
5. Nello svolgimento dei compiti di cui agli artt. 7 e 8 del presente Regolamento, su disposizione del Responsabile del Settore 4 - Servizi Amministrativi Generali ed Informatici il personale dell'URP può essere coadiuvato dai dipendenti appartenenti allo stesso Settore 4 - Servizi Amministrativi Generali ed Informatici.



6. Secondo valutazione del Responsabile del Settore 4 – Servizi Amministrativi Generali e Informatici, il personale assegnato all'URP può partecipare alle Conferenze dei Responsabili di Settore e a riunioni interne aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i compiti svolti.
7. Annualmente e comunque prima dell'approvazione del Bilancio di Previsione la Giunta comunale, compatibilmente con le risorse finanziarie ed umane presenti e nei limiti di legge, assegna all'URP un budget per effettuare con i sistemi di diffusione più idonei le attività di comunicazione, ripartendolo nelle diverse aree.

### **Articolo 11** **Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento entrerà in vigore il 1° marzo 2012, dando adeguata pubblicizzazione all'intera cittadinanza della nuova struttura e dei suoi compiti e pubblicando il presente Regolamento nell'apposita sezione del sito Internet istituzionale.
2. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento sono e restano abrogati tutti gli atti ed i provvedimenti precedentemente assunti.