



COMUNE DI CONCOREZZO

REGOLAMENTO per il FUNZIONAMENTO dell'URP -UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO-

- Art. 29 dei Criteri Generali per l'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi , approvati con
deliberazione Consiliare n. 43 del 11/7/2008 -

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n 64 del 12.11.2008

Indice e Sommario

PREMESSA	4
ART. 1	4
Principi generali	4
PARTE I	5
CAPO I – L’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	5
Art. 2	5
Istituzione Ufficio per le Relazioni con il Pubblico	5
Art. 3	5
Collocazione funzionale e operativa	5
Art. 4	6
Orario di apertura al pubblico	6
Art. 5	6
Programmazione annuale e verifica dell'attività	6
CAPO II – GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE A DISPOSIZIONE DELL’URP	7
Art. 6	7
Strumenti di comunicazione con il cittadino	7
Art. 7	7
Gli sportelli dell’URP	7
Art. 8	8
Il centralino telefonico	8
Art. 9	8
Il sito web del Comune	8
Art. 10	9
Altri strumenti di comunicazione	9
Art. 11	9
Rapporti tra l’URP ed altri Uffici comunali	9
PARTE II	10
CAPO I – LE ATTRIBUZIONI DELL’URP	10
Art. 12	10
Funzioni dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico	10
Art. 13	10
Esercizio del diritto di accesso	10
Art. 14	11
L’informazione all’utenza relativa agli atti ed allo stato dei procedimenti di suo interesse	11

Art. 15	12
L'informazione sulle attività e sui servizi comunali nonché sulle sue aziende, consorzi e società esercenti servizi locali	12
Art. 16	12
Diramazione di comunicazioni di interesse della comunità o di gruppi di cittadini distinti per località, età, ecc., con l'utilizzo di sistemi innovativi quali quelli informatici o telefonici	12
Art. 17	13
Erogazione diretta di servizi specifici (protocollo in entrata, autenticazione di firme e atti, rilascio attestati e certificati ecc.)	13
Art. 18	14
Partecipazione del cittadino all'amministrazione del Comune e di altri Enti Territoriali (istanze, petizioni, proposte e consultazioni popolari)	14
Art. 19	14
Reclami	14
Art. 20	15
Verifica qualità e gradimento dei servizi resi dal Comune	15
Art. 21	15
Accesso alla banca dati – Privacy e Conferenze di Servizi	15
PARTE FINALE	16
Art. 22	16
Rinvio – Disposizioni finali – Abrogazioni	16

PREMESSA

ART. 1

Principi generali

Il Comune di Concorezzo, in conformità ai principi contenuti nello Statuto, nel TUEL, approvato con D.Lgs. 18.8.2000 n. 267, nonché nella Legge 7.8.1990 n. 241, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i Cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati.

In particolare, esso:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, con l'utilizzo dei diversi sistemi consentiti dalla tecnica più recente;
- garantisce, nei modi più agevolati possibili, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, con l'osservanza della normativa sulla tutela dei dati personali approvata con D.Lgs. 30.6.2003, n. 196;
- organizza, nell'ambito del controllo di gestione, attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dall'Ente, finalizzati alla ricerca di soluzioni di maggiore interesse per i cittadini;
- promuove attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- 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.

Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento, sono da considerarsi cittadini tutti coloro che sono residenti sul territorio comunale o che vi si recano abitualmente in esso per ragioni di lavoro o di studio o che, comunque, siano utenti di servizi comunali.

PARTE I

CAPO I – L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 2

Istituzione Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Per l'attuazione delle finalità contenute nell'articolo precedente, il Comune di Concorezzo istituisce, a norma dell'art. 6 della Legge 7.8.2000, n. 150, dell'art. 11 del D.Lgs. 30.3.2001, n. 165 e dell'art. 29 dei Criteri Generali per l'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi, approvati con deliberazione Consiliare n. 43 del 11.7.2008, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, il quale sarà indicato nel seguito, più semplicemente, come **URP**.

Art. 3

Collocazione funzionale e operativa

L'URP, al fine di poter svolgere con facilità le proprie funzioni, spesso sovraordinate, talvolta di coordinamento con gli altri Servizi, viene collocato nell'ambito della Direzione Generale dell'Ente.

L'Ufficio, per la migliore erogazione dei servizi offerti a livello di sportello, viene localizzato all'ingresso del Municipio, in Piazza della Pace n. 2.

Lo stesso viene dotato di strumentazioni adeguate sia per le attività che richiedono la comunicazione diretta, di sportello, telefonica od informatica con il pubblico (front office), sia della strumentazione necessaria alle attività di ricerca, monitoraggio, innovazione ecc. (back office).

La dotazione organica viene determinata con provvedimento della Giunta Comunale, assoggettato a verifica annuale in rapporto ai servizi erogati ed alle necessità che emergono di tempo in tempo.

La direzione dell'Ufficio è affidata ad un dipendente in posizione apicale, provvisto della qualificazione di cui alla Legge 7.8.2000, n. 150, indicato nel seguito, più semplicemente, come *Responsabile dell'URP*

Tutto il personale assegnato all'URP deve possedere almeno le seguenti competenze:

- a) conoscenza approfondita dell'organizzazione del Comune di Concorezzo;
- 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 afferenti i servizi comunali
- e) propensione al contatto con i cittadini ed orientamento alla soluzione di problematiche anche complesse.

Prima dell'attivazione dell'Ufficio, il personale dovrà aver compiuto l'attività formativa minima prevista dalla legge secondo il programma predisposto dal Servizio Personale in collaborazione con la Direzione Generale.

Al personale assegnato all'Ufficio devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

Art. 4

Orario di apertura al pubblico

L'URP dovrà garantire un adeguato orario di apertura al pubblico dei propri sportelli, nel numero determinato dal suo Responsabile, secondo l'afflusso dell'utenza.

Lo stesso sarà fissato con provvedimento del Sindaco in rapporto alle seguenti necessità:

- a) facilitazione di accesso da parte dei cittadini, per almeno due giornate alla settimana, in orari considerati di norma non lavorativi da parte della generalità degli utenti;**
- b) coincidenza di massima, per le restanti giornate, con gli orari degli altri Uffici del Comune al fine di agevolare le comunicazioni all'interno dell'Ente per il soddisfacimento dei servizi richiesti dall'utenza.**

Il provvedimento del Sindaco sarà assunto previa informazione preventiva alla Rappresentanza Sindacale dell'Ente.

Art. 5

Programmazione annuale e verifica dell'attività

Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione, il Responsabile dell'URP presenta al Direttore Generale il programma annuale delle attività dell'Ufficio, specificando le azioni da realizzare per l'implementazione dei servizi resi al cittadino.

Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione, il Responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone le motivazioni.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati costituirà oggetto, eventualmente assieme ad altri elementi previsti dal sistema adottato dal Comune per la generalità dei dipendenti, di valutazione annuale ai fini della corresponsione del premio di risultato.

CAPO II – GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE A DISPOSIZIONE DELL'URP

Art. 6

Strumenti di comunicazione con il cittadino

Per l'esercizio delle sue attività indicate negli articoli seguenti, l'URP dispone, in via stabile, di tre "porte" ideali di comunicazione con il cittadino:

- 1) **gli sportelli collocati all'ingresso del municipio;**
- 2) **il centralino telefonico collocato all'interno dell'URP;**
- 3) **il sito web del Comune.**

Queste tre vie di comunicazione stabile col cittadino sono da considerarsi prevalenti rispetto ad altre attività simili offerte dall'Ente, quali, ad esempio, gli sportelli dei singoli servizi, indicati, nel seguito, *sportelli specializzati*.

Esse, infatti, saranno soggette a continue espansioni con corrispondente riduzione dei servizi resi al cittadino dagli sportelli specializzati.

Nell'ambito di tali mezzi di comunicazione, l'URP dedica particolare attenzione al continuo sviluppo di quelli che consentono l'erogazione dei servizi al cittadino in forme più agevoli, senza richiedere, ove possibile, l'accesso degli interessati agli Uffici Comunali: servizi a casa del cittadino!

L'URP dedicherà particolare attenzione nella predisposizione di mezzi di comunicazione e di servizi personalizzati laddove, per le condizioni di salute del cittadino interessato, non si possa provvedere in via ordinaria.

Art. 7

Gli sportelli dell'URP

Gli sportelli dell'URP, collocati all'ingresso del municipio, costituiscono la "porta" fisica principale di accesso – accoglienza – del cittadino al Comune, nonché ai servizi resi da esso.

Gli sportelli sono dotati della strumentazione più moderna per l'erogazione dei servizi di loro competenza.

Ciascuno sportello sarà collegato alla banca dati del Comune secondo livelli di accesso predefiniti in ragione al servizio da erogare.

Gli sportelli disporranno anche di accesso alla rete informatica e telefonica interna affinché, col contatto continuo con gli altri Servizi, siano messi in grado di evadere tempestivamente le richieste dei cittadini.

Ciascuno sportello dovrà assicurare almeno:

- 1) tutti quei servizi che vengono offerti al cittadino sia in via generale che, quale interessato diretto, previo accreditamento, attraverso il sito dell'Ente;
- 2) gli altri servizi previsti specificatamente dal presente regolamento: diritto di accesso a documenti, certificazioni, attestazioni, ecc.

Gli sportelli dell'URP, alla pari dell'Ufficio, sono da considerarsi sovraordinati funzionalmente e, quindi, dotati di poteri di coordinamento, per le materie loro attribuite, rispetto agli altri sportelli specializzati.

Art. 8

Il centralino telefonico

Il Comune di Concorezzo mantiene un centralino telefonico presidiato da operatore specializzato nella comunicazione, orientato nella soluzione delle problematiche più semplici poste dal cittadino.

La gestione del centralino è affidata all'URP.

Il centralino costituisce la "porta" di accesso – accoglienza – telefonica del cittadino ai servizi comunali.

L'attività del centralino sarà organizzata in modo tale che il servizio erogato non sia centrato sul "passaggio" della comunicazione ma, nei limiti del possibile, sulla soddisfazione delle domande, soprattutto quando esse riguardano informazioni sui servizi resi dal Comune e sui riferimenti interni all'Ente.

Il centralino curerà che, nei periodi di sospensione del suo Servizio, sia attivo un risponditore automatico che dia almeno le seguenti informazioni:

- 1) orario di apertura del Servizio
- 2) numeri telefonici di pronto intervento per: servizio idrico, gas, manutenzione strade, ecc.

Art. 9

Il sito web del Comune

Il sito web del Comune di Concorezzo costituisce un'ulteriore "porta" di accesso ai servizi comunali, il quale sarà soggetto a continua espansione: servizi a casa del cittadino!

Esso è realizzato in conformità alle linee-guida diramate, in proposito, dal CNIPA.

Il sito è reso accessibile a diversi livelli, in ragione dell'interesse della materia e della tutela della privacy dei cittadini.

La parte relativa ad informazioni di carattere generale – ubicazione della città, strade, organi di governo, ecc. – e le comunicazioni rivolte alla generalità di cittadini e non, sarà accessibile a chiunque, senza alcuna necessità di accreditamento.

La parte relativa ad informazioni particolari – stato delle pratiche, situazione tributaria, ammissione a servizi, ecc. o al rilascio di attestati, certificati, ecc. - sarà accessibile, solo agli interessati mediante un sistema di accreditamento basato, ad esempio, sull'utilizzo della firma digitale, della carta regionale dei servizi o di user e password.

Il punto di contatto informatico – e-mail dell'Ente - sarà gestito dall'URP.

Il sito sarà aggiornato da tutti i servizi comunali, ciascuno per la parte di propria competenza, secondo le istruzioni tecniche fornite dal CED.

L'URP gestirà la parte di informazione e comunicazione generale di propria competenza e sovrintenderà al corretto funzionamento, assicurando al sito, attraverso un'attività di coordinamento generale, una uniformità di presentazione e una coerenza dei contenuti.

I servizi finanziari, in collaborazione con l'URP, esamineranno la possibilità e, in caso affermativo, stipuleranno i necessari accordi con la Tesoreria Comunale,

affinché, con l'utilizzo del sito comunale, sia possibile sia al domicilio dei cittadini, sia presso gli sportelli dell'URP, effettuare pagamenti attraverso la carta di credito, quantificandone l'importo massimo ammesso.

Art. 10

Altri strumenti di comunicazione

L'URP gestisce qualsiasi altro strumento fisso di comunicazione del Comune nei confronti dei cittadini assicurando che, per forma e contenuti, l'intero sistema abbia lineamenti comuni tali da essere facilmente individuato dall'utenza.

Sono gestiti, tra l'altro, direttamente dall'URP le bacheche destinate alla comunicazione istituzionale, i pannelli luminosi o sonori eventualmente collocati sul territorio, i pannelli pubblicitari contenenti informazioni sul Comune ed altri simili strumenti.

Le comunicazioni di carattere settoriale o di natura tecnica – pubblicazione di bandi, avvisi di deposito, iniziative culturali o sportive, ecc. – saranno curate dai servizi comunali competenti per materia su schemi concordati con l'URP ed inviati tempestivamente a tale Ufficio, affinché lo stesso ne sia a conoscenza per corrispondere a qualsiasi esigenza di informazione suppletiva.

I rapporti con la stampa, per le comunicazioni istituzionali, saranno intrattenuti di norma dal Responsabile dell'URP, nella sua veste di "comunicatore".

Art. 11

Rapporti tra l'URP ed altri Uffici comunali

Tutti gli Uffici comunali opereranno perché i servizi resi dall'URP, di accesso più facile per i cittadini, siano ampliati nel tempo.

Il Centro Elaborazione Dati – CED – assicurerà la propria assistenza tecnica per il mantenimento e lo sviluppo dei servizi informatici e telefonici.

Nell'ambito dei servizi da esso erogati, gli altri Uffici sono da considerarsi, nei confronti dell'URP, di supporto alla sua attività ed, in tale veste, assicureranno la più completa collaborazione, affinché la comunicazione dell'Ente nei confronti dei cittadini risulti chiara ed esauriente.

Il Responsabile dell'URP potrà promuovere conferenze tra uno o più servizi del Comune al fine di concordare modulistica, procedure o semplicemente modalità di intervento intesi alla migliore erogazione dei servizi nei confronti dei cittadini.

I Responsabili degli altri Servizi possono richiedere, per gli stessi fini, alla Direzione Generale conferenze di servizi allargate a tutti o a parte di essi.

PARTE II

CAPO I – LE ATTRIBUZIONI DELL'URP

Art. 12

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP, utilizzando e sviluppando le tecniche più recenti offerte dall'informatica, renderà tutte le prestazioni – da considerarsi minime - di cui all'art. 11, comma 2, del D.Lgs. 30.3.2001, n. 165, cioè:

- 1) I servizi necessari per dare piena attuazione ai diritti di partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo di cui al capo III della Legge 7.8.1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni;*
- 2) L'informazione all'utenza relativa agli atti ed allo stato dei procedimenti di loro interesse;*
- 3) Ricerche ed analisi finalizzate alla formazione di proposte da formularsi agli Organi di Governo dell'Ente sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza, l'URP provvederà, più specificamente, ad assicurare:*
 - a) l'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione a tutti i cittadini alle informazioni, ai documenti, ai procedimenti e ai servizi erogati dal Comune di Concorezzo, avendo cura che l'accesso alle informazioni non pubbliche sia consentito solo ai diretti interessati;*
 - b) L'accesso, previo intese, alle informazioni in possesso delle altre Pubbliche Amministrazioni e degli esercenti pubblici servizi;*
 - c) L'informazione sulle attività e sui servizi comunali nonché sulle sue aziende, consorzi e società esercenti servizi locali;*
 - d) Diramazione di comunicazioni di interesse della Comunità o di gruppi di cittadini distinti per località, età, ecc., con l'utilizzo degli strumenti di cui alla Parte Prima del presente Regolamento;*
 - e) Erogazione diretta di alcuni servizi o attività attraverso i suoi sportelli collocati presso il Comune;*
 - f) Erogazione servizi attraverso Internet;*
 - g) Ricevimento ed elaborazione contributi espressi dai cittadini con segnalazioni, proposte e reclami;*
 - h) Verifica qualità e gradimento dei servizi resi dal Comune;*
 - i) Sviluppo della comunicazione interna.*

Detti servizi sono soggetti ad implementazione secondo i criteri indicati negli articoli precedenti.

Art. 13

Esercizio del diritto di accesso

Il Comune di Concorezzo garantisce l'esercizio del diritto di accesso di cui al Capo V della Legge 7.8.1990, n. 241 – accesso conoscitivo (esame ed estrazione di copia) – mediante l'URP.

Le domande dei cittadini dirette ad accedere alle informazioni, ai documenti ed ai procedimenti, in possesso del Comune, saranno presentate all'URP direttamente ai suoi sportelli oppure inviate, per via informatica o altro mezzo ammesso (fax, telefono), sempre allo stesso Ufficio.

Il Responsabile dell'URP accerterà la legittimità della richiesta, provvederà senza alcun indugio che non sia determinato dalla complessità della pratica, a consentire l'accesso alle informazioni, documentazioni e procedimenti in suo possesso.

Si considerano in possesso dell'URP tutte le informazioni e i documenti sui quali l'Ufficio ha accesso anche mediante la rete di comunicazione interna al Comune.

Nel caso in cui l'URP non sia in possesso di quanto richiesto, l'istanza di accesso sarà inoltrata al Servizio competente, perché provveda a mettere a disposizione dell'URP quanto richiesto.

Se la richiesta riguarda documentazione di interesse di terzi – controinteressati – il servizio che detiene i documenti attiva la procedura di notifica di cui all'art. 3 del DPR 12.4.2006, n. 184 e, a conclusione di essa, mette a disposizione quanto dovuto all'URP per l'evasione della richiesta.

Se i documenti sono in possesso dell'URP, detta procedura sarà attuata dallo stesso ufficio con le modalità anzidette.

Art. 14

L'informazione all'utenza relativa agli atti ed allo stato dei procedimenti di suo interesse

Gli sportelli dell'URP dovranno fornire, a richiesta personale degli interessati o di loro rappresentanti a ciò delegati con atti di provenienza certa, tutte le informazioni relative agli atti ed allo stato dei procedimenti che interessano loro (data presentazione istanza, ufficio che cura l'istruttoria, risposte, provvedimenti, ecc.).

Dette informazioni saranno in possesso dell'URP attraverso la rete informatica interna, tenuta costantemente aggiornata dai Servizi interessati attraverso il protocollo od altri, specifici programmi.

In caso di indisponibilità delle informazioni richieste, l'URP contatterà, per le vie più brevi – e-mail o telefono – il Servizio interessato ed evaderà la richiesta sulla base delle relative risultanze.

L'utenza potrà essere informata di quanto sopra anche per via telematica.

La possibilità di esercizio di tale diritto è consentita attraverso il sito web del Comune, previo accreditamento da effettuarsi in uno dei modi di cui al precedente art. 9.

Art. 15

L'informazione sulle attività e sui servizi comunali nonché sulle sue aziende, consorzi e società esercenti servizi locali

L'URP promuove la 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.

A tal fine, si avvale di tutti gli strumenti di comunicazione elencati nella sezione precedente (sito internet, messaggi telefonici, depliant, manifesti, altri mezzi di comunicazione di massa, ecc.).

Le informazioni inerenti iniziative più specifiche, promosse da altri Servizi comunali (ad es. "Concorezzo d'Estate", giornata ecologica, ecc.) saranno curate dai promotori, i quali utilizzeranno gli strumenti di comunicazione di cui alla parte precedente.

Al fine di mantenere una uniformità di presentazione dell'Ente all'esterno, tutte le informazioni rese dagli altri Servizi dovranno essere concordate con l'URP.

L'URP curerà, anche, in collaborazione con il CED e la Segreteria Generale, la trasmissione telematica delle sedute del Consiglio comunale, nonché altre trasmissioni analoghe: convegni, congressi, ecc.

Per la diffusione delle informazioni sulle attività del Comune, l'URP potrà organizzare la partecipazione dell'Ente a rassegne specialistiche, a fiere, congressi o altre iniziative dello stesso genere.

Previo accordi con gli altri Enti interessati, l'URP assicura le informazioni essenziali riguardanti i servizi pubblici gestiti sul territorio comunale da aziende, consorzi o società partecipate e non.

Dette informazioni potranno essere rese, a livello informatico, attraverso link appositamente realizzati sul sito web del Comune.

Art. 16

Diramazione di comunicazioni di interesse della comunità o di gruppi di cittadini distinti per località, età, ecc., con l'utilizzo di sistemi innovativi quali quelli informatici o telefonici

In caso di eventi che interessano parte o l'intera Comunità, l'URP assicura la diramazione delle necessarie comunicazioni (ad es.: sospensione della circolazione stradale su tutto il territorio o su di una via particolare, ecc.).

Le comunicazioni saranno effettuate con la strumentazione di cui alla parte precedente di questo regolamento, privilegiando, ove possibile, quella personale (ad es. SMS, lettere, avvisi per abitanti su strade o condomini diversi, ecc.) rispetto a quella generale (sito internet o volantini, manifesti, ecc.).

A tale scopo, l'URP, attraverso il sito web, promuoverà la registrazione dei cittadini i quali potranno in tal modo, oltre che accedere agli altri servizi, anche richiedere di essere informati su eventi particolari di proprio interesse.

Art. 17

Erogazione diretta di servizi specifici (protocollo in entrata, autenticazione di firme e atti, rilascio attestati e certificati ecc.)

Consegna documentazione al Comune: I cittadini potranno consegnare agli sportelli dell'URP qualsiasi documentazione diretta al Comune, i quali, in veste di sezione di protocollo, rilasceranno le relative ricevute.

Per le comunicazioni informatiche, l'URP dispone di una postazione di posta certificata evidenziata appositamente sul sito web.

Modulistica: Tutta la modulistica approntata dai vari Servizi del Comune, destinata alla compilazione da parte degli utenti, sia che riguardi l'ammissione al servizio, sia che attiene lo svolgimento dello stesso, verificata dall'URP, sarà da esso messa a disposizione, secondo un ordine di facile individuazione, articolato per materia, dei cittadini sul sito internet del Comune ed ai suoi sportelli.

Al fine di ampliare e migliorare la modulistica, nonché di semplificare le procedure, l'URP provvederà, anche con la costituzione di specifici gruppi di lavoro, a revisionare i procedimenti in corso con un'ottica di standardizzazione e semplificazione.

Nei gruppi di lavoro dovranno essere inclusi i Responsabili dei Servizi interessati.

La revisione partirà dai processi di maggiore interesse, sotto il profilo quantitativo per l'utenza.

Atti, certificati e provvedimenti: L'URP provvederà ad attestare la provenienza di un atto o dichiarazione rivolta alla P.A. mediante l'autenticazione ed il visto della sottoscrizione con l'osservanza della normativa di legge, con particolare riferimento a quella contenuta nel DPR 28.12.2000, n. 445.

L'URP provvederà, altresì, al rilascio di copie di atti in forma autentica in possesso del Comune e all'autenticazione di copie di atti provenienti da altre pubbliche Amministrazioni.

A tale scopo, tutto il personale assegnato all'URP, salvo quello dedicato al centralino o escluso per motivate ragioni dal Responsabile dello stesso ufficio, ha potere certificativo, limitatamente al rilascio degli atti di competenza dello stesso.

Presso l'URP sarà possibile espletare tutte le attività concernenti i procedimenti indicati nell'allegato A) alla presente deliberazione (autenticazione atti di cessione di automezzi, certificati di residenza, stati di famiglia, nascita, ecc.).

Detto elenco, stante le finalità del presente regolamento, sarà soggetto a continue evoluzioni con atti da assumersi da parte della Giunta Comunale.

L'URP opererà affinché, con la diffusione della firma digitale e della posta certificata, la maggior parte di detti atti sia possibilmente rilasciata agli interessati per via informatica.

Pagamenti di somme a favore del Comune: L'URP consentirà, attuati gli accordi di cui all'ultima parte del precedente art. 9, il pagamento di somme a favore del Comune attraverso carte di credito, bancomat e sistemi analoghi.

La tipologia dell'entrata, l'importo massimo consentito, nonché le altre modalità da osservare, saranno concordati con i Servizi Finanziari e la Tesoreria Comunale.

Art. 18

Partecipazione del cittadino all'amministrazione del Comune e di altri Enti Territoriali (istanze, petizioni, proposte e consultazioni popolari)

In conformità a quanto previsto dall'art. 8 del TUEL e dall'art. 47 e seguenti dello Statuto, il Comune di Concorezzo stimola e sostiene la partecipazione popolare alle scelte incidenti sul governo della Comunità.

L'URP assicura il perseguimento di questo obiettivo gestendo i vari istituti di partecipazione popolare, sia di livello comunale sia di quello di grado superiore: statale, regionale, provinciale, sovracomunale.

Sono di competenza degli altri Servizi comunali quelle incombenze che la legge o i regolamenti specifici assegnano a Servizi diversi dall'URP e le fasi dei procedimenti che richiedono un'elevata specializzazione esistente in Comune presso altri Servizi (ad es. il procedimento elettorale nei referendum).

In particolare, l'URP:

- riceve le istanze, le petizioni e le proposte dei cittadini, le invia ai Servizi competenti, stimolando una sollecita evasione e cura direttamente la risposta, salvo per materie di particolare importanza, per le quali provvede il Servizio stesso;
- cura l'organizzazione, assieme al Servizio competente, delle riunioni o assemblee con i cittadini su tematiche indicate dagli Organi di Governo dell'Ente;
- riceve la richiesta di referendum consultivo comunale, curando l'autenticazione delle sottoscrizioni, la trasmissione della richiesta agli Organi comunali competenti, nonché ogni altro adempimento ad esso attribuito dal Regolamento;
- cura la raccolta e l'autenticazione delle firme, in accordo con i comitati dei promotori, per le proposte di legge di iniziativa popolare e per i referendum, nonché per ogni altra attività attribuita al Comune nella raccolta di adesioni a forme di partecipazione regionale e provinciale

L'URP studia e realizza, secondo gli indirizzi dati dagli Organi di Governo dell'Ente, forme di consultazione dei cittadini su interventi specifici del Comune, avvalendosi anche di consulenze esterne da attribuire a Professionisti di elevata specializzazione nei modi indicati dalla legge e dai regolamenti vigenti.

Art. 19

Reclami

Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi comunali, formulando proposte di miglioramento.

L'URP, al fine di dare concreta attuazione a tale diritto, predispone e rende pubblico un modulo per la presentazione di reclami sia per via informatica che attraverso gli sportelli o altri mezzi appositamente individuati dal Responsabile di tale ufficio.

I reclami, le segnalazioni e le eventuali proposte di miglioramenti saranno trasmessi al Servizio e all'Assessore competenti con richieste di deduzioni da inviarsi all'URP.

L'URP curerà la trasmissione delle risposte ad almeno il primo degli istanti.

In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, l'URP ne fa segnalazione al Direttore Generale, il quale informa gli Organi di Governo ed assume le iniziative conseguenti.

L'URP mantiene aggiornato un elenco dei reclami, delle segnalazioni, delle proposte e delle risposte date.

Detto elenco è trasmesso periodicamente al Sindaco e al Direttore Generale.

I reclami anonimi o provenienti da cittadini non individuabili dall'atto presentato saranno archiviati, salvo che da essi non emerga, per le circostanze riferite, una situazione abbisognevole di un intervento del Comune.

Art. 20

Verifica qualità e gradimento dei servizi resi dal Comune

Fermo restando l'onere della misurazione dei risultati raggiunti nell'erogazione e dei servizi secondo le disposizioni contenute nelle Carte dei Servizi o in altri analoghi atti, l'URP promuove direttamente indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi sarà predisposta dai Servizi interessati, in collaborazione con l'URP.

Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è trasmesso dall'URP a:

- 1) Sindaco, Assessore e Responsabile di Servizio competenti, Direttore Generale ai fini di interventi migliorativi sul servizio reso o sul suo mantenimento;
- 2) Ufficio di Controllo Interno ed al Nucleo di Valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione.

Nella trasmissione del report, l'URP può formulare proposte di interventi sull'organizzazione del Servizio.

Art. 21

Accesso alla banca dati – Privacy e Conferenze di Servizi

L'URP, in collaborazione con i Responsabili dei Servizi e con il CED, opera in modo che i propri operatori abbiano la massima conoscenza possibile delle attività del Comune, assicurando l'accesso alle varie banche-dati ai livelli di maggiore specificità possibile.

Gli operatori dell'URP utilizzeranno l'accesso alle informazioni nei limiti necessari ad evadere le richieste dei cittadini, osservando gli obblighi derivanti dal segreto d'ufficio e dalla tutela della privacy dei cittadini.

A tale scopo e nei limiti predetti, essi sono considerati incaricati del trattamento dei dati personali.

Al fine di concordare le modalità ed i tempi di espletamento delle procedure di proprio interesse, l'URP può convocare delle riunioni con i Responsabili degli altri Servizio, previa intesa con questi, con i loro collaboratori.

Tali riunioni sono da considerarsi uno strumento indispensabile per l'organizzazione del lavoro all'interno del Comune.

In presenza di innovazioni normative od organizzative di rilevante interesse, l'URP può richiedere, proponendone l'argomento, al Direttore Generale apposite Conferenze dei Responsabili apicali dell'Ente.

Il Responsabile dell'URP partecipa a tutte le conferenze di Servizi indette dal Direttore Generale, salvo che, per gli argomenti trattati, non venga esonerato dallo stesso.

PARTE FINALE

Art. 22

Rinvio – Disposizioni finali – Abrogazioni

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio alle norme di legge e regolamentari vigenti, sia di natura generale che speciale.

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

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'URP

Allegato A

Servizi resi al cittadino:

Area Servizi Generali

- Informazione sulle attività e sui servizi comunali, nonché sulle Sue Aziende, Consorzi e Società esercenti servizi locali;
- diramazione di comunicazioni di interesse della comunità o di gruppi di cittadini distinti per località, età ecc, con l'utilizzo di strumenti tecnici previsti dal regolamento;
- erogazione servizi attraverso internet: informazione, certificati e pagamenti di vario genere determinati, di tempo in tempo, con atti interni dell'Ente;
- messa a disposizione modulistica comunale relativa ai servizi:
 - *demografici*
 - *tributi*
 - *commercio*
 - *manutenzioni*
 - *edilizia*
 - *polizia locale*
 - *cultura*
 - *pubblica istruzione*come da elenco interno, soggetto ad implementazione, senza alcuna formalità;
- sovrintendenza corretto funzionamento e uniformità sito comunale;
- gestione bacheche destinate alla comunicazione istituzionale, pannelli luminosi e/o sonori, pannelli comunali pubblicitari;
- rapporti con la stampa;
- assistenza comitato di redazione e distribuzione "CONcorezzo Notizie";
- ricevimento segnalazioni, richieste e reclami anche attraverso posta elettronica;
- richieste accesso agli atti del comune per ottenere visione o copia;
- richiesta e rilascio informazioni circa lo stato dei procedimenti ai diretti interessati;
- richiesta consultazione delibere, determine e atti diversi in pubblicazione all'Albo Pretorio;
- accesso, previa intese, alle informazioni in possesso di altre Pubbliche Amministrazioni ed esercenti Pubblici Esercizi;
- sviluppo comunicazione interna;
- verifica qualità e gradimento dei servizi resi dal Comune;
- ogni altro servizio previsto dal Regolamento sull'URP.

Area Servizi Demografici

- autenticazione di copia;
- autenticazione di firma;
- autocertificazione;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;
- ricevimento richiesta e conferma avvenuto cambio di via nell'ambito del Comune;
- ricevimento richiesta e conferma avvenuto cambio residenza da altro Comune;
- certificati, estratti e copia integrale atto di morte;
- certificati, estratti e copia integrale atto di nascita;
- estratti atti di matrimonio;
- certificazioni anagrafiche;
- certificazioni anagrafiche storiche;
- legalizzazione di fotografia.

Area Tributi

- denunce attivazione/variazione/agevolazioni tassa rifiuti;
- verifica calcolo tassa rifiuti;
- denunce I.C.I.;
- calcolo guidato I.C.I.;
- ricevimento richieste rimborso tributi non dovuti;
- chiarimenti sulla posizione tributaria;
- richiesta verifica e comunicazione dati catastali.

Area Commercio

- ricevimento dichiarazioni di avvio/modifica/subingresso/cessazione attività (DIAP) ed eventuale richiesta autorizzazione relative a:
 - *attività commerciali (esercizi di vicinato);*
 - *attività di somministrazione alimenti e bevande;*
 - *attività turistico-ricettive;*
 - *attività di servizi alla persona (acconciatore, estetista, esecutore di tatuaggi e piercing)*
- ricevimento comunicazioni varie da parte degli esercenti:
 - *orari;*
 - *vendite straordinarie e di liquidazione;*
- richiesta e rilascio autorizzazione occupazione suolo pubblico per attività commerciali;
- richiesta e rilascio autorizzazione temporanea pubblico trattenimento.

Area Tecnica

- richiesta e consegna autorizzazione manomissione suolo pubblico;
- ricevimento segnalazioni circa guasti rete stradale, illuminazione pubblica, ecc.;
- ricevimento D.I.A. intervento edilizio;
- ricevimento richiesta permesso di costruire;
- ricevimento comunicazione di inizio lavori;
- ricevimento certificazione di collaudo finale;
- ricevimento comunicazione di ultimazione dei lavori;
- ricevimento e consegna assegnazione del numero civico;
- ricevimento richiesta certificato di agibilità;
- ricevimento richiesta e consegna certificazione idoneità alloggio per stranieri;
- ricevimento richiesta e consegna certificato destinazione urbanistica;
- ricevimento richiesta e consegna autorizzazione installazione mezzo pubblicitario;
- ricevimento domanda contributo recupero/risanamento facciate e consegna accoglimento;
- ricevimento D.I.A.P. artigianale e industriale;
- richiesta e consegna autorizzazione abbattimento alberi.

Area Sicurezza e Polizia Locale

- ricevimento domanda e consegna contrassegno di parcheggio per invalidi;
- ricevimento comunicazione di cessione fabbricati;
- ricevimento comunicazione ospitalità cittadino straniero;
- ricevimento richiesta e consegna autorizzazione passo carrabile;
- ricevimento richiesta emissione ordinanza disciplina circolazione stradale;
- ricevimento richiesta autorizzazione circolazione zona traffico limitato;
- ricevimento richiesta autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico per attività non commerciale (associazioni politiche, no-profit, ecc.).

Area Cultura, Sport e Tempo Libero

- ricevimento iscrizioni corsi del tempo libero;

- ricevimento istanze contributi economici associazioni e privati.

Area Pubblica Istruzione

- ricevimento domande di iscrizione Scuola Materna Comunale;
- ricevimento domande iscrizione servizi scolastici;
- ricevimento domande riduzione tariffe servizi scolastici;
- assistenza compilazione domande contributo dote scuola;
- ricevimento domande iscrizione centri estivi;
- ricevimento domande borse di studio erogate dal Comune;
- verifica stato pagamenti servizi scolastici.

Area Servizi Sociali

- Pubblicazione bando Edilizia Residenziale Pubblica, distribuzione modulistica e ritiro domande;

Area Finanze

- Pagamenti a favore del comune, mediante POS, di:
 - *spese per rilascio di copie;*
 - *contravvenzioni al Codice della Strada;*
 - *diritti di segreteria;*
 - *spese contrattuali, compresi i diritti;*
- altre riscossioni che saranno individuate di tempo in tempo con atti interni.