



**REGOLAMENTO PER IL
FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO
PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Approvato con Deliberazione di Giunta n. 190 /2025

INDICE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
ART. 1 - PRINCIPI GENERALI E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
ART. 2 - OGGETTO E FUNZIONI DEL REGOLAMENTO	3
TITOLO II - MODELLO ORGANIZZATIVO.....	3
ART. 3 - COMPETENZE.....	3
ART. 4 - COMUNICAZIONE INTERNA	4
ART. 5 - COLLOCAZIONE FUNZIONALE	4
ART. 6 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO.....	5
TITOLO III - DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI.....	5
ART. 7 - ENTRATA IN VIGORE.....	5
ART. 8 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO	5

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1 - PRINCIPI GENERALI E AMBITO DI APPLICAZIONE

1. L'Amministrazione Comunale, così come previsto dallo Statuto comunale (art. 36) persegue la collaborazione e la cooperazione con tutti i soggetti pubblici e privati, promuovendo la partecipazione della cittadinanza alla vita pubblica.
2. Nell'indirizzare la propria azione amministrativa allo sviluppo e al miglioramento continuo dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina - singoli o associati - e nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati, l'Amministrazione Comunale:
 - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione bidirezionali con l'utenza;
 - b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità alla legge 7 agosto 1990 n. 241, e nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
 - c) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - e) favorisce lo scambio continuo e tempestivo delle informazioni tra uffici dell'Ente per migliorare l'efficienza del lavoro, semplificare le procedure per l'utenza e fornire una comunicazione unitaria e coerente al pubblico sui servizi erogati;
 - f) tutela i dati personali dell'utenza, secondo la normativa vigente.

ART. 2 - OGGETTO E FUNZIONI DEL REGOLAMENTO

1. Il presente Regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (di qui in avanti URP), a seguito della L. 150 del 7.6.2000, e ne definisce compiti e organizzazione.
2. Ai fini del presente Regolamento si considerano utenti i soggetti residenti sul territorio comunale e tutti coloro che, anche qualora non residenti, abbiano diritto a beneficiare dei servizi dell'Ente.

TITOLO II - MODELLO ORGANIZZATIVO

ART. 3 - COMPETENZE

1. L'URP gestisce l'informazione e la comunicazione al pubblico riguardo i servizi erogati dall'Ente e il servizio di protocollazione, in particolare:
 - a) garantisce il diritto d'accesso dell'utenza alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Corsico;
 - b) collabora con gli altri uffici comunali, all'attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - c) collabora al miglioramento dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e del gradimento dell'utenza gestendo anche segnalazioni, reclami, encomi e suggerimenti a raccoglie il gradimento dell'utenza sui servizi comunali;
 - d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
 - e) svolge attività di divulgazione dei servizi comunali;
 - f) collabora con i servizi competenti all'aggiornamento continuo e al potenziamento del sito internet comunale;
 - g) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali, agendo come punto di raccordo e

smistamento delle informazioni. A tale scopo:

- i. raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, etc.) predisposte dagli uffici comunali;
 - ii. attiva gli sportelli di ricevimento al pubblico dei vari servizi per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
 - iii. attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio al fine di promuovere forme di collaborazione con gli Uffici per le relazioni con il pubblico di tali enti.
2. Nella sua funzione di garante del diritto di accesso all'utenza e di promozione della partecipazione, previsto dal precedente comma 1 lettera a), l'ufficio in particolare:
 - a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi;
 - b) riceve, ove presentate direttamente all'Ufficio, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione;
 - c) sostiene i cittadini, singoli e associati, nell'individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.
 3. Nella sua funzione di collaborazione con gli altri uffici per la semplificazione e la razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica, previsto dal precedente comma 1 lettera b), l'ufficio ha il compito di semplificare e standardizzare i flussi informativi e le procedure interne anche proponendo l'attivazione di gruppi di lavoro specifici appositamente approvati ai sensi del Regolamento di Organizzazione degli Uffici e Servizi (ROUS) vigente. Nello svolgimento della propria funzione l'URP recepisce la modulistica predisposta dai servizi dell'Ente e, qualora necessario, evidenzia criticità rilevate dal contatto con l'utenza.
 4. Nella sua funzione di collaborazione per il miglioramento dei servizi, previsto dal precedente comma 1 lettera c), l'ufficio in particolare organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, svolge attività di ascolto, monitoraggio e verifica della qualità dei servizi.
 5. Nella gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti, degli encomi e dei reclami dei cittadini, previsto dal precedente comma 1 lettera c), l'ufficio:
 - a) informa gli interessati circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve gli stessi e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono, entro 30 giorni, ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato al reclamante e per conoscenza all'URP;
 - b) elabora annualmente statistiche relative a segnalazioni, suggerimenti, encomi e reclami pervenuti formalmente all'ufficio e ai Dirigenti e per conoscenza alla Giunta.

ART. 4 - COMUNICAZIONE INTERNA

1. L'URP favorisce lo scambio d'informazioni tra gli uffici dell'Ente per promuovere una cultura della comunicazione tra il personale.
2. Al fine di svolgere il proprio ruolo di coordinamento di un'efficace rete di comunicazione interna previsto dal precedente art. 3 comma 1 lettera d), l'URP si avvale di Referenti individuati dai Dirigenti competenti nei vari Settori dell'Ente.

ART. 5 - COLLOCAZIONE FUNZIONALE

1. Per garantire lo svolgimento delle funzioni ad esso assegnate l'URP è organicamente inserito all'interno del Servizio Affari Generali dell'Ente.
2. Tale collocazione assicura il coordinamento delle attività di comunicazione, informazione e partecipazione con le strategie generali dell'Ente e favorisce la sinergia con le altre funzioni amministrative.

ART. 6 - ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

1. Allo scopo di svolgere al meglio il proprio servizio a favore dell'utenza l'URP deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili e deve essere dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office) sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back-office).
2. All'URP deve essere assegnato personale sufficiente ed adeguatamente formato allo scopo di garantire lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento.

TITOLO III - DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

ART. 7 - ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, nella sezione “Amministrazione Trasparente” - sottosezione “Regolamenti”, ed entra in vigore alla data di esecutività della Delibera di Giunta con cui viene approvato.

ART. 8 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO

1. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento è abrogata ogni altra disposizione interna in contrasto con il presente documento.
2. Per quanto non esplicitamente disciplinato dal presente Regolamento si applicano le disposizioni contenute nelle normative nazionali e regionali.