



Città
metropolitana
di Milano



REGOLAMENTO _____

SULL'ORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP _____

Approvato con deliberazione del Consiglio metropolitano n.4/2018
del 24 gennaio 2018

REGOLAMENTO SULL'ORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP

Art. 1

Finalità del regolamento

Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città metropolitana di Milano, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2, Legge 7 giugno 2000, n. 150 e dall'art. 17 dello Statuto della Città metropolitana di Milano.

Titolo I

Compiti dell'URP

Art. 2

Compiti e destinatari dell'attività dell' URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ha i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività della Città metropolitana, ai servizi da essa svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'ente, promuovendone la loro conoscenza e la trasparenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi e alle immagini.
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, anche in collaborazione con il Settore Programmazione, controllo e trasparenza.

L'attività dell' URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Art. 3

Attività di comunicazione

All' URP è attribuito il compito di fornire al pubblico informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'ente.

Tale attività si sostanzia:

- nel garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici;
- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
- nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria relativa ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'ente nel suo complesso. Tale attività è svolta in collaborazione con gli altri servizi di comunicazione.

L'Urp mette a disposizione degli utenti postazioni telematiche per la consultazione dei siti e delle banche dati della Città metropolitana, nonché per la navigazione in internet dei principali siti istituzionali, alle condizioni indicate nell'allegato al presente Regolamento.

Art. 4

Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative

All' URP è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'ente e di renderne disponibili i testi al pubblico.

Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono.

L'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

Art. 5

La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi e accesso civico

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico. Ha, altresì, il compito di favorire l'esercizio del diritto di accesso civico.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all' URP è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'ente. In tali casi l'URP provvede a dare riscontro all'interessato dell'avvenuta ricezione, individuare l'ufficio competente e trasmettere tempestivamente la richiesta al Responsabile del procedimento, che ne valuta l'accoglimento.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso civico, all' URP è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate. In tale caso l'URP provvede a dare riscontro all'interessato dell'avvenuta ricezione, e a procedere secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

L'URP, con il supporto di procedure informatiche, provvede al monitoraggio dell'accesso agli atti, documentale e civico, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'ente e ai documenti amministrativi.

E' fatto salvo tutto quanto stabilito dal regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi della Città metropolitana di Milano.

Art. 6

L'attività di verifica della qualità dei servizi.

All' URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti.

In particolare, con cadenza periodica, l'URP redige e inoltra al Settore Programmazione controllo e trasparenza, un report riassuntivo delle segnalazioni e dei reclami pervenuti in forma scritta, oltre ad eventuali chiarimenti specifici ove richiesti, al fine di adempiere alle previsioni contenute nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) della Città metropolitana di Milano.

L'Urp ha attivato sui propri canali di comunicazione con l'utenza sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione.

Art. 7

L'attività di gestione dei reclami.

L'utenza può rivolgersi all' URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami. Ricevuto un reclamo o una segnalazione l' URP contatta l'ufficio competente affinché fornisca le informazioni utili per rispondere adeguatamente all'utente insoddisfatto.

Titolo II

La struttura logistica e gli strumenti dell'URP

Art. 8

La struttura logistica dell'URP

L'attività dell' URP è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico ed altri eventualmente decentrati sul territorio.

Art. 9

Gli strumenti dell' URP

L'URP utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta, e-mail, sistema informativo e sito web, call center, Voip, social network, etc.).

Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, nel rispetto della economicità.

L'URP favorisce l'uso degli strumenti informatici, anche attraverso la collocazione di postazioni pubbliche per l'accesso ai servizi telematici dell'ente.

L'URP promuove l'adozione di tecnologie, proponendo modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e collaborando con gli uffici competenti alla definizione delle modalità del loro recepimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

Art. 10

Il sistema informativo

L'URP svolge la propria attività valendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio. L'aggiornamento del sistema informativo, affidato ai referenti dell' URP di cui all'art.14 e 15 del presente regolamento, è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

Art. 11

Le reti territoriali

L'URP svolge la propria attività in collaborazione con Reti e Sportelli informativi territoriali, favorendo la crescita e l'offerta di servizi, per lo sviluppo di iniziative di E-Democracy, consentendo l'apertura di nuovi spazi di dialogo tra cittadini e amministrazione che integrano e rafforzano le forme tradizionali di partecipazione.

Titolo III

L'organizzazione

Art. 12

Il personale

Per garantire orari di servizio adeguati alle esigenze dell'utenza, all' URP è assegnato personale della dotazione organica della Città metropolitana in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

L'URP può attivare attività di stage e usufruire di volontari del Servizio Civile.

Art. 13

Formazione del personale

L'URP predispone, in collaborazione con il servizio che gestisce la formazione del personale, programmi di formazione specifici per il proprio personale.

Art. 14

I referenti dell' URP

Le Aree e i Settori nominano propri referenti deputati a gestire i rapporti con l'URP. Qualora i Dirigenti lo ritengano opportuno, è possibile nominare anche più referenti all'interno della stessa Area o Settore per garantire una maggiore efficacia ed efficienza nello scambio di informazioni con l'Ufficio URP. L'attività dei referenti di cui ai precedenti commi è coordinata dall' URP anche mediante la previsione di riunioni periodiche.

Art. 15

I compiti dei referenti

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo di cui all'articolo 9;
- segnalare all'URP tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio del reclamo;

Art. 16

Tempi di risposta dei referenti

Il referente aggiorna tempestivamente il sistema informativo. Il referente deve fornire le informazioni richieste nel minor tempo possibile, compatibilmente con l'oggetto della richiesta, fatte salve diverse indicazioni da parte delle Aree coinvolte.

Art. 17

Programmi di formazione e informazione dei referenti

L'URP, in collaborazione con il servizio che gestisce la formazione del personale, predispone programmi di formazione e informazione per i referenti. Le Aree di appartenenza dei referenti favoriscono la partecipazione a tali programmi.

Art. 18

Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure

L'URP propone iniziative volte alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure amministrative ed al miglioramento dei servizi al pubblico anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni.

Art. 19

Coordinamento con gli URP degli altri enti

L'URP promuove, anche attraverso le reti civiche, iniziative di coordinamento e collaborazione con gli URP di altre amministrazioni, in particolare di quelli dei Comuni della Città metropolitana o degli altri enti sul territorio.

Art. 20

Tutela dei dati personali

Ai sensi della normativa vigente, l'URP può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Può, infine, trattare i dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni. Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti dalla normativa vigente ne è consentita anche la comunicazione a terzi.

Allegato 1

Allegato al Regolamento sull'ordinamento e organizzazione dell'Ufficio relazioni con il pubblico - URP

Normativa

Legge 7 agosto 1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”

Legge 7 giugno 2000 n.150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”

Legge 31 luglio 2005, n. 155 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 27 luglio 2005, n. 144, recante misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale”

Legge 7 agosto 2015 n.124 “Deleghe al governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”

D.lgs. 30 marzo 2001 n. 165 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”

D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

D.lgs.14 marzo 2013 n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

D.lgs. 26 maggio 2016 n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”

D.lgs. 26 agosto 2016 n.179 “Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”

DPR 21 settembre 2001 n. 422 “Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e comunicazione e disciplina degli interventi formativi”

Deliberazione 8 aprile 2010 del Garante della Protezione dei dati personali “Provvedimento in materia di video sorveglianza”

Deliberazione 15 maggio 2014 del Garante della Protezione dei dati personali “Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati. (Provvedimento n. 243)”

Deliberazione R.G. n. 6/2017 del 18/1/2017 del Consiglio metropolitano “Regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi della Città metropolitana di Milano” - atti 281875\1.18\2016\9

Allegato 2

Allegato al Regolamento sull'ordinamento e organizzazione dell'Ufficio relazioni con il pubblico - URP

**Città metropolitana di Milano
Ufficio relazioni con il pubblico
Accesso alle postazioni Internet
Condizioni generali per l'utilizzo del servizio e
informativa a tutela dei dati personali**

Art. 1 Finalità del servizio

L'Urp - Ufficio relazioni con il pubblico della Città metropolitana di Milano, nell'ambito dei propri compiti istituzionali di informazione e comunicazione ai sensi della legge 150/2000, mette a disposizione degli utenti postazioni telematiche per la consultazione dei siti e delle banche dati della Città metropolitana, nonché per la navigazione in Internet dei principali siti istituzionali. Il servizio deve essere, quindi, utilizzato, in coerenza con queste funzioni, principalmente come fonte di informazione sui servizi offerti dalla Città metropolitana, sulle sue strutture, sui suoi compiti e sulle disposizioni normative e amministrative che disciplinano la sua attività e i suoi rapporti con i cittadini.

Art. 2 Punto di accesso

Le postazioni telematiche disponibili per la consultazione da parte degli utenti sono collocate presso l'URP, via Vivaio 1.

Art. 3 Orario

L'accesso è consentito solo nell'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio.

Art. 4 Modalità di accesso, tempi di consultazione, prenotazione

L'accesso al servizio Internet è consentito esclusivamente agli utenti che abbiano:

- compilato l'apposito modulo indicando in modo corretto i propri dati identificativi, dopo aver letto l'informativa a tutela dei dati personali;
- fornito un documento identificativo valido, di cui l'Ufficio tiene copia;
- aderito alle presenti condizioni di accesso al servizio;

La postazione può essere utilizzata per una durata massima di 30 minuti. Il responsabile dell'URP ha facoltà, per motivi di servizio, di prolungare o limitare la durata e la ripetitività delle consultazioni, informandone l'utente. Inoltre, in base all'afflusso degli utenti, può predisporre un calendario di prenotazione: in questo caso, l'utente potrà prenotare attraverso i canali disponibili.

L'uso di Internet è consentito alla sola persona che abbia adempiuto a quanto sopra detto. Quest'ultima potrà farsi affiancare nella consultazione da un'altra persona del cui comportamento è direttamente responsabile.

Art. 5 Gratuità del servizio

Il servizio è gratuito.

Art. 6 Assistenza

Il personale dell'Ufficio garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

Art. 7 Attività consentite

Dalla postazione pubblica è consentito:

- navigare nelle pagine web del sito della Città metropolitana di Milano;
- navigare nelle pagine web dei siti istituzionali e della Pubblica Amministrazione in generale;
- consultare le banche dati della Città metropolitana di Milano e di altri enti istituzionali il cui accesso sia a titolo gratuito.

Art. 8 Attività vietate

Dalla postazione pubblica è vietato:

- attivare sessioni FTP;
- introdurre dischetti, chiavi USB, CD-Rom;
- mandare messaggi in gruppi di discussione;
- ricevere o inviare messaggi di posta elettronica;
- effettuare collegamenti Telnet;
- caricare file in rete;
- utilizzare servizi di instant messaging e chat;
- effettuare telefonate attraverso servizi Voip;
- visitare siti che per contenuti e immagini contrastino con le finalità del servizio pubblico;
- utilizzare l'accesso per fini commerciali e/o di lucro, per attività illegali.

Art. 9 Qualità dell'informazione

Ad eccezione di quanto pubblicato sulle proprie pagine web, l'Urp non ha il controllo delle risorse disponibili in rete né, ovviamente, la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere a disposizione del pubblico. L'Urp non è quindi responsabile per i contenuti offerti.

Art. 10 Responsabilità e obblighi per l'utente

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. L'Urp si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer dell'Urp. L'installazione di software sui computer dell'Urp, sia prelevato dalla rete sia residente su altri supporti, non è permessa.

Art. 11 Sanzioni

La violazione delle presenti condizioni di accesso al servizio può comportare:

- l'interruzione della sessione. La fornitura del servizio viene interrotta per opera di uno qualsiasi degli operatori dell'Ufficio che abbia conoscenza della violazione;
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio, su decisione del Responsabile

dell'Ufficio;

- la denuncia alle autorità competenti.

Art. 12 Responsabilità del Servizio

Gli operatori dell'Urp:

- sono tenuti a garantire il rispetto del presente Regolamento ed è loro obbligo intervenire ogni qualvolta ravvisino comportamenti contrari allo stesso;
- è tuttavia esclusa ogni loro responsabilità per l'eventuale uso illecito che gli utenti potranno fare sia dei servizi telematici, sia della posta elettronica, sia delle informazioni reperite o fornite attraverso il servizio di accesso ad Internet.

Città metropolitana di Milano
Ufficio relazioni con il pubblico
Postazione pubblica di navigazione Internet

Informativa a tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/03 si informa che i dati personali raccolti sono trattati allo scopo di fornire il servizio di accesso ad Internet adempiendo ai relativi obblighi di legge, in particolare a quanto disposto dalla legge 155/05 che prevede l'identificazione degli utenti che accedono ai servizi pubblici di accesso ad Internet e la tenuta del registro delle sessioni di consultazione.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornirli impedisce l'accesso al servizio.

I dati relativi all'età, professione, conoscenza del servizio sono facoltativi e sono richiesti al solo scopo di conoscere la tipologia di utenza del servizio.

Per ragioni di sicurezza e di controllo del sistema, potrà essere tenuta memoria delle ricerche effettuate dagli utenti ed in genere dell'utilizzo del servizio.

I dati sono conservati su supporto cartaceo e magnetico e vi hanno accesso i dipendenti della Città metropolitana di Milano che allo scopo sono stati incaricati del trattamento.

Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

Titolare dei trattamenti è la Città metropolitana di Milano - via Vivaio 1 - 20122 Milano, che ha nominato quale Responsabile del trattamento la dott.ssa Liana Bavaro - Direttore Area Affari Istituzionali

L'utente del servizio di accesso ad Internet

Cognome*

Nome *.....

Documento di identità*: tiponumero

Età.....professione.....

Come è venuto a conoscenza del servizio

.....

aderisce alle condizioni generali per l'utilizzo del servizio sopra riportate e affisse nei locali dell'Urp.

Data..... firma

*dati obbligatori