



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

REGOLAMENTO

**PER L'ISTITUZIONE, L'ORGANIZZAZIONE
ED IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

U.R.P.

(ai sensi dell'art.8 Legge 07.06.2000, n.150)

Approvato con delibera G.C. n. 71/25.05.2010



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

REGOLAMENTO

PER L'ISTITUZIONE, L'ORGANIZZAZIONE
ED IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - U.R.P.
(ai sensi dell'art.8 Legge 07.06.2000, n.150)

INDICE

CAPO I	- PRINCIPI GENERALI	
ART. 1	- Ambito di applicazione	pag. 2
ART. 2	- Finalità	pag. 2
CAPO II	- STRUTTURA	
ART. 3	- Funzioni	pag. 3
ART. 4	- Destinazione funzionale	pag. 4
ART. 5	- Personale	pag. 5
ART. 6	- Responsabile di servizio	pag. 5
ART. 7	- Formazione professionale	pag. 6
ART. 8	- Collaborazione con il Difensore Civico	pag. 6
CAPO III	- STRUMENTI	
ART. 9	- Strumenti ordinari di informazione e comunicazione	pag. 7
ART. 10	- Comunicazione pubblicitaria	pag. 7
CAPO IV	- PROCEDURE	
ART. 11	- Comunicazione interna	pag. 8
ART. 12	- Accesso agli atti	pag. 9
ART. 13	- Segnalazioni e proposte	pag. 10
ART. 14	- Accettazione di istanze e documenti per uffici comunali	pag. 11
ART. 15	- Rete civica e rete telematica	pag. 11
ART. 16	- Qualificazione dei servizi offerti	pag. 12
ART. 17	- Tutela dei dati personali	pag. 12
ART. 18	- Abrogazioni e norma transitoria	pag. 13



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART. 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato "URP", ai sensi e per gli effetti della normativa dettata con Legge 7 giugno 2000, n.150 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n.422 del 21.09.2001 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002.
2. Ai sensi del presente Regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali, nonché le associazioni, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del comunale.

ART. 2 – FINALITA'

1. Le attività di informazione e di comunicazione svolte dall'URP sono, in particolare, finalizzate a:
 - a) diffondere e facilitare la conoscenza delle disposizioni normative per agevolarne l'applicazione;
 - b) illustrare il lavoro istituzionale;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) agevolare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - e) stimolare l'approfondimento sui temi di interesse pubblico e sociale;
 - f) promuovere l'immagine del Comune, in Italia ed in Europa, conferendo conoscenza e visibilità ad aventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

CAPO II – STRUTTURA

ART. 3 - FUNZIONI

1. L'URP, ai sensi dell'art.8, della legge 7 giugno 2000, n.150, svolge le proprie funzioni secondo i seguenti criteri:
 - a) garantire l'esercizio dei diritti all'informazione, all'accesso e alla partecipazione;
 - b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni stesse;
 - c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e favorire la creazione di reti civiche;
 - d) 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;
 - e) favorire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.

2. A tale scopo svolge un ruolo:
 - ⇒ **informativo**, mediante un'attività di:
 - informazione sulle modalità di attivazione dei procedimenti, sui termini di conclusione, sui responsabili, nonché di accesso e di partecipazione agli stessi, di norma mediante strumentazione telematica;
 - supporto agli uffici dell'ente nell'attuazione della normativa riguardante la semplificazione amministrativa, l'accesso alle informazioni ed ai documenti e la tutela dei dati personali;
 - orientamento all'utenza sui compiti e sulle attività del Comune e degli altri enti pubblici, sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi pubblici offerti ai cittadini e sulle forme di tutela ad essi riconosciute;
 - consulenza e assistenza all'utenza su concorsi pubblici anche attraverso la consultazione di Gazzette e Bollettini Ufficiali;

 - ⇒ **di mediazione** tra i cittadini e la pubblica amministrazione per:
 - la gestione delle richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e delle segnalazioni, in modo da assicurare comunque canali comunicativi puntuali ed efficaci;
 - la raccolta di firme per referendum o per altre iniziative;
 - l'attività di relazione con il pubblico per conto di altri uffici/servizi
 - la diffusione e l'aggiornamento delle carte dei servizi;

 - ⇒ **di promozione**:
 - dello sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

- della partecipazione delle associazioni e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- di attività per lo sviluppo della comunicazione interna, nonché con le strutture di relazione con il pubblico delle altre Amministrazioni;
- della gestione e del potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti e processi del Comune;
- dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica ed in particolare dell'adesione alla rete Informativa della Pubblica Amministrazione;

⇒ **di coordinamento:**

- per le pubblicazioni dell'ente, per gli interventi sui mezzi radiofonici e televisivi, per le altre iniziative di comunicazione pubblica intraprese dallo stesso URP o ad esso delegate;
- delle attività per l'attivazione, la gestione, l'aggiornamento e lo sviluppo di reti civiche comunali. A tale scopo si avvale della collaborazione del personale dell'Area Sistemi Informativi per le opportune competenze informatiche;

⇒ **di integrazione** tra le attività di comunicazione esterna ed interna;

⇒ **di collaborazione** con i Responsabili apicali delle UMD per una semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

⇒ **formativo** attraverso iniziative rivolte a cittadini in generale;

⇒ **di rilevazione** sistematica dei bisogni dei cittadini mediante attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dall'Ente.

I risultati delle attività di rilevazione sull'andamento dei rapporti con l'utenza hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale dei servizi e saranno comunicati annualmente agli organi politici, alla Direzione Generale, all'Autorità interna di Valutazione.

3. Il cittadino ha comunque facoltà di rivolgersi direttamente all'ufficio competente per materia anziché all'URP.

ART. 4 – DESTINAZIONE FUNZIONALE

1. L'URP espleta le attività di cui alla legge n.150/2000 mediante gli sportelli collocati presso la sede comunale di piazza Matteotti n.1, in locali facilmente raggiungibili ed accessibili.
2. L'URP opera come UMD Amministrativa Finanziaria – Area Servizi Demografici – URP.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

3. Gli uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono il contatto diretto o telefonico con il pubblico (**front-office**), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (**back-office**).
4. Lo sportello del cittadino dispone di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia i termini di posizionamento dei locali, di arredi, di strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.
5. Il front-office dell'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.

ART. 5 – PERSONALE

1. Il Direttore Generale assegna all'URP, con proprio provvedimento, il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività ascritte al servizio.
2. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
 - 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) conoscenza giuridico-amministrativa di base;
 - e) conoscenza di almeno una lingua stranera;
 - f) capacità comunicative e relazionali;
 - g) flessibilità operativa;
 - h) predisposizione ad azioni e processi innovativi.

ART. 6 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

1. Il Responsabile del servizio, nominato con provvedimento del Direttore Generale nell'ambito della categoria D, oltre ai requisiti indicati all'articolo precedente, deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, della organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e della gestione di progetti relativamente complessi, di progettazione e gestione di sistemi di qualità.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

2. Il responsabile del servizio deve altresì possedere adeguate competenze giuridiche necessarie per lo studio della evoluzione normativa la cui operatività può avere un largo impatto sui cittadini, al fine di prevenire le criticità nei rapporti con l'utenza mediante la pianificazione di appropriati interventi.

ART. 7 – FORMAZIONE PROFESSIONALE

1. Il Comune individua, nell'ambito delle proprie dotazioni organiche, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e ne programma la formazione, secondo modelli formativi individuati dal regolamento di cui all'art.5 della legge 7 giugno 2000 n.150, per assicurare una crescita professionale del personale assegnato nel campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dell'indagine di customer satisfaction.

ART. 8 – COLLABORAZIONE CON IL DIFENSORE CIVICO

1. L'URP opera in sinergia con il Difensore Civico per tutte le attività di istituto nelle quali ciò risulta funzionale al miglioramento del servizio e della tutela offerta ai cittadini, nonché dell'organizzazione dell'ente.
2. Il personale dell'URP provvede all'espletamento delle attività di supporto all'Ufficio del Difensore Civico, sia per compiti di segreteria che per le necessità inerenti il funzionamento dell'ufficio.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

CAPO III STRUMENTI

ART. 9 STRUMENTI ORDINARI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

1. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le reti radiofoniche e televisive, le iniziative di comunicazione integrata, i sistemi telematici multimediali.
2. L'utilizzo di strumenti di comunicazione pubblica può essere organizzato anche mediante la stipula di convenzioni con soggetti esterni, nel rispetto della normativa vigente in materia..

ART. 10 – COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA

1. Le attività di informazione e di comunicazione del Comune possono esplicitarsi anche attraverso la pubblicità, le distribuzioni promozionali, le affissioni, i tabelloni elettronici, l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

CAPO IV PROCEDURE

ART. 11 – COMUNICAZIONE INTERNA

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP.
2. Ogni Responsabile apicale delle UMD individua nella rispettiva area un referente per l'informazione che collabori con l'URP per la pianificazione e trasmissione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
3. I referenti dell'informazione di ciascuna struttura devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere, ove possibile in versione informatica:
 - copia dei propri regolamenti con rilevanza esterna;
 - bandi di gara e relativa modulistica
 - bandi di concorso e relativa modulistica
 - modulistica necessaria per le istanze
 - ordinanze e avvisi pubblici
 - informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni di vario genere che l'Amministrazione Comunale intende promuovere/organizzare;
 - depliant e opuscoli informativi prodotti dall'Amministrazione Comunale
 - variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza dei procedimenti;
 - aggiornamenti di banche dati;
 - ogni informazione ritenuta necessaria dall'URP per il perseguimento dell'obiettivo assegnato all'Ufficio.
4. L'URP favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirata sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e la possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli uffici e quant'altro.
5. Il Responsabile del servizio URP, d'intesa con la Direzione Generale, può convocare riunioni periodiche con i referenti e/o Responsabili apicali delle altre strutture interne.
6. Nell'ambito delle riunioni di cui al comma precedente, viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

7. L'URP è struttura sperimentale e strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti.
8. L'URP stabilisce canali comunicativi e collaborazioni con lo sportello unico per le attività produttive e le altre strutture di contatto con il pubblico e ne promuove l'armonizzazione e l'organizzazione in più ampi centri di responsabilità del rapporto con i cittadini.

ART. 12 – ACCESSO AGLI ATTI

1. L'URP ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornisce le informazioni relative alle modalità ed ai tempi per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.
2. Per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione dei cittadini ai procedimenti amministrativi, l'URP predispone efficaci e puntuali procedure che consentano la disponibilità di adeguate banche dati e forme di comunicazione interne di cui al precedente articolo 11 e l'utilizzo degli strumenti più aggiornati di cui l'ente dispone. A tal fine, l'URP è collegato al sistema di protocollo informatico ed alla rete interna intranet.
3. Se gli atti di cui si chiede l'accesso non sono nella disponibilità dell'URP e non sono di immediato reperimento, il richiedente viene invitato a presentare richiesta scritta, la quale è trasmessa alla struttura competente. Il Responsabile apicale dell'area competente (o il referente appositamente individuato all'interno di ciascuna area) ne valuta l'accogliibilità e, in caso positivo, fornisce all'URP le informazioni o le copie degli atti, oppure ne consente la visione. Ciò in modo tale che il procedimento complessivo di accesso si concluda nel termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.
4. In caso di richiesta irregolare o incompleta, il Responsabile apicale dell'area competente (o il referente appositamente individuato all'interno di ciascuna area), entro 10 (dieci) giorni, è tenuto darne tempestiva comunicazione al richiedente tramite l'URP, che provvede con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. Il termine del procedimento riprende a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

5. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di presentazione della richiesta, L'URP provvede ad inviare sollecito al Responsabile apicale dell'area competente che non abbia ancora fornito risposta, dandone anche comunicazione al Direttore Generale e all'Autorità interna di valutazione.
6. In caso di mancata evasione della richiesta di accesso nel termine previsto, da parte degli uffici competenti, il dirigente dell'URP ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela a sua disposizione, nonché al Direttore Generale e all'Autorità interna di valutazione.
7. Ogni sollecito e/o mancata evasione della richiesta di accesso sarà registrato ai fini della rendicontazione dell'andamento dei processi .

ART. 13 – SEGNALAZIONI E PROPOSTE

1. I cittadini, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, la procedura, le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale.
2. L'URP riceve le segnalazioni e le proposte e, attraverso l'approntamento di una apposita modulistica cartacea ed informatica, le inoltra ai Responsabili apicali delle UMD competenti incaricati di effettuare le relative istruttorie e di comunicare all'URP la risposta da trasmettere all'interessato. In caso di maggior funzionalità derivante dalla materia dell'istruttoria, la risposta potrà essere data al cittadino direttamente dall'ufficio competente comunicando all'URP la conclusione del procedimento.
3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nel termine di 15 (quindici) giorni dalla richiesta, l'URP sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.
4. In caso di omessa risposta anche negli ulteriori 10 (dieci) giorni dal sollecito, il Responsabile dell'URP ne dà comunicazione al Direttore Generale ed alla Autorità interna di valutazione.
5. Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono altresì avanzare proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'ente, entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta.
6. Ogni mancata risposta alle segnalazioni e proposte pervenute dai cittadini sarà registrata ai fini della rendicontazione dell'andamento dei processi .



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

ART. 14 – ACCETTAZIONE DI ISTANZE E DOCUMENTI PER UFFICI COMUNALI

1. I rapporti con gli utenti del Comune devono essere gestiti in maniera specialistica da personale in possesso di adeguate professionalità.
2. Sono delegate all'URP le seguenti attività degli uffici che non comportano conoscenza approfondita nelle singole materie e per le quali non è istituita apposita struttura per le relazioni con l'esterno:
 - a) distribuzione modulistica;
 - b) ricevimento istante e documenti;
 - c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
 - d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
 - e) consegna di atti e documenti.Eventuali ulteriori funzioni possono essere attribuite temporaneamente in virtù di esigenze organizzative specifiche con atto dedicato sottoscritto dal Direttore Generale.
3. L'URP riceve le istanze e la documentazione, ne verifica la completezza e provvede alla trasmissione all'ufficio, tramite il protocollo nello stesso giorno di ricevimento.
4. Di tutte le segnalazioni viene redatto un report mensile, da trasmettere al Direttore Generale e alla Giunta Comunale, con l'indicazione della data di ricezione, del richiedente, dell'ufficio destinatario, della tipologia dell'intervento richiesto, della data di effettuazione dell'intervento o dei motivi della mancata effettuazione.
L'U.R.P. ne assicura adeguata raccolta e archiviazione anche ai fini di un monitoraggio del processo.

ART. 15 – RETE CIVICA E RETE TELEMATICA

1. Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, Il Comune di Muggio considera centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line (Internet-Intranet) e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna e interistituzionale nei confronti dei cittadini.
2. L'URP svolge la funzione di relazione verso l'esterno anche attraverso:
 - la collaborazione per la modifica del sito web dell'Ente
 - la partecipazione alla redazione e al costante aggiornamento delle iniziative di comunicazione tramite sito internet dell'ente;
 - la partecipazione del Comune alla rete unitaria della Pubblica Amministrazione al fine dello sviluppo dei collegamenti con gli altri enti pubblici.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

3. L'URP provvede, attraverso gli strumenti di comunicazione interna, a sensibilizzare ed incentivare il personale del Comune all'utilizzo degli apparati telematici per il conseguimento di più alti livelli di professionalità.

ART. 16 – QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

1. L'URP attua, 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.
2. L'URP assicura l'assistenza alla compilazione della modulistica.
3. L'URP svolge attività di monitoraggio della relazione con il pubblico e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, previa autorizzazione della procedura da parte della Direzione Generale.
4. Nella progettazione e realizzazione di tali attività opera in stretto raccordo con il Servizio Controllo di Gestione, concordando alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni.
5. L'URP collabora alla predisposizione e all'aggiornamento della Carta dei servizi.
6. Il Responsabile dell'URP predisponde un rapporto annuale sulla attività di relazioni con il pubblico con riferimento all'accesso agli atti, alle segnalazioni e proposte, con predisposizione dei dati inerenti gli interventi per singole materie e con indicazione statistica degli esiti delle pratiche.
7. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e del monitoraggio sull'attività dell'URP sono trasmessi, su richiesta, o periodicamente dal responsabile dell'URP, alla Direzione Generale ai fini dell'adozione delle misure organizzative necessarie.
8. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio, l'URP programma iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

ART. 17 – TUTELA DEI DATI PERSONALI

1. L'URP, nell'ambito dell'attività, di gestione dei rapporti con il pubblico e nei limiti fissati dalla vigente normativa, può comunicare dati personali ad altri enti pubblici, a enti pubblici economici ed a privati nell'interesse e per le finalità perseguite dagli stessi istanti cui i dati si riferiscono.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

2. Per le spedizioni e per le altre iniziative di comunicazione pubblica, l'URP trasmette ai soggetti incaricati i nominativi e gli indirizzi dei cittadini e degli enti destinatari.
3. L'URP provvede, con le modalità più opportune in relazione al tipo di attività, a fornire agli utenti l'informativa di cui all'art.10 della legge 31 dicembre 1996, n.675 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, predisponendo anche informative generali da esporre presso lo Sportello del Cittadino ad ausilio di coloro che vi accedono.
4. Ai sensi dell'art.22, comma 3 bis, della legge 31 dicembre 1996 n.675, così come introdotto dall'art.5, comma 3, del decreto legislativo 21 maggio 1999 n.135 e con riferimento al provvedimento n.1/2000, lettera h, del Garante per la protezione dei dati personali, e dell'art.13 del D.Lgs 30 giugno 2003 n.196, l'URP tratta tutti i tipi di dati sensibili attraverso le operazioni di raccolta presso l'interessato, attività istruttoria come registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, comunicazione e costituzione di banca dati, comunicazioni. attua, 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.

ART. 18 – ABROGAZIONI E NORMA TRANSITORIA

1. Sono abrogate le disposizioni del regolamento per la disciplina dei procedimenti amministrativi incompatibili con le disposizioni del presente regolamento.
2. In considerazione della strategia e della complessità contemplate nel presente regolamento è previsto un periodo di prima sperimentazione dell'URP con l'intento di procedere gradualmente all'attribuzione a pieno regime delle funzioni della struttura, compatibilmente con le disponibilità finanziarie e le competenze previste nel presente regolamento.