



**CITTA' di GARDONE VAL TROMPIA**  
(Provincia di Brescia)

***REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO  
DELLO” SPORTELLO PER IL CITTADINO “***

Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 56 del 14 Ottobre 2009  
diventa esecutiva il 14 Novembre 2009

## **TITOLO I**

### **Compiti dello sportello per il cittadino**

#### **ART. 1**

##### **Finalità del regolamento**

Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dello Sportello per il cittadino del Comune di Gardone Val Trompia ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150.

#### **ART. 2**

##### **Compiti e destinatari dell'attività dello Sportello per il cittadino**

Lo Sportello per il cittadino ha i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività del comune, ai servizi da esso svolti, il loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- illustrare e 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 di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, anche in collaborazione con i vari settori dell'Ente.

L'attività dello Sportello per il cittadino, è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alla collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

#### **ART. 3**

##### **Attività di comunicazione**

Allo Sportello per il cittadino è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative a servizi, strutture, compiti, processi e procedimenti individuati con appositi atti organizzativi interni relativi al funzionamento dell'amministrazione.

L'attività dello Sportello per il cittadino si manifesta:

nel garantire agli utenti le informazioni attinenti i vari uffici dell'amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici stessi;

nel fornire agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;

nella messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicitaria relativa ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso.

nel collaborare direttamente con gli utenti nella compilazione di istanze inerenti i servizi offerti dal comune.

#### **ART. 4**

##### **Accesso agli atti e informazione**

Lo Sportello per il cittadino ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, allo Sportello per il cittadino è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'amministrazione.

Il responsabile dello Sportello per il cittadino o il personale da lui incaricato, promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, 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'amministrazione e ai documenti amministrativi.

## **ART.5**

### **L'attività di verifica della qualità dei servizi**

Allo Sportello per il cittadino è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, anche tenendo conto di quanto stabilito dalle Carte dei servizi.

Lo Sportello per il cittadino può svolgere tale attività, anche in collaborazione con i vari settori, con le modalità che ritiene più adeguate prestando particolare attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti.

## **ART. 6**

### **L'attività di gestione dei reclami**

L'utenza può rivolgersi allo Sportello per il cittadino per segnalare disfunzioni e sporgere reclami.

Ricevuto un reclamo o una segnalazione lo Sportello per il cittadino contatta l'ufficio o il settore competente affinché lo stesso fornisca le informazioni utili per rispondere adeguatamente all'utente insoddisfatto.

## **TITOLO II**

### **La struttura logistica e gli strumenti dello Sportello per il cittadino**

## **ART. 8**

### **La struttura logistica e gli strumenti dello sportello per il cittadino**

L'attività dello Sportello per il cittadino è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico posto al piano terra del Municipio.

Lo Sportello per il cittadino per lo svolgimento della sua attività, utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle domande dell'utenza, in modo particolare vengono impiegati: sportello diretto, modulistica, locandine, telefono, fax, posta, e-mail, pannelli e schermi informativi sito istituzionale, web etc.

Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, nei limiti e disponibilità delle risorse e dei mezzi messi a disposizione dall'Amministrazione

Lo Sportello per il cittadino favorisce l'uso degli strumenti informatici, collaborando con gli utenti nell'agevolarne l'utilizzo.

## **ART. 9**

### **Il sistema di raccolta e gestione delle informazioni**

Lo Sportello per il cittadino svolge la propria attività avvalendosi oltre che delle indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza, il monitoraggio dei flussi documentali, anche e in modo prevalente delle informazioni sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione contenute nel sito istituzionale.

L'aggiornamento del sito è affidato al responsabile informatico dell'Area Organizzativa Omogenea in base alle indicazioni dei referenti di cui all'art. 13, in ragione delle rispettive attività.

## **ART. 10**

### **Collaborazione con altre strutture**

Lo Sportello per il cittadino svolge la propria attività anche in collaborazione con le reti civiche presenti sul territorio i sistemi integrati della comunità Montana, la Provincia le ASL e altre strutture o enti che possono contribuire a migliorare l'offerta informativa per l'utenza.

## **TITOLO III**

### **L'organizzazione**

#### **ART. 11**

##### **Il personale**

Per consentire una gestione ottimale delle attività di contatto con il pubblico e per garantire orari di servizio adeguati alle esigenze dell'utenza, lo Sportello per il cittadino ricorre al proprio personale dipendente e alla collaborazione da parte di altri settori per attività specifiche o periodiche.

Allo sportello è assegnato a tempo pieno o parziale personale dell'attuale dotazione organica del Comune in possesso di idonea qualificazione e con adeguata capacità di avere contatti con il pubblico, secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3°, Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422.

#### **ART. 12**

##### **Formazione del personale**

Lo Sportello per il cittadino predispose, in collaborazione con il Settore Personale, programmi di formazione specifici per il proprio personale.

Tali programmi possono coinvolgere anche i Referenti per i vari servizi di cui all'art. 13.

#### **ART. 13**

##### **I referenti dello Sportello per il cittadino**

I Responsabili di Settore e di Servizio nominano formalmente ciascuno un proprio **referente** deputato a gestire i rapporti con lo Sportello per il cittadino e lo comunicano alla Direzione Generale.

Qualora richiesto dallo Sportello per il cittadino e ritenuto opportuno dalla Direzione Generale, possono essere nominati referenti anche delle unità organizzative.

L'attività dei referenti di cui ai precedenti commi ed in particolare di quelli competenti per gli uffici di sportello può essere coordinata dallo Sportello per il cittadino, anche mediante riunioni periodiche.

## **ART. 14**

### **I compiti dei referenti**

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

Fornire informazioni al responsabile informatico per l'aggiornamento del sito di cui all'articolo 9.

Segnalare allo Sportello per il cittadino, 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 lo Sportello per il cittadino 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;

Collaborare per l'eventuale sviluppo di reti di servizi di cui all'articolo 10.

Il mancato svolgimento da parte dei referenti dei propri compiti, costituirà violazione dei doveri d'ufficio.

## **ART. 15**

### **Tempi di risposta dei referenti**

Il referente fornisce tempestivamente le informazioni destinate ad aggiornare il sito istituzionale.

Sarà compito del referente certificare e dichiarare contestualmente alla trasmissione che la modulistica è quella aggiornata.

Il referente deve fornire le informazioni richieste dallo Sportello per il cittadino nel più breve tempo possibile e comunque entro l'ottavo giorno dalla richiesta, salvo giustificati impedimenti non causati dalla propria condotta o volontà.

## **ART. 16**

### **Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure**

Lo Sportello per il cittadino 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. 17**

### **Tutela dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 11 del Dlgs. 199/2003, lo Sportello per il cittadino 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, per le finalità indicate dal medesimo Decreto legislativo.

Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti da tale decreto ne è consentita anche la comunicazione a terzi.