

 <b>CITTÀ DI GIUSSANO</b>	PROV. di Monza e Brianza	sigla G.C.	numero 73	data 17/03/2015
Oggetto: APPROVAZIONE CRITERI GENERALI PER LE ATTIVITA' E IL FUNZIONAMENTO DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE DENOMINATO "SPORTELLO AL CITTADINO"				

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

COPIA

L'anno **duemilaquindici** il giorno **diciassette** del mese di **marzo** alle ore **17.30** previi regolari inviti, nella solita sala delle adunanze, si è riunita la GIUNTA COMUNALE, con l'intervento dei Signori:

				Presente	Assente
1)	<b>Riva</b>	<b>Matteo</b>	Sindaco	SI	==
2)	<b>Bellotti</b>	<b>Emanuela</b>	Assessore	SI	==
3)	<b>Grosso</b>	<b>Elisa</b>	"	SI	==
4)	<b>Nespoli</b>	<b>Emilio Antonio</b>	"	SI	==
5)	<b>Soloni</b>	<b>Roberto</b>	"	SI	==
6)	<b>Viganò</b>	<b>Stefano</b>	"	SI	==
<b>Totale</b>				<b>6</b>	<b>0</b>

Con la partecipazione del Segretario Generale **Dott. Filippo Ballatore**.

Il Sindaco **Matteo Riva**, assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

## LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- nell'ambito del IV bando di Regione Lombardia per la predisposizione ed attuazione dei Piani Territoriali degli Orari, il Comune di Giussano ha presentato un progetto dal titolo "Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere" per la concessione di contributi volti alla realizzazione di iniziative che favoriscano la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei cittadini e, in particolare, delle famiglie;
- il progetto, approvato e finanziato da Regione Lombardia, prevede la realizzazione di quattro azioni accomunate da un unico obiettivo: quello di rendere il territorio a misura di famiglia, migliorando, ove possibile, il grado di accessibilità dei cittadini ai servizi comunali e al territorio in generale;
- il progetto prevede, tra le azioni, la creazione di uno sportello polifunzionale che svolga funzione di primo punto di riferimento per i cittadini, in grado di fornire informazioni di primo livello, espletare pratiche di minore complessità demandate dagli altri uffici comunali ed orientare correttamente gli utenti agli uffici competenti per l'espletamento delle pratiche che presentino maggiore complessità;

Considerata, pertanto, la necessità di attivare in via sperimentale uno Sportello Polifunzionale, denominato "Sportello al Cittadino" avente le caratteristiche specificatamente individuate nel progetto "Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere" presentato nell'ambito del IV bando regionale per la predisposizione ed attuazione dei Piani Territoriali degli Orari;

Atteso che l'attivazione del suddetto sportello intende perseguire obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati, sia assicurando una maggiore accessibilità delle informazioni attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi, sia agevolando i cittadini nell'utilizzo dei servizi offerti dal Comune facilitando l'accesso alle informazioni anche grazie ai sistemi di interconnessione telematica;

Ritenuto opportuno individuare dei criteri generali che ne disciplinino il funzionamento e le attività;

Viste:

- la legge 07 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- la legge n.53/2000 "Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città";
- la legge regionale n. 28/2004 "Politiche regionali per l'amministrazione e il coordinamento dei tempi della città";
- il D.Lgs. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali;

"Acquisiti i pareri, in attuazione dell'art. 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, in ordine alla regolarità tecnica e contabile da parte dei rispettivi Dirigenti di settore, nonché l'esito della verifica di conformità dell'azione amministrativa da parte del Segretario Generale di cui all'allegato "A" al presente atto quale parte integrante e sostanziale";

Con voti favorevoli unanimi, resi in forma legale

## DELIBERA

- 1) di attivare in via sperimentale uno sportello polifunzionale denominato "Sportello al Cittadino" - avente le caratteristiche specificatamente individuate nel progetto "Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere", presentato nell'ambito del IV bando regionale per la predisposizione ed attuazione dei Piani Territoriali degli Orari - che svolga funzione di primo punto di riferimento per i cittadini, in grado di fornire informazioni di primo livello, espletare pratiche di minore complessità demandate dagli altri uffici comunali ed orientare correttamente gli utenti agli uffici competenti per l'espletamento delle pratiche che presentino maggiore complessità;
- 2) di approvare i criteri generali - allegati alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale - che ne disciplinano il funzionamento e le attività;
- 3) di demandare al Segretario Generale gli adempimenti conseguenti;
- 4) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. N. 267/2000.

Allegati:

- A) Pareri;
- B) Criteri generali per le attività e il funzionamento di uno Sportello Polifunzionale denominato "Sportello al Cittadino"

Letto, approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE  
F.to Matteo Riva

IL Segretario Generale  
F.to Dott. Filippo Ballatore

---

Il sottoscritto Segretario Generale certifica che il presente verbale viene oggi affisso all'Albo pretorio di questo Comune e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

Giussano, 22/04/2015

IL Segretario Generale  
F.to Dott. Filippo Ballatore

---

Copia conforme all'originale, in carta libera ad uso amministrativo.

Giussano, 22/04/2015



IL Segretario Generale

---

Il Sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

### ATTESTA

— CHE la presente deliberazione

E' stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, del D. Lgs 267/2000);

E' stata affissa a questo albo pretorio per quindici giorni consecutivi dal 22/04/2015 al 07/05/2015 ai sensi dall'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000 cron. n. 601;

E' stata comunicata ai signori capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 267/2000, con elenco prot. n. 9742 in data 22/04/2015;

— CHE la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 03/05/2015, decorsi 10 giorni dalla data di inizio di pubblicazione (art. 134, comma 3, del D. Lgs. 267/2000).

Giussano, 8/5/2015

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to Dott. Filippo Ballatore

---

Copia conforme all'originale, in carta libera ad uso amministrativo.

Giussano, 8/5/2015



IL SEGRETARIO GENERALE



**CITTÀ DI  
GIUSSANO**



Il Segretario Generale  
Dott. Filippo Ballatore

ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE  
della GIUNTA COMUNALE  
n. 73 del 17.3.2015

PROPONENTE: SEGRETARIO GENERALE

**OGGETTO: APPROVAZIONE CRITERI GENERALI PER LE ATTIVITA' E IL  
FUNZIONAMENTO DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE DENOMINATO  
"SPORTELLO AL CITTADINO"**

PARERI AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D.LGS. N. 267 DEL 18/08/2000 e s.m.i.

PARERE SULLA REGOLARITA' TECNICA

*favorevole*

GIUSSANO, 17.3.2015



IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Filippo Ballatore

PARERE SULLA REGOLARITA' CONTABILE

*favorevole, nessun rilievo contabile*

GIUSSANO, 17.3.2015



IL DIRIGENTE SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO  
E SERVIZI ALLA PERSONA  
Dott. Marco Raffaele Casati

VERIFICA DI CONFORMITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA, ai sensi dell'art. 97 - comma 2 - del  
D.LGS. N. 267 DEL 18/08/2000 e s.m.i. e dell'art. 3.1 del regolamento sui controlli interni  
NULLA da RILEVARE

GIUSSANO, 17.3.2015



IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Filippo Ballatore

**CRITERI GENERALI PER LE ATTIVITA' E IL FUNZIONAMENTO DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE DENOMINATO "SPORTELLO AL CITTADINO"**

**ART. 1  
PRINCIPI GENERALI**

1. L'Amministrazione Comunale intende creare uno sportello polifunzionale che svolga funzione di primo punto di riferimento per i cittadini, in grado di fornire informazioni di primo livello, espletare pratiche di minore complessità delegate da altri uffici, ed orientare correttamente i cittadini agli uffici competenti per l'espletamento delle pratiche che presentino maggiore complessità.
2. L'obiettivo di carattere generale è quello di perseguire obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati, assicurando una maggiore accessibilità delle informazioni attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

**ART. 2  
AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. I presenti criteri generali disciplinano le attività ed il funzionamento di uno Sportello Polifunzionale, denominato "Sportello al Cittadino" avente le caratteristiche di cui all'art. 1, comma 1, del presente atto.
2. Ai fini del presente documento sono considerati 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.

**ART. 3  
CRITERI E FINALITÀ**

1. Le attività dello Sportello al Cittadino sono prioritariamente finalizzate a:
  - gestire direttamente attività rivolte all'utenza delegate da altri uffici comunali;
  - agevolare i cittadini nell'utilizzo dei servizi offerti dal Comune facilitando l'accesso alle informazioni, disponibili grazie anche ai sistemi di interconnessione telematica.
2. All'interno dello Sportello al Cittadino trova sede anche l'Ufficio Relazioni con il Pubblico istituito ai sensi della legge 150/2000.

**ART. 4  
ORGANIZZAZIONE DELLO SPORTELLO AL CITTADINO**

1. Lo Sportello al Cittadino fa capo al Settore "Organizzazione, programmazione e controlli", servizio "Relazioni con il Pubblico".
2. Per il funzionamento e il proficuo svolgimento delle sue attività, allo Sportello al Cittadino deve essere garantito il personale necessario, adeguatamente formato.  
In particolare, al personale assegnato sono richieste le seguenti competenze:
  - attitudine alla comunicazione e alla relazione con il pubblico;
  - conoscenza delle tecniche dell'informazione e della comunicazione;
  - conoscenza dell'organizzazione comunale;
  - abilità nell'uso di strumenti informatici e telematici;

- conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - conoscenze di base giuridiche e normative.
3. Il responsabile dello Sportello al Cittadino, individuato nella figura del responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, oltre ai requisiti indicati al precedente comma 1, deve possedere competenze adeguate nel campo dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane, della progettazione e gestione di progetti relativamente complessi, della progettazione e gestione di sistemi di qualità. Deve inoltre possedere le adeguate competenze giuridiche necessarie al fine di prevenire le criticità nei rapporti con l'utenza.
  4. Al personale assegnato allo Sportello al Cittadino devono essere assicurati, con continuità, formazione e aggiornamento con particolare riguardo al campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.
  5. Lo Sportello al Cittadino, per garantire adeguata accoglienza delle persone ed assicurare il rispetto della riservatezza, deve disporre di ambienti idonei al ricevimento del pubblico, sia in termini di posizionamento dei locali che di funzionalità degli arredi e della strumentazione. Data l'importanza, tra le altre, delle attività di supporto amministrativo e di ascolto dei cittadini per il costante adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, lo Sportello al Cittadino deve essere collocato in luogo facilmente raggiungibile e accessibile, possibilmente ubicato laddove si svolgono le attività di amministrazione attiva che prevedono maggior contatto con il pubblico.

## ART. 5 ATTIVITA' DELLO SPORTELLO AL CITTADINO

1. Il front office dello Sportello al Cittadino svolge prioritariamente le seguenti attività:
  - rilascio modulistica per richieste di varia natura da inoltrare agli uffici comunali;
  - messa a disposizione di modulistica e/o materiale informativo di altri enti pubblici o erogatori di servizi di pubblica utilità;
  - gestione di alcune attività, caratterizzate da minore complessità e prioritariamente rivolte all'utenza, delegate da altri uffici comunali.

Sono di seguito specificate, a solo titolo esemplificativo, alcune tipologie di attività svolte dallo Sportello al Cittadino. L'elencazione ha natura indicativa, potendo le attività sottodescritte subire modifiche e/o integrazioni nel corso di una prima fase sperimentale di attivazione del servizio:

- a) ricevimento e supporto nella compilazione di:
  - istanze per certificati di destinazione urbanistica
  - istanze per certificati di idoneità alloggiativa
  - istanze di accesso alle pratiche edilizie
  - comunicazioni di manutenzione ordinaria
  - richieste di rilascio contrassegni per trasporto disabili
  - domande di occupazione suolo pubblico
  - richieste per autorizzazioni passi carrai
  - richieste installazione specchi stradali
  - dichiarazioni iscrizione a ruolo tassa rifiuti
  - cessioni di fabbricato
  - dichiarazioni di ospitalità per cittadini stranieri;

- b) informazioni su:
  - servizi comunali
  - iniziative ed eventi sul territorio
  - tipologie di scuole presenti sul territorio e servizi offerti
  - servizi scolastici (pre-post scuola - mensa - trasporto scolastico) e raccolta iscrizioni
  - modifiche viabilistiche e principali novità in materia
  - tipologie di corsi sportivi organizzati sul territorio, sia comunali sia organizzati da società sportive;
- c) raccolta iscrizioni ai corsi sportivi comunali;
- d) consegna atti giudiziari in deposito presso la casa comunale (depositati dall'ufficiale giudiziario);
- e) simulazione calcolo TASI;
- f) consegna kit raccolta rifiuti per nuovi residenti;
- g) rilascio codice PIN per utilizzo CRS (Carta Regionale Servizi).

Lo sportello al cittadino collabora, inoltre, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella gestione delle seguenti attività:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- curare la redazione e l'aggiornamento costante della sezione "notizie" del sito internet istituzionale, della newsletter e della pagina facebook del Comune;
- curare la redazione del Periodico di informazione comunale;
- attivare e gestire campagne di comunicazione, comunicati e conferenze stampa;
- garantire l'informazione su iniziative ed eventi di interesse territoriale;
- gestire i reclami e le segnalazioni.

2. Le attività di back office dello Sportello al Cittadino consistono nel:

- coordinare i rapporti con i referenti dei servizi della struttura comunale per l'aggiornamento delle informazioni necessarie per l'attività del front office;
- gestire dal punto di vista amministrativo ed operativo i servizi erogati allo sportello;
- collaborare alla predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente.

3. Lo Sportello al Cittadino osserva un adeguato orario di apertura al pubblico, allo scopo di favorire l'accesso ai servizi da parte della cittadinanza.

4. Lo Sportello al Cittadino, nell'espletamento di particolari compiti che prevedono specifica attinenza, può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione sociale previa sottoscrizione di appositi accordi e/o convenzioni.

## **ART. 6 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 dello Sportello al Cittadino.



2. I Dirigenti, nell'ambito delle proprie competenze, individuano, entro 30 giorni dall'approvazione del presente atto, per ogni singolo servizio un referente operativo che collabori con lo Sportello al Cittadino per assicurare una tempestiva informazione sulle attività del proprio settore, anche ai fini della comunicazione esterna. Nel caso di mancata individuazione di cui al precedente comma, il responsabile del servizio sarà identificato come referente della comunicazione interna.

I responsabili per la comunicazione collaborano con lo Sportello al Cittadino nel:

- pianificare i flussi informativi;
- definire il contenuto delle comunicazioni ai cittadini;
- formulare proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione;
- definire le attività di minor complessità e prioritariamente rivolte all'utenza, la cui gestione possa essere delegata allo Sportello al Cittadino;
- semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

3. Tutti gli uffici comunali devono fornire allo Sportello al Cittadino la massima collaborazione al fine di agevolare l'Ufficio nei rapporti con l'utenza.

#### **ART. 7 QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

1. Lo Sportello al Cittadino collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e l'analisi annuale dei moduli/questionari appositamente predisposti.
2. Lo Sportello al Cittadino collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'organizzazione di eventuali indagini generali o specifiche sul grado di soddisfazione degli utenti e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi, ove necessario, di collaborazioni esterne.

#### **ART. 8 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Per l'attuazione di quanto previsto dal presente atto, si rinvia a quanto previsto e disciplinato dalle specifiche disposizioni normative e regolamentari in tema di diritto di accesso e di tutela della riservatezza.

#### **ART. 9 RINVII NORMATIVI E ABROGAZIONE**

1. Per quanto non previsto nel presente atto, si rimanda alle norme nazionali in materia.
2. E' abrogata ogni altra disposizione contenuta in atti o regolamenti comunali contrastante o comunque incompatibile con il presente atto.