

**COMUNE DI VALLEFOGLIA**  
**Provincia di Pesaro e Urbino**

**REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL  
DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI  
AMMINISTRATIVI E PER LA DISCIPLINA  
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL  
PUBBLICO**

*Approvato con Deliberazione del Commissario Prefettizio con i poteri del C.C. n. 20 del 09/04/2014*

## **INDICE**

### **CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

*Art. 1 - Fonti e finalità*

*Art. 2 - Soggetti titolari del diritto di accesso*

*Art. 3 - Oggetto del diritto d'accesso*

*Art. 4 – Controinteressati*

### **CAPO II - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

*Art. 5 - Responsabile del procedimento di accesso e delle diverse fasi del procedimento*

*Art. 6 - Sistema organizzativo*

### **CAPO III - MODALITA' DI ESERCIZIO DEL DIRITTO D'ACCESSO**

*Art. 7 - Contenuti della richiesta*

*Art. 8 - Accesso informale*

*Art. 9 - Accesso formale*

### **CAPO IV - FASI DEL PROCEDIMENTO D'ACCESSO**

*Art. 10 - Procedura e termini*

### **CAPO V - ESCLUSIONE DAL DIRITTO DI ACCESSO E DIFFERIMENTO**

*Art. 11 - Categorie di documenti da sottrarre all'accesso*

*Art. 12 - Temporanea esclusione (differimento)*

*Art. 13 - Tutela giurisdizionale del diritto di accesso*

### **CAPO IV-DIRITTO DI INFORMAZIONE**

*Art. 14 - Garanzie del diritto*

*Art. 15 - Oggetto del diritto*

*Art 16 – Funzionamento*

*Art.17 - Accesso da parte dei Consiglieri comunali*

*Art. 18 - Informazioni raccolte mediante strumenti informatici*

*Art. 19 - Pubblicazioni all'albo pretorio on line*

*Art. 20 - Pubblicazioni nel territorio comunale*

### **CAPO V-UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

*Art. 21 -Principi generali*

*Art.22 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

*Art.23 - Attività di informazione*

*Art.24 - Programmi d'intervento diretti all'informazione dei Cittadini*

*Art. 25 – Processi di miglioramento della qualità dei servizi*

## CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

### *Art. 1 - Fonti e finalità*

1. Il presente regolamento attua i principi affermati dal D.Lgs.18 agosto 2000 n.267 e le disposizioni stabilite dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, dalla legge 7 giugno 2000, n.150, dal D.p.r. 28 dicembre 2000 , n.445 e dallo statuto per assicurare la trasparenza e la pubblicità dell'attività amministrativa ed il suo svolgimento imparziale, attraverso l'esercizio del diritto di accesso agli atti, ai documenti ed alle informazioni in possesso dell'Amministrazione.
2. In conformità a quanto stabilito dall'art. 10 del D.Lgs.18 agosto 2000, n.267, tutti gli atti dell'Amministrazione comunale sono pubblici ad eccezione di quelli riservati per espressa indicazione di legge o per effetto dei provvedimenti di esclusione o limitazione dell'accesso. Il presente regolamento assicura agli individui , singoli ed associati, il diritto di accesso agli atti amministrativi e, in generale, alle informazioni di cui è in possesso l'Amministrazione, per rendere effettiva e consapevole la loro partecipazione all'attività del Comune.
3. Il regolamento assicura altresì il diritto di accesso ai documenti amministrativi formati o stabilmente detenuti dall'Amministrazione comunale, a chiunque abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, ai sensi dell' art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241.
4. L'esercizio del diritto di visione degli atti del procedimento amministrativo, stabilito dall'art. 10 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è assicurato ai soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti ed a tutti gli altri che intervengono ai sensi degli artt. 7 e 9 della stessa legge, nella forma più idonea a garantire la loro partecipazione consapevole al procedimento stesso.
5. Se la richiesta d'accesso ha ad oggetto un documento contenente informazioni ambientali di cui all'art.2 comma 1 lett. a) del D.Lgs. 195/2005, per l'accesso occorre osservare, ove diverse, le norme e le procedure stabilite dal D.Lgs. 195/2005 medesimo. In materia di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici si applicano anche le specifiche disposizioni contenute dall'art. 13 del D.Lgs. 163/2006.

### *Art. 2 - Soggetti titolari del diritto di accesso*

1. L'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi è riconosciuto ai soggetti privati, compresi i portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso, in conformità a quanto stabilito dall'art.22 della legge 07.08.1990 n.241 e successive modifiche ed integrazioni. Tale interesse va provato, di volta in volta dal richiedente e al fine di ritenerlo sussistente vanno valutati accuratamente tutti i concreti profili della richiesta di accesso.
2. Per i consiglieri comunali si osservano le disposizioni di cui al successivo art.17.

### *Art. 3 - Oggetto del diritto d'accesso*

1. Costituisce oggetto del diritto d'accesso il documento amministrativo, materialmente esistente al momento della richiesta di accesso, così come definito dall'art.22 della legge 07.08.1990 n.241 e successive modifiche ed integrazioni: ossia "...ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno

specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale”.

2. L'Ente assicura, con le modalità previste nei successivi articoli, l'accesso ai documenti amministrativi in suo possesso, con l'esclusione di quelli per i quali ricorrono le condizioni preclusive o limitative previste dalla legge o dal presente regolamento.

3. Il Comune non è tenuto ad elaborare dati in suo possesso al fine di soddisfare le richieste d'accesso.

4. Il diritto di accesso è esercitabile fino a che l'Amministrazione ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere.

5. Non sono ammissibili istanze d'accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato dell'Amministrazione Comunale.

#### *Art. 4 - Controinteressati*

1. Per controinteressati s'intendono, ai sensi dell'art.22 comma 1 lett. c) della Legge 241/90, tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

2. Non assumono la qualifica di controinteressati i soggetti citati in atti amministrativi soggetti a forme di pubblicità.

### **CAPO II - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

#### *Art. 5 - Responsabile del procedimento di accesso e delle diverse fasi del procedimento*

1. Ai sensi dell'art. 6 comma 6 del DPR 12 aprile 2006, n. 184 il Responsabile del procedimento di accesso è il dirigente, funzionario preposto all'unità organizzativa o altro dipendente addetto a formare il documento o a detenerlo stabilmente.

2. Ciascun settore è responsabile degli adempimenti per l'esercizio dei diritti d'accesso nell'ambito delle sue competenze che, per i fini predetti, sono determinate dalle informazioni, atti o documenti formati o per i quali è competente per materia, in relazione alle funzioni allo stesso attribuite dall'ordinamento comunale. Nel caso di atti infraprocedimentali, responsabile del procedimento è, parimenti il Responsabile o il dipendente da lui delegato, del Settore competente all'adozione dell'atto conclusivo.

3. Il Responsabile del procedimento presso ciascun Settore provvede a quanto necessario per assicurare l'esercizio del diritto di accesso in stretta collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito U.R.P.) con le modalità stabilite dal presente Regolamento.

4. Il responsabile dell'archivio generale è responsabile del procedimento di accesso quando gli atti ed i documenti sono depositati nell'archivio storico. Per gli altri atti e documenti, la verifica del

diritto di accesso è valutata dall'unità competente che ha formato l'atto.

5. Le fasi del procedimento di accesso sono le seguenti:

- a) ricevimento della richiesta di accesso (previa compilazione da parte del richiedente dell'istanza d'accesso se trattasi di richiesta formale) e trasmissione di copia della richiesta al Responsabile dell'U.R.P.;
- b) verifica della necessità di richiedere integrazioni in caso di richiesta irregolare o incompleta nel termine di 10 giorni dalla presentazione della richiesta stessa;
- c) ricerca del documento amministrativo oggetto della richiesta;
- d) verifica circa la necessità di inviare comunicazione ai controinteressati, con le modalità previste dall'art.3 del D.P.R. 184/2006;
- e) valutazione, ai fini istruttori, delle condizioni di ammissibilità, dei requisiti di legittimazione e dei presupposti rilevanti per l'emanazione del provvedimento;
- f) emanazione del provvedimento finale ossia del provvedimento di esclusione, di differimento o di accoglimento della richiesta d'accesso indicando in tal caso l'ufficio e il termine entro il quale esercitare il diritto.

6. Anche per le richieste di accesso agli atti valgono le norme generali sul procedimento amministrativo previste dalla Legge 241/90.

#### *Art. 6 - Sistema organizzativo*

1. Il servizio è organizzato secondo un sistema fondato sul collegamento funzionale tra settori competenti e l'U.R.P. Ai fini del presente regolamento sono equiparate ai settori le strutture comunali cui siano preposti soggetti incaricati per le funzioni di cui all'art.107 del D.lgs.267/2000.

2. Il Segretario Generale, coordina l'attuazione operativa delle disposizioni del presente regolamento. Interviene per rimuovere le difficoltà che possono presentarsi e per assicurare che il funzionamento complessivo del servizio si svolga in maniera regolare e tempestiva.

3. l'U.R.P. è in rapporto con i Responsabili dei procedimenti di accesso dei settori e costituisce con gli stessi il sistema informativo e di documentazione, del quale cura il coordinamento operativo per assicurare la completezza del servizio prestato ai cittadini.

4. L'U.R.P. è collegato alle banche dati dell'Ente per acquisire direttamente e fornire con rapidità le informazioni richieste, con le modalità ed i limiti stabiliti dal presente Regolamento e nel rispetto della legge.

5. I rapporti con i soggetti che richiedono l'accesso sono di norma curati direttamente dal Responsabile dell'U.R.P.; questi, quando ritiene, su richiesta dell'interessato o su propria valutazione, che per l'esercizio dell'accesso sia necessario il rapporto diretto fra il richiedente ed il responsabile del procedimento presso il Settore competente, fornisce al richiedente le informazioni relative all'ubicazione del Settore ed al nominativo del Responsabile del procedimento favorendo un loro diretto incontro.

### **CAPO III - MODALITA' DI ESERCIZIO DEL DIRITTO D'ACCESSO**

#### *Art. 7 - Contenuti della richiesta*

1. La richiesta di accesso, salvo i casi di accesso informale, deve essere presentata per iscritto, in carta semplice e deve contenere:
  - le generalità del richiedente e ove possibile il recapito telefonico;
  - gli elementi che consentano l'individuazione sollecita e puntuale dell'atto oggetto della richiesta d'accesso;
  - l'interesse personale, concreto e attuale che sta alla base della richiesta di accesso;
  - la data e la sottoscrizione.
2. I rappresentanti, i tutori e i curatori di soggetti interessati all'accesso agli atti, nonché coloro che presentano la richiesta di accesso per conto di enti, persone giuridiche, associazioni, istituzioni od altri organismi, devono dichiarare la carica ricoperta o la funzione svolta che legittima l'esercizio del diritto per conto dei soggetti rappresentati, comprovando i relativi poteri con la presentazione di idonea documentazione.
3. L'amministrazione comunale mette a disposizione appositi stampati per effettuare la richiesta d'accesso formale.
4. La richiesta formale di accesso agli atti, oltre che essere presentata a mano al Servizio Protocollo, può pervenire al Comune tramite il servizio postale o via fax o per via telematica previa sottoscrizione in formato digitale nel rispetto della normativa vigente.

#### *Art. 8 - Accesso informale*

1. Nel caso in cui in base alla natura del documento oggetto della richiesta d'accesso non sorgano dubbi sulla identità del richiedente, sulla sua legittimazione a presentare la richiesta, sulla sussistenza dell'interesse all'accesso, sull'accessibilità del documento e non risulti l'esistenza di controninteressati, il diritto di accesso si esercita preferibilmente, se ed in quanto possibile, in via informale mediante richiesta, formulata anche verbalmente, al Settore/Servizio competente a formare l'atto conclusivo o a detenerlo stabilmente o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per gli atti che sono o sono stati pubblicati all'albo pretorio.
2. Nel caso in cui sia possibile l'accesso informale, la richiesta è esaminata immediatamente e senza formalità ed è accolta mediante l'esibizione del documento, estrazione di copia, ovvero altra modalità idonea anche informatica.

#### *Art. 9 - Accesso formale*

1. Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale per esigenze dell'ufficio ovvero perché sorgono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse concreto, attuale e diretto, o perché si ravvisi la presenza di controinteressati o vi siano dubbi sull'accessibilità del documento, il richiedente è invitato a presentare istanza formale di accesso.
2. Il richiedente può sempre presentare richiesta formale di accesso.

## **CAPO IV - FASI DEL PROCEDIMENTO D'ACCESSO**

### *Art. 10 - Procedura e termini*

1. La domanda formale di accesso deve pervenire al Protocollo e da questi viene protocollata e trasmessa, con sollecitudine, al Settore/Servizio competente affinché questi provveda alla relativa istruttoria. Copia della richiesta d'accesso viene inviata all'U.R.P..
2. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 (trenta) giorni, decorrenti dalla data di arrivo della domanda. Alla scadenza di tale termine vige il principio del silenzio diniego.
3. Le richieste di accesso di competenza di altre amministrazioni sono immediatamente trasmesse a queste ultime, dandone comunicazione al richiedente.
4. Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, in quanto carente degli elementi indicati all'art.7 del presente regolamento, il Settore/Servizio competente, entro dieci giorni, ne dà tempestiva comunicazione al richiedente con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertare la ricezione. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla data di presentazione della richiesta perfezionata.
5. Nel caso in cui i documenti oggetto della richiesta d'accesso si trovino depositati nell'archivio comunale, il responsabile del procedimento di accesso o della sua istruttoria, nel caso in cui questi siano di difficile reperimento, possono chiedere la collaborazione ai fini della ricerca del responsabile dell'archivio.
6. Il Settore/Servizio competente, se individua soggetti controinteressati, di cui all'art.22, comma 1 lett. c) della legge 7.08.1990 n.241, è tenuto a dare comunicazione agli stessi, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito a tale forma di comunicazione, qualora sia attiva la sottoscrizione in formato digitale nel rispetto della normativa vigente. I soggetti controinteressati sono individuati anche tenendo conto degli atti connessi, di cui all'art.7, comma 2 del. D.P.R. 12.04.2006 n.184.
7. Entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione di cui al comma 1, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.
8. Decorso tale termine e accertata la ricezione della comunicazione di cui al precedente comma 6, si procede a valutare l'ammissibilità della richiesta. La comunicazione si considera ricevuta anche quando ne venga attestata la compiuta giacenza.
9. Nel caso di accoglimento della richiesta d'accesso dovranno essere indicati:
  - a) l'Ufficio presso il quale rivolgersi;
  - b) i tempi (giorni ed orario);
  - c) il termine, fissato nel comma seguente, entro cui esercitare il diritto;
  - d) l'importo complessivo delle spese e dei diritti di ricerca e di visura, così come determinati dalla Giunta Comunale.
10. Trascorsi 90 giorni dalla data della comunicazione di accoglimento della richiesta senza che l'interessato si sia avvalso del diritto, l'autorizzazione all'accesso decade a tutti gli effetti e, qualora permanesse l'interesse all'accesso, dovrà essere ripetuta l'istanza.
11. Il provvedimento di differimento, accoglimento parziale, rifiuto dell'accesso alla documentazione richiesta, deve essere motivato con riferimento specifico all'eventuale carenza

dell'interesse concreto attuale e diretto o da disposizioni normative o dal presente Regolamento in materia di esclusione o differimento dell'accesso.

12. Con il provvedimento finale con cui si decide in ordine all'ammissibilità dell'accesso, l'interessato deve essere informato della tutela giurisdizionale del diritto dallo stesso attivabile secondo il comma 5 dell'art. 25 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

## **CAPO V - ESCLUSIONE DAL DIRITTO DI ACCESSO E DIFFERIMENTO**

### *Art. 11 - Categorie di documenti da sottrarre all'accesso*

1. Ai sensi dell'art. 24 comma 1 della legge 7 agosto 1990, n.241, il diritto di accesso è escluso:

- a) per i documenti coperti dal segreto di Stato ai sensi della Legge 24 ottobre 1977, n.801 e successive modificazioni e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge, da regolamenti governativi e dal presente regolamento;
- b) nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;
- c) nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;
- d) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psico-attitudinale relativi a terzi;
- e) per i documenti amministrativi sottratti all'accesso per effetto di specifiche disposizioni previste dall'ordinamento giuridico.

2. Ai sensi dell'art.24, comma 1, lett. a) della L.241/1990 ed in virtù del segreto professionale già previsto dall'ordinamento a tutela dell'opera intellettuale del legale e del diritto di difesa dell'assistito, sono sottratti all'accesso i seguenti documenti:

- gli atti giudiziali notificati al comune o comunque entrati nella disponibilità dell'Amministrazione;
- gli atti defensionali predisposti dall'Avvocatura civica o da legali incaricati esterni;
- i pareri legali, note o relazioni predisposte dall'Avvocatura civica o da legali incaricati esterni in correlazioni a liti e procedimenti giudiziari in atto o potenziali;
- la corrispondenza inerente agli affari di cui ai punti precedenti.

3. Ai sensi dell'art.24, comma 1, lett. a) della L.241/1990 sono inoltre sottratti all'accesso i documenti relativi a programmi e criteri selettivi per l'individuazione delle categorie economiche sottoposte a controlli, nonché gli elenchi dei soggetti selezionati ai fini dell'azione accertatrice degli uffici.

4. Ai sensi dell'art. 24 della L. 241/1990 e dell'art.8 del D.P.R. 352/92, sono esclusi dal diritto di accesso i documenti amministrativi:

**a)** che riguardano la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, di persone giuridiche, gruppi imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano forniti all'amministrazione dagli stessi soggetti cui si riferiscono. In particolare:

1. in materia di personale dipendente o in rapporto con l'amministrazione:

1.a.) documenti relativi ai singoli dipendenti pubblici riguardanti la vita privata, le valutazioni professionali, accertamenti medico legali e relativa documentazione, documenti relativi alla salute ovvero concernenti le condizioni psico-fisiche e le condizioni personali degli stessi nonché documenti relativi a dispense dal servizio,

inchieste ispettive ed azioni di responsabilità effettuate a carico dei singoli dipendenti, limitatamente ai soggetti diversi dai dipendenti cui i documenti si riferiscono;

2. in materia di contratti, lavori pubblici ed edilizia privata:

2.a.) progetti e documenti che costituiscono una creazione intellettuale limitatamente ai soggetti diversi dai relativi autori e dai committenti dei medesimi;

2.b.) i documenti, i materiali didattici, le consulenze e gli studi soggetti a limitazione dell'accesso di natura contrattuale, limitatamente ai soggetti diversi da quelli con cui intercorre il rapporto contrattuale.

Al diritto di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici si applica l'art. 13 del D.Lgs. 12.04.2006, n.163.

3. in materia di documenti formati o comunque rientranti nell'attribuzione dell'avvocatura civica – Ufficio Legale: rapporti alla Procura presso il Tribunale Penale e alle Procure presso la Corte dei Conti e atti, richieste o relazioni di dette Procure, ove siano nominativamente individuati soggetti per i quali si configura la sussistenza di responsabilità penali, amministrative e contabili;

4. in materia di protocollo, reclami e segnalazioni e documenti comunque detenuti dall'amministrazione:

4.a.) corrispondenza e missive provenienti da singoli, enti e associazioni, uffici pubblici, il cui contenuto sia connesso alla vita privata delle persone, limitatamente ai soggetti diversi da quelli a cui i documenti si riferiscono;

4.b.) i reclami, gli esposti e le segnalazioni presentati con qualsiasi modalità all'amministrazione limitatamente ai soggetti diversi da quelli che hanno presentato gli esposti e le segnalazioni;

5. accertamenti di violazioni amministrative limitatamente ai soggetti diversi da quelli oggetto di accertamento;

6. atti idonei a rivelare l'identità di chi ha fatto ricorso alle procedure o agli interventi previsti dalla L.194/78 e successive modificazioni sulla tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza limitatamente ai soggetti diversi dalla donna interessata;

7. i certificati del casellario giudiziale, i certificati dei carichi pendenti ed in generale gli atti giudiziari relativi allo stato giuridico delle persone rilasciati dagli uffici giudiziari all'amministrazione o comunque utilizzati nell'ambito di procedimenti di competenza della stessa, limitatamente ai soggetti diversi da quelli cui i documenti si riferiscono;

8. i documenti contenenti i dati personali riguardanti interventi di assistenza sanitaria o di assistenza socio economica dei consultori familiari, degli istituti minorili, dei centri di igiene mentale, delle comunità terapeutiche ed istituti similari limitatamente ai soggetti diversi da quelli cui i documenti si riferiscono;

9. i documenti contenenti dati sensibili ai sensi del D.Lgs. 30.06.2003, n.196 e successive modificazioni, limitatamente ai soggetti diversi da quelli ai quali i documenti si riferiscono;

10. documenti finanziari, economici, patrimoniali e tecnici di persone fisiche e giuridiche, gruppi, imprese e associazioni comunque acquisiti ai fini dell'attività amministrativa limitatamente a quelli non assoggettati ad un regime di pubblicità e limitatamente ai soggetti diversi da quelli cui i documenti si riferiscono;

11. i processi verbali delle sedute di Giunta e delle sedute segrete del Consiglio il cui contenuto non sia richiamato in atti deliberativi.

**b)** la cui divulgazione possa provocare una lesione specifica ed individuata alla sicurezza e alla difesa nazionale, nonché all'esercizio della sovranità nazionale e alla continuità e alla correttezza delle relazioni internazionali, con particolare riferimento alle ipotesi previste nei trattati e nelle relative leggi di attuazione;

**c)** la cui divulgazione possa arrecare pregiudizio ai processi di formazione, di determinazione e di attuazione della politica monetaria e valutaria;

**d)** che riguardano le strutture, i mezzi, le dotazioni, il personale e le azioni strettamente strumentali alla tutela dell'ordine pubblico, alla prevenzione e alla repressione della criminalità con particolare riferimento alle tecniche investigative, alla identità delle fonti di informazione e alla sicurezza dei beni e delle persone coinvolte, nonché all'attività di polizia giudiziaria e di conduzione delle indagini.

d.1 progetti di parti interne di edifici adibiti a scopi militari, banche, uffici postali, uffici comunali, caserme di Polizia di Stato, Carabinieri, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Distretti Sanitari Locali, Farmacie, carceri e impianti industriali a rischio fino a quando ne permane la destinazione d'uso, limitatamente a soggetti diversi dai relativi rappresentanti o titolari e limitatamente alle informazioni la cui conoscenza possa agevolare atti di furto, sabotaggio o danneggiamento;

d.2 gli atti e le informazioni provenienti dalle autorità di pubblica sicurezza

d.3 i documenti riguardanti l'organizzazione e il funzionamento dei servizi di polizia municipale limitatamente alle informazioni la cui conoscenza possa ostacolare l'attività di ordine pubblico e di prevenzione e repressione della criminalità.

5. E' esclusa la consultazione diretta da parte dei richiedenti dei protocolli generali o speciali, dei repertori, rubriche e cataloghi di atti e documenti, salvo il diritto di accesso alle informazioni, alla visione ed alla estrazione di copia delle registrazioni effettuate negli stessi per singoli atti, ferme restando le preclusioni stabilite dal presente regolamento o comunque dalla normativa vigente.

6. Per i casi di cui ai commi 4 del presente articolo, deve essere comunque garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile. Quando il trattamento concerne dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale, il trattamento è consentito se la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con la richiesta di accesso ai documenti amministrativi è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato, ovvero consiste in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

#### *Art. 12 - Temporanea esclusione (differimento)*

1. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.

2. Il soggetto incaricato per le funzioni di cui all'art.107 del D.Lgs. 267/2000 competente, può disporre il differimento dell'accesso a documenti nei casi previsti dalla normativa vigente o qualora risulti necessario assicurare, per un periodo limitato, la tutela degli interessi pubblici di cui al comma 4 del precedente articolo.

3. La dichiarazione di esclusione temporanea dall'accesso deve precisare i motivi per i quali la stessa è stata disposta, per ciascuna categoria di atti. Nella stessa deve essere stabilito il periodo per il quale vige l'esclusione, che deve essere definito con un termine certo. Il termine può essere individuato anche mediante rinvio alla conclusione di specifici procedimenti amministrativi.

4. Deve essere comunque garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile. Quando il trattamento concerne dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale, il trattamento è consentito se la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con la richiesta di accesso ai documenti amministrativi è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato, ovvero consiste in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

*Art. 13 - Tutela giurisdizionale del diritto di accesso*

1. Con il provvedimento finale che decide in ordine all'ammissibilità della richiesta d'accesso l'interessato deve essere informato della tutela giurisdizionale del diritto dallo stesso attivabile secondo il comma 5 dell'art. 25 della legge 7 agosto 1990, n. 241

**CAPO IV  
DIRITTO DI INFORMAZIONE**

*Art. 14 - Garanzie del diritto*

1. L'esercizio del diritto da parte dei soggetti previsti dal presente regolamento di accedere alle informazioni di cui è in possesso l'Amministrazione è promosso ed assicurato dal Sindaco e dalla Giunta e realizzato dall'organizzazione dell'ente secondo le norme stabilite dal presente regolamento.

2. L'esercizio del diritto deve assicurare ai soggetti previsti dal presente regolamento tutte le informazioni sullo stato degli atti e delle procedure, sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardino.

3. Tutti i soggetti previsti dal presente regolamento hanno il diritto di accedere, in genere, alle informazioni di cui dispone l'Amministrazione comunale, relative all'attività da essa svolta o posta in essere da istituzioni, aziende speciali ed organismi che esercitano funzioni di competenza del Comune.

4. Il diritto di accedere ai documenti amministrativi per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, riconosciuto a chiunque vi abbia interesse dal comma 1 dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, comprende tutte le informazioni desumibili dai documenti stessi.

5. L'informazione deve essere resa assicurando la veridicità, l'esattezza e la completezza dei suoi contenuti.

6. Le forme associative possono chiedere informazioni al Sindaco e alla Giunta sui provvedimenti di loro interesse. Le richieste sono trasmesse al Sindaco che risponde nelle stesse forme previste per le interrogazioni.

*Art. 15 - Oggetto del diritto*

1. Il diritto ha per oggetto le informazioni desumibili da atti, documenti, pubblicazioni, registrazioni e da dati in possesso del Comune.

2. La legge garantisce espressamente l'accesso alle informazioni relative:

a) agli atti della revisione semestrale delle liste elettorali nonché ai contenuti delle liste elettorali generali e sezionali del Comune nei limiti stabiliti dalla legge (art. 51, D.P.R. 20 marzo 1967, n. 223 come sostituito dall'art. 117 comma 5 del D.Lgs. 196/2003);

b) ai permessi di costruire, ed ai relativi atti di progetto, del cui avvenuto rilascio sia stata data notizia al pubblico mediante affissione all'albo (art. 20, comma 7 del D.P.R. 6 giugno 2001, n.380);

c) disponibili sullo stato dell'ambiente (art. 14, legge 8 giugno 1986, n. 349);

- d) allo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque riguardino colui che ne fa richiesta (art. 10 del D.lgs.18 agosto 2000, n.267);
- e) agli atti del procedimento amministrativo (artt. 7, 9 e 10, legge 7 agosto 1990, n. 241);
- f) ai requisiti per l'espletamento di attività economiche varie (art. 3, D. Lgs, 23 novembre 1991, n. 391);
- g) agli iscritti nell'albo dei beneficiari di provvidenze di natura economica (art. 1 comma 3 del D.P.R. 7 aprile 2000, n. 118).

3. Il Comune assicura attraverso l'U.R.P. e i Responsabili dei procedimenti di accesso e nelle altre forme previste dai successivi articoli l'accesso alle informazioni in suo possesso, con l'esclusione di quelle per le quali ricorrono le condizioni preclusive o limitative previste dal presente regolamento.

#### *Art 16 – Funzionamento*

1. L'U.R.P. e i Responsabili dei procedimenti d'accesso provvedono a fornire informazioni relative all'iter da seguire:

- a) per usufruire delle prestazioni dei servizi comunali gestiti direttamente od a mezzo di istituzioni, consorzi, aziende speciali o concessionari;
  - b) per attivare un procedimento amministrativo;
  - c) per ottenere autorizzazioni, concessioni, licenze, permessi da rilasciarsi dagli organi comunali;
- A tale fine, sono predisposte guide informative per i diversi argomenti, contenenti tutte le notizie necessarie ed utili relative a quanto sopra previsto, tali da assicurare al soggetto la conoscenza di tutti i requisiti e le condizioni soggettive ed oggettive richieste, delle procedure da espletare, delle autocertificazioni e documentazioni da produrre, dei costi, dei tempi, degli uffici preposti a dar esito alle richieste che intende presentare ed ai procedimenti che intende promuovere. Le guide sono distribuite gratuitamente presso tutti i Settori.

2. Il Responsabile dell'U.R.P. e i Responsabili dell'accesso presso i settori competenti forniscono informazioni:

- a) sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di domande, progetti e provvedimenti che comunque riguardino i richiedenti;
- b) su ogni altra informazione in possesso dell'Amministrazione. Il Comune non è comunque tenuto a fornire informazioni che comportino estrapolazione o raffronto di dati.

3. Le richieste possono essere espresse verbalmente dal richiedente quando riguardano le informazioni di cui al comma 1 del presente articolo. Sono effettuate per iscritto, con l'osservanza delle procedure di accesso di cui al Capo II per le informazioni di cui al comma 2.

4. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite, se oggettivamente possibile, immediatamente al richiedente. Le informazioni di cui al comma 2, ove non siano immediatamente disponibili, sono di norma fornite entro i dieci giorni successivi. A richiesta dell'interessato sono inviate al suo domicilio a mezzo posta con tassa a carico; su richiesta degli interessati l'invio può essere effettuato gratuitamente all'indirizzo di posta elettronica segnalato qualora il documento sia disponibile in formato elettronico.

#### *Art.17 - Accesso da parte dei Consiglieri comunali*

1. I Consiglieri comunali hanno diritto di ottenere dagli uffici del Comune, nonché dalle aziende ed enti dallo stesso dipendenti, tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento

del proprio mandato, secondo quanto dispone il comma 2 dell'art. 43 del D.lgs.18 agosto 2000, n. 267.

2. I Consiglieri comunali hanno diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione comunale ed ai documenti amministrativi formati dall'Amministrazione o dalla stessa stabilmente detenuti e di ottenere gratuitamente copie degli atti e dei documenti necessari per l'esercizio del mandato elettivo.

3. Le richieste relative all'estrazione di copie o alla consultazione di atti relativi ad un periodo particolarmente esteso o ad un numero di atti rilevante, possono essere accolte soltanto alle condizioni che sono poste per evitare difficoltà al regolare funzionamento degli uffici.

4. I Consiglieri comunali sono tenuti al segreto nei casi specificamente stabiliti dalla legge.

#### *Art. 18 - Informazioni raccolte mediante strumenti informatici*

1. L'accesso alle informazioni raccolte mediante strumenti informatici avviene con le modalità previste dal presente regolamento, nel rispetto delle esclusioni e limitazioni di cui al presente regolamento.

2. Le informazioni contenute in documenti informatici sono distinte in.

a) informazioni "esterne", acquisibili direttamente attraverso la materiale visione del documento e senza fare ricorso ad alcuna procedura informatica utilizzata per l'identificazione del documento stesso e devono essere sempre accessibili;

b) informazioni "interne", leggibili soltanto con procedure informatiche, con strumenti di lettura e con sistemi e parametri di accesso.

3. Le informazioni di cui al presente articolo devono essere trattate secondo le finalità indicate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n.196, idonee ad assicurare la loro protezione dalla variazione o dalla divulgazione non autorizzati. In tali casi, le copie dei dati informatizzati possono essere rilasciate sugli appositi supporti, ove forniti dal richiedente, ovvero mediante collegamento telematico.

4. L'accesso alle informazioni raccolte mediante strumenti informatici viene attuato attraverso idonei sistemi e parametri di accesso stabiliti dai soggetti incaricati per le funzioni di cui all'art.107 del D.lgs.267/2000.

Al richiedente autorizzato sono fornite le istruzioni sull'uso degli strumenti e delle procedure necessarie per l'acquisizione delle informazioni.

#### *Art. 19 - Pubblicazioni all'albo pretorio on line*

1. In attuazione dell'art.32 della legge 18 giugno 2009, n. 69 è istituito, l'Albo pretorio on line, il quale consiste nella parte dello spazio del sito informatico istituzionale di questo ente, nel quale sono pubblicati i documenti relativi ad atti e provvedimenti che, per disposizioni di legge o di regolamento, sono soggetti all'obbligo di pubblicazione avente effetto di pubblicità legale a qualunque funzione essa assolva (pubblicità notizia, dichiarativa, costitutiva, integrativa dell'efficacia, ecc.).

2. Il periodo di pubblicazione è pari a quindici giorni interi e consecutivi, salvo termini diversi stabiliti da norme speciali, ovvero indicati, nel rispetto della normativa vigente, dal soggetto richiedente la pubblicazione. Il computo del periodo di pubblicazione comprende anche i giorni

festivi ed inizia dal giorno successivo alla data di affissione, mentre la defissione del documento deve avvenire il giorno successivo a quello di scadenza del termine di pubblicazione.

3. La registrazione e la pubblicazione dei documenti all'albo pretorio on-line avvengono attraverso il sistema informatico utilizzato dall'ente. Il sistema informatico deve:

- a) registrare i documenti sequenzialmente e senza soluzione di continuità, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore;
- b) garantire la sicurezza del sistema stesso ed, in particolare, la conservazione nel tempo, l'intelligibilità, l'inalterabilità e l'integrità dei documenti pubblicati e dei rispettivi metadati attraverso l'adozione di adeguate misure di protezione da possibili atti di distruzione o di cancellazione, di danneggiamento, di modifica e di sottrazione, anche di natura casuale;
- c) consentire il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- d) consentire, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte di soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela dei dati personali;
- e) consentire la produzione del repertorio annuale dell'albo pretorio on-line, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione nell'arco di un anno;
- f) impedire, al fine di garantire il diritto all'oblio, l'indicizzazione e la ricerca ubiquitaria tramite motori di ricerca dei documenti pubblicati assicurando altresì, il ritiro automatico dall'albo on-line dei documenti, appena scaduti i relativi periodi di pubblicazione.

4. All'albo pretorio on line sono pubblicate tutte le deliberazioni comunali, in conformità all'art. 124 del D.lgs.18 agosto 2000, n.267 e tutti gli atti che, per disposizioni di legge o di regolamento, devono essere pubblicati ufficialmente. In particolare a titolo esemplificativo son pubblicati lo Statuto comunale e i regolamenti, le deliberazioni della Giunta e del Consiglio, le determinazioni nonché ogni atto o provvedimento che, per disposizioni di legge o di regolamento, devono essere pubblicati ufficialmente.

5. Gli atti sono, di norma, pubblicati nel loro integrale contenuto comprensivo di tutti gli allegati. In deroga al principio di integralità, qualora la tipologia (es. cartografie/planimetrie) e/o la consistenza e/o il numero degli allegati da pubblicare, anche se contenuti su supporto digitale, non ne consentano l'integrale affissione all'Albo Pretorio on-line, il soggetto che richiede la pubblicazione trasmette al responsabile della pubblicazione, unitamente agli atti da pubblicare, un apposito avviso da pubblicare all'Albo Pretorio online in luogo degli allegati, dal quale si evincano tutti gli elementi essenziali soggettivi ed oggettivi (ente ed organo da cui promana, l'oggetto, il numero di protocollo e/o identificativo e la data di adozione, il destinatario, ogni altro elemento utile) attraverso cui sia possibile individuare esattamente il documento e sinteticamente il contenuto, nonché l'ufficio presso il quale lo stesso documento è consultabile integralmente durante il periodo di pubblicazione del relativo avviso.

6. Il responsabile della pubblicazione garantisce la correttezza delle modalità e il rispetto dei tempi della pubblicazione all'albo pretorio on-line, ed in particolare assicura lo svolgimento dei seguenti compiti:

- a) la tenuta del repertorio dell'albo pretorio on-line contenente l'insieme dei dati, delle registrazioni e dei documenti pubblicati all'albo;
- b) l'effettuazione delle pubblicazioni all'albo pretorio on-line;
- c) la sottoscrizione e il rilascio della relazione di avvenuta pubblicazione con la quale viene attestata l'avvenuta pubblicazione di un documento all'albo pretorio on-line;
- d) il controllo e la vigilanza sul corretto funzionamento del sistema di pubblicazione online.

7. La pubblicazione di atti all'Albo Pretorio on-line, costituendo operazione di trattamento di dati personali, consistente, ai sensi dell'art. 4, lettera m) del D. Lgs. 196/2003, nella diffusione degli

stessi dati, deve essere espletata nel rispetto delle specifiche norme previste dal citato decreto legislativo, e dei provvedimenti del Garante per la privacy.

La responsabilità della redazione degli atti da pubblicare riguardo alle esigenze di tutela della riservatezza e di rispetto della normativa sulla privacy è del responsabile che sottoscrive l'atto.

8. Il Segretario Generale attesta, su dichiarazione del responsabile della pubblicazione, l'avvenuta pubblicazione all'albo e l'esecutività delle deliberazioni e determinazioni dirigenziali.

9. Su apposito registro informatico sono annotati i seguenti elementi della procedura di pubblicazione all'albo pretorio on-line:

- a) numero di repertorio, assegnato automaticamente dal sistema informatico;
- b) data di registrazione, assegnata automaticamente dal sistema informatico;
- c) data iniziale di pubblicazione;
- d) data finale di pubblicazione;
- e) denominazione del richiedente;
- f) oggetto del documento;
- g) numero degli allegati;
- h) descrizione degli allegati;

10. Il Segretario Generale o, per suo incarico, il Vice Segretario, vigilano sulla regolare tenuta dell'albo pretorio, verificano il registro delle affissioni e attestano la pubblicazione su dichiarazione del responsabile della pubblicazione.

#### *Art. 20 - Pubblicazioni nel territorio comunale*

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo precedente il Comune favorisce la pubblicità dei propri atti, ove occorra, mediante la diffusione nel territorio di resoconti, elenchi e atti cartacei. Non appena la diffusione tra i cittadini delle tecnologie informatiche lo consenta, le forme di pubblicità delle attività comunali non rientranti nel precedente articolo dovranno essere realizzate esclusivamente mediante l'utilizzo di sistemi informatici.

### **CAPO V UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

#### *Art. 21 -Principi generali*

1. L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati secondo i seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- c) 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;
- d) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione.

#### *Art.22 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oltre a garantire quanto previsto ai precedenti articoli del presente regolamento:

- a) collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- b) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese sulla base di disposizioni dettate dalla Giunta comunale;
- c) gestisce il servizio reclami, segnalazioni e proposte erogato all'utenza;
- d) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla realizzazione di campagne di comunicazione istituzionale per argomenti specifici;
- e) svolge attività di informazione di primo livello in relazione ai procedimenti comunali;
- f) collabora con le strutture preposte per l'implementazione dei contenuti del sito Internet comunale. I contenuti del sito sono determinati dalla Giunta con apposita deliberazione. Fino all'adozione della deliberazione di cui sopra sono confermati i contenuti attuali del sito. Le modalità operative per la gestione del medesimo sono fissate dal Segretario Generale.

#### *Art.23 - Attività di informazione*

1. Le informazioni rilasciate dell' U.R.P. hanno per oggetto i servizi erogati dall'Ente e si concretizzano principalmente attraverso la distribuzione della modulistica, guide informative, opuscoli ecc. predisposti dai vari servizi.
2. Le informazioni sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:
  - a) tipologie dei servizi erogati dai vari settori;
  - b) modalità di fruizione;
  - c) tariffe praticate;
  - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
3. L'U.R.P. favorisce la consultazione dello statuto comunale, dei regolamenti comunali e degli altri avvisi pubblicati dal comune.
4. L'U.R.P. attua:
  - a) il programma d'interventi per le informazioni dei cittadini, di cui all'art.28.
  - b) le iniziative per l'informazione previste dal presente regolamento, riferite all'attività del Comune e, per quanto possibile, di altre pubbliche amministrazioni.
  - c) In occasione di particolari campagne informative di diffusione nazionale, l'U.R.P. fornirà informazioni generali anche in rapporto alle medesime.

#### *Art.24 - Programmi d'intervento diretti all'informazione dei cittadini*

1. Il Comune promuove e realizza interventi diretti per l'informazione dei cittadini secondo programmi stabiliti dal Consiglio, nell'ambito delle sue funzioni d'indirizzo politico-amministrativo. I programmi sono attuati dalla Giunta e vengono formati con la collaborazione degli organismi rappresentativi degli istituti di partecipazione popolare.
2. La scelta degli interventi viene effettuata con il fine di assicurare la migliore informazione dei cittadini sulle attività del Comune, sui programmi dell'Amministrazione, sullo stato e sui problemi della comunità, sugli obiettivi che s'intendono perseguire e sul concorso economico loro richiesto per particolari progetti e servizi.
3. La scelta degli interventi può avvenire, tenuto conto delle risorse finanziarie che la situazione del bilancio comunale consente di destinare al programma per l'informazione dei cittadini, fra quelli sotto elencati:
  - a) pubblicazione di un bollettino periodico d'informazione comunale;

- b) diffusione di fogli d'informazione e d'orientamento rivolti a particolari gruppi di cittadini per far conoscere le iniziative, le provvidenze e le opportunità disposte a loro favore e le modalità per usufruirne;
- c) organizzazione di conferenze stampa e di altri rapporti con gli organi d'informazione per presentare programmi, progetti, bilanci, rendiconti e per fornire documentazioni idonee a far conoscere ai cittadini la situazione del Comune ed i suoi obiettivi;
- d) esposizione dei progetti che l'Amministrazione intende realizzare, con idonee forme di illustrazione e con sensibilizzazione della popolazione residente nel territorio interessato;
- e) realizzazione di materiale audiovisivo sugli aspetti più significativi dell'attività del Comune;
- f) organizzazione di visite alle istituzioni culturali e sociali, alle aziende ed ai centri di produzione dei servizi comunali;
- g) organizzazione di riunioni comunali, di frazione e di particolari categorie di cittadini, per illustrare programmi, bilanci, progetti, iniziative e valutare il livello del consenso che le stesse ottengono;
- h) ogni altra forma di comunicazione ritenuta utile per informare i cittadini dell'attività dell'Amministrazione e di ogni altro evento che costituisca per gli stessi motivo di rilevante interesse.

4. L'organizzazione degli interventi programmati dall'Amministrazione per informare la comunità deve essere curata in modo da assicurare che l'informazione pervenga ai gruppi di cittadini che per le loro condizioni ed i loro impegni sono raggiunti con difficoltà: anziani, casalinghe, lavoratori e studenti impegnati fuori dal territorio comunale, immigrati, portatori di handicap.

*Art. 25 – Processi di miglioramento della qualità dei servizi*

1. La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune è garantita anche tramite il servizio "Segnalazioni – suggerimenti – reclami".
2. Il Responsabile U.R.P., sentito il Segretario, previa autorizzazione del Sindaco potrà, d'intesa con il Responsabile del settore competente, attivare processi di indagine mediante la distribuzione di questionari in occasione dell'attivazione di nuovi servizi o del miglioramento di quelli esistenti.
3. Allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi dall'amministrazione, l'U.R.P. promuove in collaborazione con i Responsabili dei Settori e con il coordinamento del Segretario Generale, processi di monitoraggio delle procedure e di verifica delle modalità interne di gestione del lavoro svolto da parte dei servizi.