

COMUNE DI LONGI
CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA
ORIGINALE DI DELIBERAZIONE
DEL CONSIGLIO COMUNALE
N. 4 Reg. DELL'1 GIUGNO 2020

OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.

L'anno DUEMILAVENTI, il giorno UNO del mese di GIUGNO alle ore 15,00 nella sala delle adunanze consiliari di questo Comune, alla seduta di INIZIO disciplinata dal comma I dall'articolo 30 della legge regionale 06.03.1986, n. 9, esteso ai Comuni dall'articolo 58 della stessa legge, **in sessione** [] - **Ordinaria** [] - **Straordinaria**, prevista dall'articolo 31, Legge n. 142/90, recepita dalla legge regionale n. 48/91, che è stata partecipata ai signori Consiglieri a norma dell'articolo 48 dell'O.EE.LL., risultano all'appello nominale:

CONSIGLIERI COMUNALI	P	A	CONSIGLIERI COMUNALI	P	A
1. RUSSO Gaetano Aldo – PRES. C.C.	<input checked="" type="checkbox"/>		6. VICARIO Giuseppe		<input checked="" type="checkbox"/>
2. BELLISSIMO Eleonora – V/PRES. C.C.	<input checked="" type="checkbox"/>		7. ZINGALES Leone		<input checked="" type="checkbox"/>
3. CALCO' Davide	<input checked="" type="checkbox"/>		8. CARRABOTTA Concetta		<input checked="" type="checkbox"/>
4. CORRAO Micol	<input checked="" type="checkbox"/>		9. SMIRIGLIA Cinzia		<input checked="" type="checkbox"/>
5. LO SARDO Anna Maria Rita	<input checked="" type="checkbox"/>		10. MICELI Antonino		<input checked="" type="checkbox"/>

ASSEGNATI: N. 10	IN CARICA: N. 10	PRESENTI: N. 10	ASSENTI: N. 0
-------------------------	-------------------------	------------------------	----------------------

Risultato legale il numero degli intervenuti, ai sensi del vigente Regolamento e dello Statuto comunale, il Dott. Russo Gaetano Aldo assume la Presidenza.

Assiste il Segretario Comunale Dott. Enrico SPALLINO.

Partecipa il Sindaco Geom. Antonino Fabio

La seduta è pubblica nel rispetto delle misure di contenimento della diffusione da COVID - 19.

IL PRESIDENTE

Passa alla trattazione del quarto argomento posto all'O.d.G. avente ad oggetto "*Approvazione regolamento comunale per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*". Il Presidente illustra la proposta, premette che, con l'approvazione di questi regolamenti, si sta cercando di dare una certa sistematicità e organizzazione a quelli che sono gli uffici comunali, regolamentare quindi le attività Amministrative. Passa la parola all'Assessore Cirrincione Fiorella la quale chiarisce che è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) per assistere il cittadino e aiutarlo ad orientarsi sui servizi di tutta la Pubblica Amministrazione.

Chiede la parola il Sindaco il quale sottolinea che, l'istituzione dell'U.R.P. è un obbligo che Legge, è il punto d'incontro tra il Comune ed il cittadino, ideato per contribuire al processo di rinnovamento costantemente in atto nella Pubblica Amministrazione.

Tramite il rapporto diretto con l'URP e con i suoi funzionari, il cittadino esercita il diritto di partecipare attivamente alla vita amministrativa del comune, intesa come istituzione pubblica vicina alle persone e con cui tutti i cittadini possono dialogare apertamente.

L'URP non è semplicemente uno sportello dove informarsi, fare richieste, ottenere modulistica o segnalare disservizi. L'URP è molto più di questo: è il collegamento quotidiano e costante tra le molteplici attività di tutti gli uffici del Comune e le necessità ed i bisogni dei cittadini.

Chiarisce che, per l'istituzione dell'URP non servono risorse economiche, saranno nominati e responsabilizzati uno o più dipendenti per espletare le attività amministrative proprie dell'Ufficio ed essere al servizio dei bisogni del cittadino.

Il Presidente, non essendovi ulteriori interventi, mette ai voti la proposta.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Sentito quanto esposto dal Presidente

- Vista la proposta sopra riportata corredata dai prescritti pareri espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. 23.12.2000 n. 30;
- Visto l'O.A.EE.LL. vigente nella Regione Siciliana;

Con la seguente votazione espressa in forma palese per alzata di mano da N. 10 consiglieri presenti e votanti su n. 10 assegnati ed in carica:

- Voti favorevoli: **n. 7**
- Contrari: **n. 0**
- Astenuti: **n. 3** (Miceli, Carrabotta, Smiriglia)

DELIBERA

Di approvare la proposta di cui in premessa che, unitamente ai pareri su di essa apposti, fa parte integrante del presente provvedimento.



COMUNE DI LONGI

Città Metropolitana di Messina

AREA SERVIZI ALLA PERSONA SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

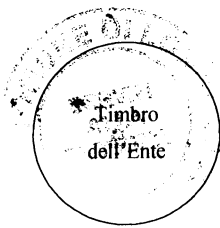
PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI C.C.

PROPOSTA REGISTRO AREA SERVIZI ALLA PERSONA N° <u>7</u> Del <u>18/05/2020</u>	La Responsabile del Servizio <i>Francesca Lazzara</i> <i>Francesca Lazzara</i>		PRESENTATA DAL Vicesindaco <i>Dott.ssa Fiorella Cirrincione</i> <i>Fiorella Cirrincione</i>
PROPOSTA REGISTRO GENERALE N° <u>82</u> Del <u>20-05-2020</u>	Longi li, <u>18/05/2020</u>		Longi li, <u>18/05/2020</u>

OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.

PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI C.C. , RESI AI SENSI DELL'ART. 12 DELLA LEGGE REGIONALE 23.12.2000 N. 30 E DELL'ART. 49 DEL T.U.EE.LL. n.267/2000 e SS.MM.II.

AREA SERVIZI ALLA PERSONA: PER QUANTO CONCERNE LA REGOLARITA' TECNICA - PARERE FAVOREVOLE.



**Il Responsabile
dell'Area Servizi Alla Persona
(Rag. Bellissimo Anna Maria)**

Bellissimo Anna Maria

IL VICESINDACO

PREMESSO che con deliberazione di G. M.n. 10 del 22 gennaio 2020 è stato approvato lo schema di *Regolamento Comunale per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*, che secondo quanto previsto dall'art. 12 del D. Lgs. 03/02/1993, n. 29 e successive modifiche ed integrazioni, disciplina l'organizzazione e le attività degli URP in coerenza con le disposizioni normative recante in materia di trasparenza amministrativa, diritto di informazione, accesso agli atti e partecipazione dei cittadini all'attività dell'Amministrazione, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n.241 e s.m.i.

CHE la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ha definito i principi per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli URP, attribuendo agli stessi anche compiti specifici in relazione all'informazione ai cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi, alla rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza, all'impulso, all'innovazione delle procedure e dell'organizzazione correlate alla fruizione dei servizi;

CHE la Legge 7 giugno 2000, n.150, che disciplina l'attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, all'art.8 rafforza e ridefinisce il ruolo degli URP quale servizio fondamentale per il coordinamento delle attività finalizzate a garantire l'attuazione dei principi già definiti dalla richiamata direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri;

CHE il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, richiamando le previsioni del D.L.vo 29/93, disciplina all'art.11 l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;

DATO ATTO CHE dal punto di vista regolamentare, le scelte organizzative effettuate dalle amministrazioni per la realizzazione dell'ufficio relazioni con il pubblico e per la definizione dei compiti ad esso assegnati, dovrebbero essere documentate ed esplicitate formalmente all'interno di un regolamento dell'URP come previsto all'art.8 della legge 150/2000.

TENUTO CONTO CHE L'URP è stato regolarmente istituito ai sensi delle vigenti disposizioni legislative in materia;

VISTI, inoltre:

- il D. Lgs. 18/08/2000, n. 267, e successive modificazioni ed integrazioni;
- lo Statuto comunale;
- il Regolamento comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, giusta delibera di G.M. n.158 del 14.11.2008, da ultimo modificato con delibera n.130 del 27.11.2019.

CONSIDERATO che lo stesso non necessita del parere di regolarità contabile, in quanto non comporta impegno di spesa o diminuzione di entrata, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D. Lgs. 18/08/2000, n. 267 e successive modificazioni;

Per quanto espresso in narrativa

PROPONE

1. Di approvare il "*Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*", già approvato con delibera di G.M. n.10 del 22.01.2020, che sub A si allega, per farne parte integrante e sostanziale
2. Di demandare al Responsabile dell'Area Servizi alla Persona gli atti consequenziali



COMUNE DI LONGI
(Città Metropolitana di Messina)

REGOLAMENTO
COMUNALE

PER IL FUNZIONAMENTO
DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO

INDICE

ART. 1 - Principi generali	pag.1
ART. 2 – Oggetto del Regolamento	pag.1
ART: 3 – Funzioni dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag.1-2
ART. 4 – Logistica e Organizzazione	pag.2
ART. 5 – Risorse Umane	pag.2-3
ART. 6 – Risorse Finanziarie	pag.3
ART. 7 – Esercizio diritto di accesso. Promozione e sviluppo partecipazione.	pag.3-4
ART. 8 – Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali	pag.4-5
ART. 9 – Comunicazione interna	pag.5
ART. 10 - Comunicazione esterna	pag.6
ART. 11 – Tutela dei dati personali	pag.6
ART. 12 - Rinvio	pag.6
ART. 13 – Entrata in vigore	pag.6

Art. 1

Principi generali

L'attività del comune di Longi persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla Legge e dallo Statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, dell'efficienza, della pubblicità, della trasparenza e della celerità e qualità dei servizi erogati. I criteri generali per l'esercizio delle attività di informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:

1. La partecipazione democratica dei cittadini, realizzata attraverso la possibilità di intervenire nei processi decisionali dell'Amministrazione avvalendosi degli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto.
2. L'esercizio dei diritti di informazione e di accesso di cui alla legge 07/08/1990 n.241 e successive modifiche ed integrazioni.
3. La verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.
4. La realizzazione di attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica.
5. Favorire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di varie amministrazioni.

Art. 2

Oggetto del Regolamento

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ne definisce i compiti.

Art. 3

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a)garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dell'Ente, favorisce l'accesso alle informazioni delle amministrazioni di cui all'art.1 e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;

- b) collabora con i responsabili delle aree e dei servizi all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- c) 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, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) promuove, tra gli altri, i contenuti del sito internet comunale contribuendo alla divulgazione dei servizi in rete.

Art.4

Logistica e Organizzazione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato nella sede del Palazzo Municipale; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e risorse umane e strumentali adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front - office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa delle informazioni istituzionali (back- office).

Art. 5

Risorse Umane

All' Ufficio Relazioni con il pubblico è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

Il personale URP, in generale, deve possedere:

esperienze professionali e conoscenze con particolare riferimento a quelle di relazione con vari tipi di pubblico;

- conoscenza approfondita dell'organizzazione dell'Ente;
- conoscenza di programmi di posta elettronica e di navigazione internet;
- capacità comunicative e relazionali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dipende organicamente e funzionalmente dall'Area Servizi alla Persona.

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'ufficio e dei suoi compiti, è assegnato al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, un ruolo di coordinamento nei confronti delle altre unità previste.

Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati alle competenze richieste.

Art. 6

Risorse Finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'URP, annualmente in sede di approvazione del bilancio comunale, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art. 7

Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione.

L'Ufficio relazioni con il Pubblico:

1. fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca data informatizzata;

2. riceve, ove presentate, direttamente all'Ufficio responsabile del procedimento e diritto di accesso ai documenti amministrativi, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n.241/1990 e s.m.i., curandone la trasmissione all'ufficio competente secondo le seguenti modalità;

- a) le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;
 - b) qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP, oppure previa intesa con l'ufficio interessato, indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:
 - le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;
 - data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
 - le modalità dell'accesso;
 - le eventuali spese a carico del richiedente;
 - c) le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai responsabili delle aree di attività.
2. Promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda.
 3. Fornisce la modulistica ed assistenza alla compilazione.

Art. 8

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi, ove necessario, di collaborazioni esterne.
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa all'eventuale redazione di Carte dei Servizi.

4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - ai Responsabili delle Aree d'attività interessate, per l'adozione delle necessarie misure organizzative.
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il pubblico formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative.

Art.9 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. I Responsabili dell'Area individuano i responsabili per l'informazione(referenti dell'area) che collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni.
3. Le varie aree, tramite i referenti, devono trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'URP di organizzare e predisporre il proprio lavoro. Tutti gli uffici comunali devono fornire all'URP la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso, ove possibile anche su supporti informatici, il seguente materiale:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze ed avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dall'area;
- comunicazioni inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza dei procedimenti.

Ogni ufficio o referente deve inoltre comunicare tempestivamente all'URP, per iscritto, eventualmente anche a mezzo posta elettronica, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi ai fini dell'aggiornamento della banca dati.

Art. 10
Comunicazione Esterna

1.L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla relazione di iniziative di comunicazione pubblica, volte ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi ed a promuovere l'immagine dell'ente e del suo territorio.

2.A tal fine:

produce materiale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;

collabora alla gestione ed al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti dell'Ente;

formula proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno (lettere, manifesti, locandine, ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello smaltimento amministrativo ;

collabora all'organizzazione di una efficace rete di comunicazione interna;

Art. 11
Tutela dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 27 della legge n.675/96, l'URP può trattare i dati personali di cui viene in possesso nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento ed ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risulti necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Art. 12
Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si rinvia alla normativa disciplinante la materia della comunicazione pubblica.

Art.13
Entrata in vigore

Il presente regolamento, ai sensi dell'articolo 29 dello Statuto, dopo essere divenuto esecutivo ai sensi di Legge, sarà pubblicato all'Albo Pretorio per 15 giorni ed entrerà in vigore dopo tale pubblicazione.

AREA ECONOMICO – FINANZIARIA

(Parere di regolarità contabile)

Ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale 23 dicembre 2000, n. 30, per quanto concerne la regolarità contabile, si esprime parere favorevole.

LONGI, 18.05.2020

LA RESPONSABILE DELL'AREA
ECONOMICO-FINANZIARIA
Rag. PIDALA' Gabriella



**ALLEGATO
ALLA DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE**

N. A DEL 01.06.2020

ALLE ORE 15,00 ALLE ORE 16,50

Letto, approvato e sottoscritto

Il Consigliere Anziano
Micol CORRAO
Micol Corrao

Il Presidente
Gaetano Aldo Russo

Il Segretario Comunale
Dott. Enrico SPALLINO

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale

ATTESTA

che la presente deliberazione sarà pubblicata all'Albo on-line del sito istituzionale dell'Ente, per 15 giorni consecutivi, a far data dal 08.05.2020.
Longi, li 01.06.2020

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Enrico SPALLINO

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____ ai sensi dell'Art. 12 comma 1 Legge Regionale 3 dicembre 1991 n. 44, in quanto decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione all'Albo On-line del sito istituzionale dell'Ente.

Longi, _____ Il Segretario Comunale *Dott. Enrico SPALLINO* _____

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 12, comma 2° della Legge Regionale 3.12.1991, n. 44.

Longi, _____ Il Segretario Comunale: _____

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, su conforme relazione del Messo Comunale,

CERTIFICA

che la presente deliberazione è stata pubblicata per 15 giorni consecutivi all'Albo on-line del sito istituzionale dell'Ente, dal _____ al _____ e che non sono stati prodotti a questo ufficio opposizioni o reclami.

Longi, li _____

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Enrico SPALLINO
