

# COMUNE DI CEFALA' DIANA

## PROVINCIA DI PALERMO

### COPIA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 25 del 11.05.2011

**OGGETTO:** Approvazione regolamento dell'Ufficio relazione con il pubblico ed istituzione dell'Ufficio.

L'anno duemilaundici e questo giorno Undici del mese di Maggio, alle ore 18,45 nella sala delle adunanze della sede comunale, si è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge. Presiede la seduta il Sig. Luigi Calderone – **Sindaco** - e sono rispettivamente presenti ed assenti i seguenti Sigg.:

		Presenti	Assenti
1) Calderone Luigi	Sindaco	X	
2) Bellavia Gaspare	Assessore	X	
3) Barbaria Francesca	"	X	
4) Di Miceli Giovanni	"	X	
5) Fiorebianco Domenico	"	X	

Con la partecipazione del Segretario Generale, **Dott. Scianna Antonino**.

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

### LA GIUNTA MUNICIPALE

Premesso che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto, i responsabili dei servizi interessati, per quanto concerne la regolarità tecnica e contabile, ai sensi dell'art. 12 della L.R. 23/12/2000 N. 30, hanno espresso parere **FAVOREVOLE**.

## **LA GIUNTA COMUNALE**

**VISTA** ed esaminata la proposta di deliberazione e ritenutala meritevole di essere approvata;

**ACQUISITO** il parere favorevole di regolarità tecnica e contabile reso ai sensi dell'art. 12 della  
L.R. 23.12.2000 n. 30;

**CON** votazione favorevole unanime espressa per alzata di mano;

### **DELIBERA**

- **Di approvare**, la proposta di deliberazione che si allega al presente atto, per farne parte integrante;
- **Indi** data l'urgenza di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo ai sensi di legge;
- **La Giunta Municipale** con separata votazione unanime:

### **DELIBERA**

-**di conferire** al presente atto l'immediata esecutività ai sensi dall'art. 12 della L.R. n. 44/1991 e successive modifiche ed integrazione.

**COMUNE DI CEFALA' DIANA**  
**PROV. DI PALERMO**

**PROPOSTA DI DELIBERA N. 25 del 10-5-2011**

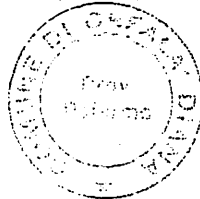
**OGGETTO:**

“Approvazione regolamento dell’Ufficio relazione con il pubblico ed istituzione dell’Ufficio”

**Ufficio Proponente Area Finanziaria**

**Regolarità Tecnica:**

per quanto concerne la regolarità tecnica, si esprime parere:..... *buono*



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
Il Resp. Area Finanziaria  
(Rosalia Princiotta) *AASS*

**Regolarità Contabile:**

per quanto concerne la regolarità contabile, si esprime parere:.....

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

**EQULIBRIO FINANZIARIO:**

Si attesta la copertura finanziaria  
€.....  
ai sensi della Legge 8 Giugno 1990

art.55.

**IMPUTAZIONE CONTABILE:**

Somma da impegnare

Cap.....Competenza/Residui

tit.....funz.....serv.....int.....

Oggetto:.....

Stanziamiento

€.....

Pagamenti e impegni

€.....

Disponibilità

€.....

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

## PROPOSTA

**RICHIAMATA** la determina Sindacale n. 35 del 19.04.1999 con la quale, in adempimento a quanto contenuto nella nota assessoriale n. 403 del 26.03.1999, è stato costituito l'Ufficio Relazione con il Pubblico ai sensi dell'art. 12 del D.Lgvo 29/93;

**VISTO** che con il medesimo atto è stato individuato quale responsabile URP, il dipendente Liardi Carmelo, oggi collocato a riposo per raggiunti limiti di servizio;

**CONSIDERATO** che, trattasi di un Ente di appena mille abitanti in cui la scarsità delle risorse ha pregiudicato lo sviluppo di funzioni più evolute, l'URP non ha costituito un'unità organizzativa autonoma e la sua funzione è stata collocata nell'ambito dei servizi tenuto conto di quanto contenuto nel "Regolamento del Responsabile del procedimento e diritto di accesso" approvato dal Consiglio Comunale con atto n. 34 del 28.05.1999;

**CONSIDERATO**, fra l'altro, che a quella data l'Ente non ha adottato alcun Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio.

**RITENUTO** che l'Ente, nel rispetto della normativa vigente, sia tenuto a migliorare il rapporto tra il cittadino e le Istituzioni e che la "mission" deve essere definita nell'ambito di una più ampia strategia comunicazionale dell'Ente stesso;

**RITENUTO**, altresì, che il Comune debba rispondere alla duplice esigenza di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità di servizi e fornire, al contempo, uno strumento organizzativo adeguato e per questo dotarsi di apposito Regolamento che disciplini le funzioni dell'URP;

**VISTO** l'art. 11 del D.Lgvo 30.03.2001 n. 165;

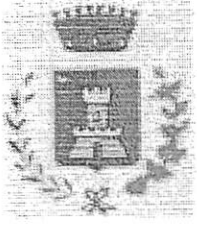
**VISTO** l'art. 48 comma 3 del D.Lgvo 267/00 che testualmente recita "E' altresì, di competenza della Giunta l'adozione dei Regolamenti sull'ordinamento degli uffici dei servizi, nel rispetto dei Criteri generali stabiliti dal Consiglio Comunale;

**CONSIDERATO** che con delibera n. del Consiglio comunale approvò i criteri generali per l'adozione dei regolamenti di disciplina degli uffici e dei servizi e ritenuto che il regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'(URP) non possa che confluire nell'ambito di questi ultimi;

**CHE** il nuovo stile dell'art. 5 comma 2 del D.Lgvo 165/2001 come modificato dell'art. 34 comma 1 (lettera a) del D.Lgvo 150/2009 stabilisce che le misure per l'organizzazione degli uffici sono assunte dagli organi preposti alla gestione;

### PROPONE

- Istituire, con decorrenza immediata, il servizio di sportello per le relazioni con il Pubblico (URP) collocando lo stesso nell'Area AA.GG.Servizi Amministrativi ;
- Approvare, adottandolo, l'unito Regolamento che si compone di n.           articoli che fa parte integrante e sostanziale della presente proposta ;
- Dare atto che la nomina del Responsabile dell'URP è di competenza del Sindaco.



COMUNE DI CEFALA' DIANA

PROV. DI PALERMO

REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE ED IL

FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI

CON IL PUBBLICO

## **ART. 1 – Oggetto del regolamento e disciplina**

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, ridefinendo i suoi compiti e la sua organizzazione in coerenza con i criteri da essa indicati.

## **ART. 2 – Principi generali e finalità**

L'URP ispira la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, ai seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione medesima;
- c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie in atto disponibili presso l'Ente;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) favorire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie amministrazioni.

## **ART. 3 – Funzioni**

L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:

- a) informa sull'attività dell'Ente, nonché sugli orari, l'ubicazione, le strutture ed i compiti degli Uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli o associati, in un'ottica di semplificazione ;
- b) cura l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici, in modo da agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, fornendo altresì informazioni sulle disposizioni normative;
- c) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
- d) pone in essere attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta delle segnalazioni e l'ascolto dei cittadini. I risultati di tali attività hanno rilevato ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale, e concorrono ad orientare l'offerta dell'Ente tramite la verifica dei bisogni dell'utenza;
- e) favorisce la comunicazione interna, al fine di garantire un flusso informativo costante con gli altri Uffici dell'Ente e con le altre strutture di informazione tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, e contribuendo al costante aggiornamento della rete civica;
- f) può istituire un servizio di *auditing* rivolto all'interno dell'Ente al fine di sviluppare la consapevolezza della *mission* istituzionale;

Ai sensi del presente Regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali, nonché le associazioni, di persone fisiche o giuridiche, che svolgono la propria attività nel territorio del Comune.

#### *ART. 4 – Organizzazione e collocazione organizzativa*

Il servizio denominato “Ufficio Relazioni con il Pubblico” (o RUP) è inserito nell’Area Amministrativa –Ufficio di Segreteria- .

Per il personale al quale sono affidate le attività del Servizio URP il Comune provvede alle iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti specifici dell’Ufficio, come previsto dal DPR n. 442/2001, al fine di assicurare il possesso delle adeguate competenze necessarie in base all’evoluzione normativa. Il responsabile dell’URP viene nominato con determina Sindacale.

#### *ART. 5 – Comunicazione esterna*

L’URP, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita dell’Amministrazione locale, sempre nell’ambito dei principi e delle finalità di cui all’art. 2:

- a) collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative , ad illustrare l’attività istituzionale dell’Ente e a promuovere l’immagine dell’Ente e del territorio comunale;
- b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- c) favorisce rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio;
- d) accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, nonché proposte e suggerimenti da parte dei cittadini, provvedendo ad inoltrare all’Amministrazione Comunale e/o agli uffici competenti per l’esame e la risposta.

#### *ART. 6 – Comunicazione interna*

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all’organizzazione dell’Ente, è una delle attività prioritarie del Servizio URP, nonché una delle principali finalità del presente Regolamento, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici comunali.

Tutti gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, sono tenuti a collaborare con il Servizio URP al fine di permettere di esplicitare le funzioni definite dal presente Regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

I Responsabili dei settori, personalmente o tramite il Referente da essi all’uopo nominato, collaborano con l’URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

I vari settori, anche tramite i Referenti e nell’ottica di quanto sopra, sono tenuti a 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 forniscono all’URP la

massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere ad esso. Ove possibile anche su supporti informatici, i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP, quali:

- regolamenti, bandi di gara e relativa modulistica;
- bandi di concorso e relativa modulistica;
- modulistica necessaria per le istanze;
- ordinanze e avvisi pubblici;
- informazioni su iniziative culturali, sociali, turistiche e manifestazioni varie che il settore intende promuovere/organizzare;
- depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotte dal settore;
- comunicazione inerenti variazioni su numeri di telefono interni, sull'ubicazione degli uffici, sulla competenza settoriale 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 delle eventuali banche dati.

Il Responsabile dell'URP, per le finalità proprie del Servizio, può convocare riunioni periodiche dei referenti dei settori, nell'ambito delle quali può essere valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

L'URP è strumento di sensibilizzazione per l'adozione e l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione e di trasmissione informatica di informazioni e documenti.

#### *ART. 7- Attività dei "Referenti URP"*

I referenti dei Settori hanno principalmente il compito di:

- informare l'URP sulle attività dei propri Uffici e Servizi;
- informare tempestivamente l'URP in merito all'istituzione, la modifica, la cessazione di un servizio e/o procedimento;
- collaborare per eventuale realizzazione di campagne di sensibilizzazione di pubblica utilità;
- collaborare alle attività volte alla comunicazione interna.

#### *ART. 8 - Accesso agli atti*

L'URP ha il compito di fornire informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi, anche avvalendosi di una banca dati informatizzata che potrà essere realizzata ed incrementata con le informazioni fornite dai referenti dei vari settori operativi, nonché di ricevere, qualora non direttamente presentate agli uffici competenti, le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi, e trasmetterle al responsabile dell'Ufficio competente per tutti gli adempimenti conseguenti.

Fornisce inoltre all'utenza le informazioni sul diritto di partecipazione, sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle normative, le attività, le strutture e le prestazioni del Comune.

Fornisce altresì informazioni sulle altre Amministrazioni Pubbliche, promuovendo e valorizzando la partecipazione alla vita della Comunità locale.



### ***ART. 9 – Accettazione di istanze e documenti per gli uffici comunali***

L'URP, anche tramite i rispettivi referenti, collabora con i vari settori per quanto concerne:

- a) distribuzione modulistica;
- b) ricevimento istanze e relativi allegati;
- c) informazioni generali sul servizio e sulla struttura;
- d) informazioni sui procedimenti amministrativi, sui termini e sui responsabili;
- e) consegna atti e documenti.

L'URP, in caso di ricezione diretta delle istanze, provvede alla loro trasmissione all'Ufficio Protocollo nello stesso giorno di ricevimento, e comunque non oltre il successivo giorno lavorativo.

### ***ART. 10 – Procedura di accesso***

La procedura di accesso agli atti, disciplinata dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 (e ss.mm.ii.) e al DPR 12 aprile 2006 n. 184, si articola come segue:

- le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi, redatte su apposito modulo e debitamente motivate, devono ai sensi di legge essere evase nel termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte dell'URP o comunque da parte dell'Ente; in caso di mancata risposta da parte dell'Ente entro tale termine, si forma il silenzio-rigetto e dunque la richiesta di accesso si intende negata.
- L'URP, ricevuta la richiesta di accesso, la trasmette al Protocollo e successivamente al Responsabile del Servizio interessato, che provvederà ad assegnarla al rispettivo referente il quale, da quel momento, sarà incaricato dell'evasione dell'istanza nonché di ogni altra comunicazione di avvio e termine del procedimento, la comunicazione del termine del procedimento e del conseguente rilascio degli atti (ovvero del differimento di esso e del diniego debitamente motivato) da parte del referente al richiedente, dovrà essere inviata anche all'URP per gli adempimenti di competenza ed in particolare per le attività di monitoraggio e *customer satisfactio*.

La pubblicazione, sul sito internet istituzionale dell'ente, di ogni informazione utile al cittadino dovrà avvenire da parte degli Uffici contemporaneamente alla pubblicazione di un atto, avviso, bando, deliberazione, ecc. all'Albo Pretorio nelle modalità stabilite ed in stretta collaborazione con i Servizi informativi e con l'URP che congiuntamente ne coordinano l'aggiornamento.

### ***ART. 11 – Rete telematica***

Ai sensi dell'art. 8, 2° comma lettera e, della Legge 7 giugno 2000, n. 150, l'URP favorisce la reciproca informazione tra lo stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni collaborando altresì all'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

Il Responsabile URP ed il Responsabile dei servizi informativi curano la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della rete civica.

A tale scopo il Responsabile URP:

- a) collabora per l'organizzazione del sito;
- b) contribuisce alla definizione dei criteri per la pubblicazione delle notizie ;
- c) favorisce la sensibilizzazione del personale all'utilizzo degli strumenti telematici per favorire il conseguimento dei più alti livelli di professionalità.

### *ART. 12 – Qualità dei servizi*

L'URP, nell'ambito delle funzioni che gli sono proprie, attua e promuove un servizio di *auditing* monitorando l'attività di relazione con il pubblico da esso svolta, e può organizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

Il responsabile URP, su richiesta, trasmette all'Amministrazione i risultati delle suddette attività di rilevazione e di monitoraggio.

### *ART. 13 – Distribuzione della modulistica*

Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare al servizio URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti, al fine di collaborare nella distribuzione e dando istruzioni circa la loro compilazione.

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile, la modulistica, predisposta dai responsabili dei procedimenti interessati, deve altresì avere un'impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi e/o procedimenti.

Il servizio URP cura inoltre la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

### *ART. 14 – Osservanza, aggiornamento e revisione*

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rinvia alle vigenti disposizioni di legge in materia. Potranno essere periodicamente proposte, quando ritenuto necessario, integrazioni e/o modifiche al presente Regolamento.

### *ART. 15 – Entrata in vigore*

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello in cui è divenuta esecutiva la deliberazione con la quale è stato approvato.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, ogni Responsabile di Settore provvederà a nominare un Referente per le relazioni con il Pubblico il cui nominativo sarà comunicato all'URP.



Il proponente  
Il Resp. Area Finanziaria  
(Rosalia Princiotta)

ASS

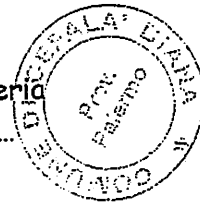
Ufficio di segreteria

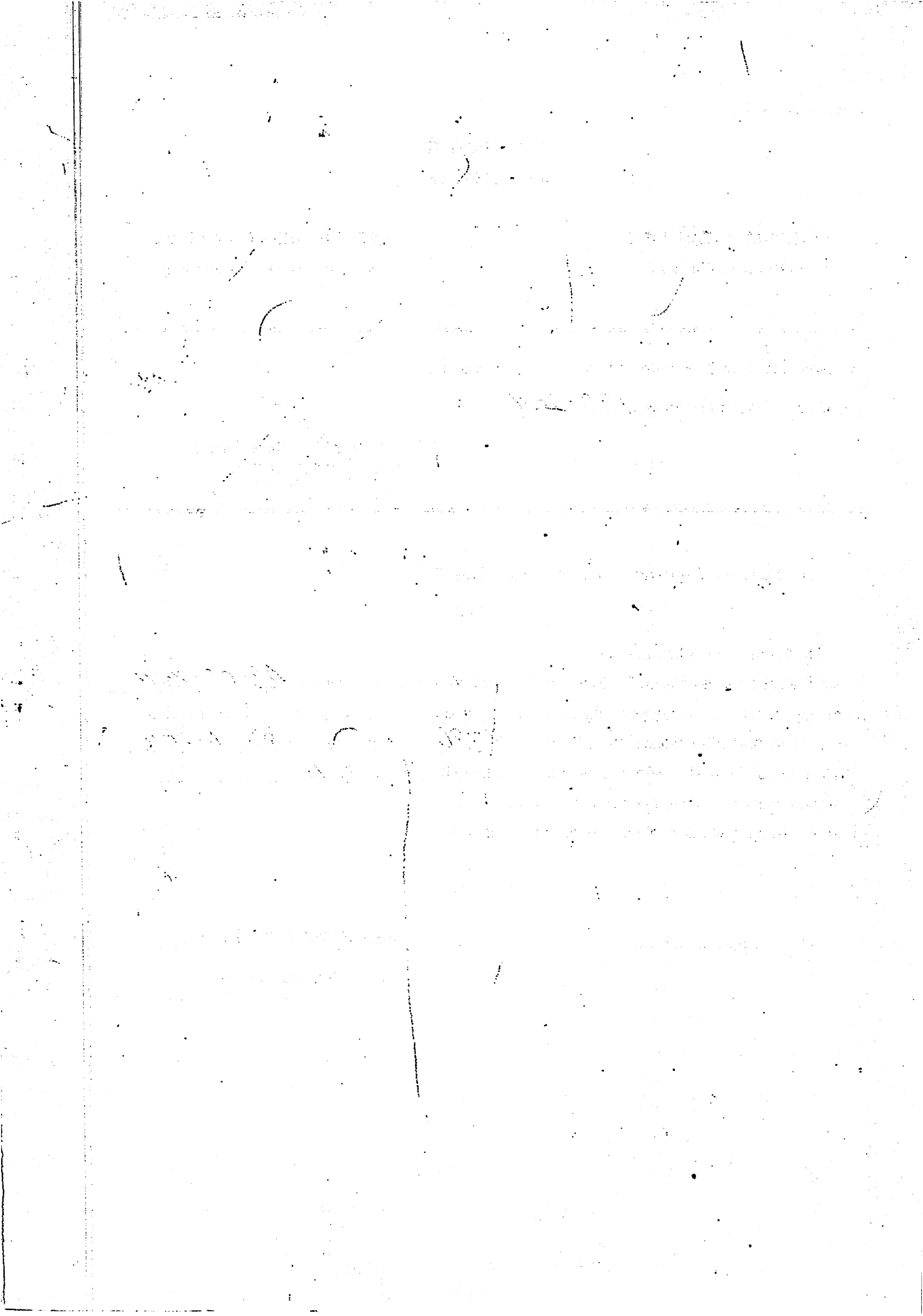
Proposta depositata in segreteria

Il 10-5-2011

Data

Il Resp. Del servizio di segreteria





Letto e sottoscritto:

**IL PRESIDENTE**

( F.to Sindaco Luigi Calderone )

**L'ASSESSORE ANZIANO**

( F.to Di Miceli Giovanni)

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

(F.to Dott. Scianna Antonino)

---

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

Dalla residenza municipale, 11-5-2011.....

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
(Dott. Scianna Antonino)

---

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio.

**ATTESTA**

- CHE la presente deliberazione:

E' stata affissa a questo Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi a partire dal 23-05-2011  
primo giorno festivo successivo alla data dell'atto (o altro giorno per specifiche disposizioni di  
legge come prescritto dall'art. 11 L. R. 44/91 (N. 386 Reg. Pub.), al 07-6-2011 ;

- CHE la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 11-5-2011

- perché dichiarata immediatamente esecutiva;  
 decorsi 10 gg. dalla data di inizio della pubblicazione .-

li \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

(Dott. Scianna Antonino)