



COMUNE DI LONGI
CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA
ORIGINALE DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 10 Reg. DEL 22 GENNAIO 2020

**OGGETTO: APPROVAZIONE SCHEMA DI REGOLAMENTO COMUNALE
PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'anno **DUEMILAVENTI** il giorno **VENTIDUE** del mese di **GENNAIO** dalle **ore 16,00'** alle **ore 16,10'** nella Casa Comunale e nella consueta sala delle adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei signori:

COMPONENTI DELLA GIUNTA COMUNALE	PRESENTI	ASSENTI
1. FABIO Antonino - Sindaco		X
2. CIRRINCIONE Fiorella - Vice Sindaco	X	
3. CALCO' Davide - Assessore		X
4. FABIO Salvatore - Assessore	X	
5. MICELI Marco - Assessore	X	

- ◆ Presiede il Vice Sindaco Dott.ssa Fiorella Cirrincione.
- ◆ Partecipa il Segretario Comunale Dott. Enrico Spallino.
- ◆ Non sono intervenuti il Sindaco Antonino Fabio e l'Assessore Calcò Davide.

LA GIUNTA COMUNALE

- **Vista** l'allegata proposta di deliberazione **n. 10 del 22 GENNAIO 2020**;
- **Considerato** che la proposta è corredata dai pareri prescritti di cui all'art. 12, comma 1 della L.R. 11.12.1991 n. 48, come modificato dall'art. 12 della L.R. 23.12.2000 n. 30 e dell'articolo 49 del T.U. EE.LL. n. 267/2000 e s.m.i.
- **Ritenuta** la stessa meritevole di approvazione;
- **Visto** l'O.A.EE.LL. della Regione Siciliana;

Con votazione unanime, legalmente espressa e verificata dal Presidente,

DELIBERA

- 1) 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

Provincia di Messina

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

PROPOSTA REGISTRO AREA SERVIZI ALLA PERSONA N° <u>3</u> /2020 Del <u>21/01/2020</u>	Il Responsabile Del Servizio (Francesca Lazzara) <i>Francesca Lazzara</i> Longi <u>21/01/2020</u>		PRESENTATA DAL VICE SINDACO Dott.ssa Cirrincione Fiorella <i>Cirrincione Fiorella</i> (firma) Longi <u>22/01/2020</u>
PROPOSTA REGISTRO GENERALE N° <u>10</u> /2020 Del <u>22.01.2020</u>			

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

PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI G.C., RESI AI SENSI DELL'ART. 12 DELLA LEGGE REGIONALE 23 DICEMBRE 2000, N. 30 E DELL'ART. 49 DEL T.U.EE.LL. N. 267/2000 E S.M.I..

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

- PER QUANTO CONCERNE LA REGOLARITA' TECNICA: PARERE FAVOREVOLE.

Longi, 21/01/2020



**IL RESPONSABILE
DELL'AREA
SERVIZI ALLA PERSONA**
(**Bellissimo Anna Maria**)

Bellissimo Anna Maria

II VICESINDACO

PREMESSO:

CHE l'art 12 del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni ed integrazioni dispone che le Amministrazioni Pubbliche individuino, nell'ambito della propria struttura, Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) al fine di garantire la piena attuazione della trasparenza amministrativa, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n.241 e successive modificazioni ed integrazioni;

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;

VISTO 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.

PROPONE

1-DI APPROVARE lo schema di regolamento dell'URP che disciplina le modalità operative, organizzative e procedurali;

2-DI DARE MANDATO al Responsabile dell'Area per ogni atto di esecuzione connesso e consequenziale nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti in materia;

3- DI DEFERIRE l'approvazione definitiva al Consiglio Comunale per il prosieguo di competenza.



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.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

1) - Ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale 23 dicembre 2000, n. 30 e dell'articolo 49 del T.U. EE.LL. n. 267/2000 e s.m.i. per quanto concerne la regolarità contabile, si esprime **PARERE FAVOREVOLE**.

Longi, li 22/01/2020

IL RESPONSABILE DELL'AREA
ECONOMICO-FINANZIARIA
(Rag. Gabriella Pidalà)

G. Pidalà

2) - Ai sensi del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e del vigente regolamento di contabilità si attesta la copertura finanziaria nel Bilancio 2018.

<i>CAPITOLO</i> <i>n.</i> <i>Bilancio</i> _____	<i>Voce:</i>
<i>I_ I Competenza</i> <i>I_ I Residui</i>	<i>Impegno n°</i> _____ <i>Euro</i> _____

Longi, li _____

IL RESPONSABILE DELL'AREA
ECONOMICO-FINANZIARIA
(Rag. Gabriella Pidalà)

3) - Per il superiore intervento risulta valido ed effettivo l'equilibrio finanziario fra entrate accertate ed uscite impegnate e l' impegno di spesa risulta regolarmente prenotato.

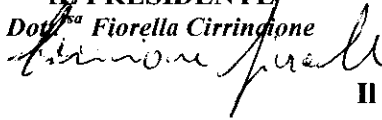
Longi, li _____

IL RESPONSABILE DELL'AREA
ECONOMICO-FINANZIARIA
(Rag. Gabriella Pidalà)

ALLEGATO ALLA DELIBERA DI
GIUNTA COMUNALE N. 10
DEL 22.01.2020
ALLE ORE 16,00 ALLE ORE 16,10.

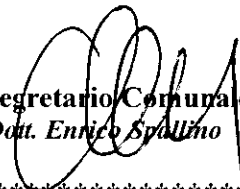
Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
Dott.ssa Fiorella Cirringione



L'Assessore Anziano
Salvatore Fabio
Fabio Salvatore

Il Segretario Comunale
Dott. Enrico Spallino



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

Longi, li _____ - Il Segretario Comunale - Dott. Enrico Spallino

 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

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 <u>28-01-2020</u>	
Longi, li <u>22.01.2020</u>	
IL SEGRETARIO COMUNALE <i>Dott. Enrico Spallino</i> 	

	Si attesta che la presente deliberazione è stata trasmessa ai Capigruppo Consiliari con nota Prot. n. _____ del _____. <p style="text-align: center;">IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA <i>Rag. Alfredo Pidalà</i></p>
--	---

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, per 15 giorni consecutivi dal _____ al _____
e che non sono stati prodotti a quest'ufficio opposizioni o reclami.

Longi, li _____
IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Enrico Spallino