



COMUNE DI BONARCADO

Provincia di Oristano

Corso Italia, 140 - Tel. 0783 569017

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 15 del 03/03/2022

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - U.R.P.

L'anno duemila, il giorno tre del mese di marzo alle ore 16:00, Solita sala delle Adunanze si è riunita la Giunta Comunale nelle seguenti persone

Presiede l'adunanza il Sign. Annalisa Mele in qualità di Sindaco

Mele Annalisa	SINDACO	P
Piredda Stefania	ASSESSORE	P
CONGIU Bruno	ASSESSORE	P
Ferralis Gabriele	ASSESSORE	P
Soddu Luciano	ASSESSORE	A

risultano presenti n.4 e assenti n. 1

Assiste il Segretario Comunale Liborio Faraci

LA GIUNTA COMUNALE

Visto l'art. 11, comma 1, del D.Lgs. 30.03.2001, n. 165, che testualmente recita:

«Art. 11 – Ufficio relazioni con il pubblico.

(Art. 12, commi da 1 a 5-ter del D.Lgs. n. 29 del 1993, come sostituiti dall'art. 7 del D.Lgs. n. 546 del 1993 e successivamente modificati dall'art. 3 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito con modificazioni della legge n. 273 del 1995)

1. Le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, individuano, nell'ambito della propria struttura uffici per le relazioni con il pubblico.»;

Vista la legge 07.06.2000, n. 150, recante: Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, che, all'art. 8, testualmente recita:

«8. Ufficio per le relazioni con il pubblico.

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

2. Le pubbliche amministrazioni, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, provvedono, nell'esercizio della propria potestà regolamentare, alla ridefinizione dei compiti e alla riorganizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico 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, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;

c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;

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) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

3. Negli uffici per le relazioni con il pubblico l'individuazione e la regolamentazione dei profili professionali sono affidate alla contrattazione collettiva.»;

Vista la deliberazione di G. C. n. 10 del 17.02.2022, avente per oggetto: "Atto di indirizzo per la costituzione dell'Ufficio relazioni con il Pubblico - U.R.P.";

Visto l'art. 48, comma 3, del T.U. 18 agosto 2000, n. 267, che testualmente recita:

«E', altresì, di competenza della giunta l'adozione dei regolamenti sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, nel rispetto dei criteri generali stabiliti dal consiglio»;

Visto l'art. 7 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, che testualmente recita:

«1. Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dello statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni.»;

Visto lo schema di regolamento predisposto dall'Ufficio Affari Generali;

Visto il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, e successive modificazioni, recante: «Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali»;

Visto il vigente «Regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi»;

Visti i vigenti contratti collettivi nazionali di lavoro per il comparto regioni – autonomie locali;

Vista la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, recante «Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi»;

Visto il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante: «Codice in materia di protezione dei dati personali»;

Viste le circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri:

– 20 aprile 2001, n. 1.1.26/10888/9.92, recante: «Regole e raccomandazioni per la formulazione tecnica dei testi legislativi (G.U. 27 aprile 2001, n. 97);

– 2 maggio 2001, n. 1/1.1.26/10888/9.92, recante: «Guida alla redazione dei testi normativi (G.U. 3 maggio 2001, n. 101, S.O. n. 105);

che hanno trovato applicazione per la formulazione del presente regolamento;

ACQUISITI i pareri in ordine alla regolarità tecnica e contabile, resi dai Responsabili di Servizi, ai sensi dell'art. 49 del TUEL;

Visto lo statuto comunale;

Con voto unanime

DELIBERA

1°) di approvare, in applicazione delle norme richiamate in narrativa, il:

«REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO»

che si compone di n. 19 articoli e che, in allegato, forma parte integrante della presente deliberazione;

2°) con l'entrata in vigore del presente regolamento è abrogata ogni altra disposizione con esso contrastante;

3°) dare atto che il presente regolamento disciplina la materia nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dallo statuto, così come prescrive l'art. 7, del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

4°) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva, con successiva e separata votazione unanime e favorevole, ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs n. 267/2000.

PARERE: Favorevole in ordine alla **REGOLARITA' TECNICA**

Data: 03/03/2022

Il Responsabile Di Servizio

F.to Antonella Pinna

PARERE: parere Favorevole in ordine alla **REGOLARITA' CONTABILE**

Data: 03/03/2022

Il Responsabile Servizi Finanziari

F.to Paolina Tolu

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
F.to Annalisa Mele

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Liborio Faraci

Si attesta che la copia della deliberazione viene pubblicata nel sito istituzionale del Comune, accessibile al pubblico, ai sensi dell'art. 32 comma 1 della L. 69 del 18.06.2009, a partire dal 08/03/2022 per rimanervi quindici giorni consecutivi, e contestualmente comunicata ai Capigruppo Consiliari.

Li, 08/03/2022

IL SEGRETARIO
F.to Liborio Faraci

Copia conforme all'originale

Li, 08/03/2022

Comune di BONARCADO

Provincia di ORISTANO

REGOLAMENTO COMUNALE IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SOMMARIO

Art.	DESCRIZIONE	Art.	DESCRIZIONE
1	Principi generali	9	Comunicazione pubblica
2	Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il	10	Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio
3	Pubblico	11	Competenze e professionalità del personale
4	Finalità e funzioni	12	Risorse Finanziarie
5	Informazione e comunicazione pubbliche	13	Tutela dei dati personali
	Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di	14	Norme abrogate
	accesso e informazione sugli atti e procedimenti	15	Termine per la conclusione dei procedimenti
6	Conoscenza dei bisogni e valutazione del	16	Pubblicità del regolamento
	gradimento dei servizi	17	Casi non previsti dal presente regolamento
7	Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini	18	Rinvio dinamico
8	Comunicazione interna	19	Entrata in vigore

Art. 1. – Principi generali

1. L'amministrazione comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;

b) garantisce l'esercizio di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante: «Codice in materia di protezione dei dati personali»;

c) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;

d) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ente;

e) cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei procedimenti organizzativi. A tale fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Art. 2 – Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

2. 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.

3. Le competenze di detto ufficio, che si avvarrà anche di tecnologie informatiche, vengono attribuite come dal seguente prospetto:

SERVIZI	AREA	FIGURE PROFESSIONALI	Categorie
a) servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo.	AMMINISTRATIVA	Istruttore amministrativo	C
b) informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti.	AMMINISTRATIVA	Istruttore amministrativo	C
c) ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.	AMMINISTRATIVA	Istruttore amministrativo	C

4. L'ufficio comunale relazioni con in pubblico, di seguito, viene indicato con l'acronimo "U.R.P.".

Art. 3 – Finalità e funzioni

1. L'U.R.P. svolge, nell'ambito della struttura di appartenenza, attività di:

- ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti presenti sul territorio;
- comunicazione interna rivolta alla struttura comunale;

2. In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- promuovere l'immagine dell'amministrazione comunale illustrandone le attività e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere e approfondire temi di rilevante interesse pubblico e sociale;

e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

3. L'U.R.P. nell'ambito delle proprie competenze:

a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;

b) riceve, trasmette all'ufficio interessato e riscontra al cittadino, le richieste di accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 2000, n. 241, recante: «Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso» e successive modificazioni;

c) orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;

d) informa e orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali;

Art. 4 – Informazione e comunicazione pubbliche

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, lett. a), e delle finalità di cui all'art. 3 lett. a) e c), l'U.R.P.:

a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni;

b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, informacittadino ecc.) per armonizzare le banche dati e progettare ed attuare campagne di comunicazione mirata;

c) promuove rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;

Art. 5 – Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazione sugli atti e procedimenti

1. Le informazioni dell'Ufficio U.R.P. riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Bonarcado.

2. Le informazioni U.R.P. sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

a) conoscenza dei servizi erogati;

b) modalità di fruizione;

c) fornire agli appartenenti alla comunità cittadina informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi redatti sui modelli allegati alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 25 del 22/06/2017 - "*APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER DISCIPLINARE L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO CIVICO*" e le trasmette al responsabile dell'ufficio competente;

d) tariffe praticate;

e) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;

f) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della pubblica Amministrazione;

Art. 6 – Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, comma 1, lett. c), e delle finalità di cui all'art. 3, comma 1, lett. a), l'U.R.P. organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

2. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'U.R.P. programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 7 – Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Per il perseguimento dei principi di cui all'art. 1, comma 1, lett. c), e delle finalità di cui all'art. 2, commi 1 e 3, l'U.R.P. cura che tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, abbiano diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi, i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione.

2. L'U.R.P. informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni ed i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e comunicarne il risultato all'interessato e all'U.R.P. entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

3. Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il responsabile dell'U.R.P. sollecita il responsabile dell'ufficio interessato.

4. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta può presentare la propria istanza all'ufficio del difensore civico o ad altro organismo di tutela appositamente istituito, anche in via sperimentale, come regolamentato dall'art. 14 del Regolamento Comunale per disciplinare l'esercizio del diritto di accesso civico, approvato con C.C. n. 25/2017;

5. Presso l'U.R.P., i cittadini e le associazioni possono altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'U.R.P..

6. L'U.R.P. cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini presentate.

Art. 8 – Comunicazione interna

1. Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne dell'amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente.

2. Per lo scopo l'U.R.P., concorre, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;

Art. 9 – Comunicazione pubblica

1. L'U.R.P., al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

a) promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

b) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;

c) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;

Art. 10 – Organizzazione e funzionamento dell'ufficio

1. L'ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguate per consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico che il temporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa.

2. L'ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra del palazzo comunale, in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini;

3. Il servizio di centralino è gestito dall'U.R.P. attraverso l'impiego dell'unità assegnata all'attività di sportello; in caso di assenza del personale assegnato all'U.R.P., il servizio di centralino del Comune viene svolto da altro personale in servizio presso l'Area Amministrativa;

4. L'U.R.P. garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, coincidente con quello degli uffici che hanno un maggiore afflusso di pubblico.

5. All'U.R.P. è assegnato il personale necessario per contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento;

6. L'U.R.P. è inserito nell'Area Amministrativa del Comune di Bonarcado;

7. L'U.R.P. può essere gestito:

a) con personale comunale;

b) tramite convenzione con personale esterno;

c) tramite associazione intercomunale o unione di comuni;

d) organizzazioni di volontariato.

Art. 11 – Competenze e professionalità del personale

1. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, all'U.R.P. è assegnato personale adeguatamente formato.

2. In particolare, il personale assegnato all'U.R.P. deve possedere le seguenti competenze:

a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;

b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e archiviazione delle informazioni;

c) conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici;

d) conoscenze di base giuridiche e normative.

3. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed innovazione procedurali introdotte nell'amministrazione comunale;

b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle amministrazioni;

c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;

d) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

4. Il responsabile dell'U.R.P. deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; dell'organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

5. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'amministrazione promuove iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Art. 12 – Risorse Finanziarie

Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono assegnate all'U.R.P., annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Art. 13 Tutela dei dati personali

1. L'U.R.P. garantisce, nelle forme ritenute più idonee, che il trattamento dei dati personali in suo possesso, si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante: «Codice in materia di protezione dei dati personali»;

Art. 14 - Norme abrogate.

1. Con l'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le norme regolamentari con esso contrastanti.

Art. 15

Termine per la conclusione dei procedimenti.

1. I termini per la conclusione dei procedimenti relativi all'applicazione del presente regolamento, sono dettati dalla normativa di riferimento;

Art. 16 – Pubblicità del regolamento

1. Copia del presente regolamento, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, come sostituito dall'art. 15, comma 1, della legge 11 febbraio 2005, n. 15, sarà tenuta a disposizione del pubblico perché ne possa prendere visione in qualsiasi momento.

2. copia del presente regolamento, a cura del segretario comunale, è inviata:

- a tutti i consiglieri comunali e agli eventuali assessori esterni in carica;

- a tutti i responsabili dei servizi comunali;

3. L'invio di cui al precedente comma, è ripetuto ad ogni rinnovo dei consigli e commissioni.

Art. 17 – Casi non previsti dal presente regolamento

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento trovano applicazione:

a) le leggi ed i regolamenti nazionali, regionali e provinciali;

b) lo statuto comunale;

c) gli altri regolamenti comunali in quanto applicabili;

d) gli usi e consuetudini locali.

Art. 18 – Rinvio dinamico

1. Le disposizioni del presente regolamento si intendono modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti statali e regionali.

2. In tali casi, in attesa della formale modificazione del presente regolamento, si applica la normativa sopraordinata.