



COMUNE DI MANDANICI
Provincia di Messina

N. 08 Registrazione Delibere

COPIA DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA MUNICIPALE

OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.

L'anno DUEMILAUNDICI il giorno VENTUNO del mese di GENNAIO alle ore 10.45 e seguenti, nella casa comunale e nella consueta sala delle adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei signori:

		presente	Assente
Sindaco:	CARPO Armando	X	<input type="checkbox"/>
Assessore:	AMATI Giulio	<input type="checkbox"/>	X
Assessore:	BRIGUGLIO Giuseppe	<input type="checkbox"/>	X
Assessore:	SCIGLIANO Mario	X	<input type="checkbox"/>
Assessore:	PIRRI Giovanni	X	<input type="checkbox"/>

Presiede il SINDACO Sig. Armando CARPO

Assiste il Segretario del Comune Dr. Adriana TRIPOLITANO

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

COMUNE DI MANDANICI
Provincia di Messina

LA GIUNTA

VISTA l'allegata proposta di deliberazione concernente l'oggetto;

DATO ATTO che la stessa è corredata dai pareri prescritti dall'art.53 della Legge 8.6.90, n.142, recepito dalla L.R. 48/91;

RITENUTO che la proposta di che trattasi è meritevole di approvazione;

VISTO l'O.A.EE.LL. vigente nei Comuni della Regione Siciliana, così come modificato ed integrato dalla L.R. 11.12.91, n.48 e succ. modif. ed integr.;

CON VOTAZIONE UNANIME resa nei modi e forme di legge;

Delibera

LA PROPOSTA di deliberazione riguardante: "APPROVAZIONE REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO" viene approvata nel testo allegato alla presente delibera e fatta propria.

Assente	Presente	Assessore
<input type="checkbox"/>	X	Sindaco CARPO Armando
X	<input type="checkbox"/>	Assessore AMATI Giulio
X	<input type="checkbox"/>	Assessore BRIGUGLIO Giuseppe
<input type="checkbox"/>	X	Assessore SCIGLIANO Mario
<input type="checkbox"/>	X	Assessore PIRRI Giovanni

Il Presidente del SINDACO sig. Armando CARPO
Assessore segretario del Comune Dr. Adriana TRIPOLLITANO
Il Presidente constata che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed
invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.

VISTA l'art.8 della Legge n.150 del 07.06.2000 che prevede la ridefinizione dei compiti relativi alla organizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico;

VISTO il Regolamento di organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) all'uopo predisposto degli uffici comunali;

CONSIDERATO che si deve procedere all'adozione del suddetto regolamento;

VISTE le vigenti normative in materia;

VISTO l'O.A.EE.LL. vigente nei Comuni della Regione Siciliana, così come modificato ed integrato dalla L.R. 48/91;

PROPONE

APPROVARE il Regolamento di Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del COMUNE DI MANDANICI, costituito da n.18 articoli, che allegato alla presente, ne forma parte integrante e sostanziale.

Mandanici, 18.01.2011

IL PROPONENTE

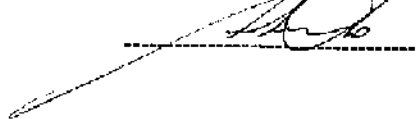


PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

VISTO si esprime parere favorevole per quanto concerne la regolarità tecnica.

Mandanici, 18.01.2011

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO



Regolamento di organizzazione **dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** **(Legge 7 giugno 2000 n° 150 , articolo 8)**

CAPO I – Principi generali

Art.1

Il Comune di MANDANICI considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento delle attività amministrative e per l'effettiva partecipazione dei cittadini, allo sviluppo e al benessere economico sociale e civile del territorio.

Il Comune di Mandanici nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso gli utenti, singoli e associati;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela e riservatezza di cui alla normativa attuale;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi sanitari offerti anche attraverso l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Azienda stessa e mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto degli utenti;

Art.2

In attuazione degli esposti principi generali, nel rispetto delle leggi attuali, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), secondo quanto disposto dalla Legge 7 giugno 2000 n°150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", del relativo Regolamento di attuazione D.P.R. 21 settembre 2001 n° 422 e della Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica e per il coordinamento dei Servizi di Informazione e Sicurezza del 7 febbraio 2002.

Art.3

Il presente regolamento ha lo scopo di normare e definire compiti, obiettivi professionali e l'organizzazione dell'URP quale ufficio preposto all'attività di comunicazione verso gli utenti e quelle all'interno dell'Ente.

CAPO II – COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE

Art.4

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Comune, in attuazione dei principi di cui all' articolo 1, al fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali ed allo scopo di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato. L'URP, in tal senso, svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare la loro omogeneità e uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

Il Comune, attraverso l'URP, sviluppa le relazioni con i cittadini e le associazioni, armonizza i flussi di informazioni interne e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad una efficace comunicazione.

L'URP svolge compiti:

- a) informativo, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai cittadini;
- b) di servizio, con diretta produzione di servizi;
- c) propositivo, riguardo la organizzazione di servizi;
- d) conoscitivo, mediante la rilevazione dei bisogni e delle attese dell'utente;
- e) integrativo tra comunicazione interna e esterna;
- f) promozionale dei servizi dell'Ente;
- g) di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

Art.5

L'attività dell'URP (secondo la Legge 150/2000) è rivolta verso gli utenti, singoli o associati, ed è finalizzata a:

- 1) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla L. 7/8/90 n°241 e successive modificazioni;
- 2) 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 della amministrazione;
- 3) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- 4) attivare, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- 5) garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli Uffici Relazioni con il Pubblico di altre amministrazioni.

Art.6

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni settore di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli Uffici dell'ente assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni ufficio, tramite il proprio referente, comunica rapidamente all'Urp atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini, entro un tempo ragionevole predeterminato.

Art.7

L'attività di comunicazione svolta dall'URP, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, si esplica anche attraverso:

- 1) la produzione di manifestini, volantini, pieghevoli ed, in generale, le affissioni che direzionano l'utente all'interno del Comune;
- 1) l'organizzazione di manifestazioni e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi;
- 2) ogni mezzo ritenuto idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico - editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali.

Art.8

L'URP, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e nell'ottica degli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi offerti, attiva processi di comunicazione interna.

Il servizio di comunicazione interna è basato sulla trasmissione via fax, sulla posta elettronica, nonché attraverso note interne.

Art.9

L'URP attiva forme di comunicazione verso l'esterno anche attraverso l'aggiornamento di messaggi sul sito internet del Comune.

Art.10

In considerazione che comunicazione interna ed esterna rappresentano momenti diversi della stessa funzione e che devono raccordarsi in modo che le interazioni e le sinergie acquistino efficacia, l'URP propone il raccordo operativo tra diversi settori.

Art.11

L'URP, essendo la struttura preposta al "contatto" con l'utenza, realizza, attraverso l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

A ciò finalizza studi, ricerche e sondaggi.

L'attività di ascolto è funzionale alla programmazione di iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte organizzative nell'erogazione dei servizi stessi.

L'URP è preposto alla ricezione di ogni suggerimento, segnalazione, lamentela, con ogni mezzo e modalità, che riguardano eventuali disservizi circa il tempo, procedure e modalità di erogazione dei servizi.

Art.12

L'URP, sulla base del precedente art.11:

1. progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione (interna ed esterna) e le relazioni con gli utenti;
2. sostiene la diffusione, all'interno del Comune, della cultura della comunicazione attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi.

Art.13

L'URP garantisce la reciproca informazione anche con gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle altre amministrazioni pubbliche promuovendo iniziative comuni.

Art.14

L'URP è collocato nel settore economico, finanziario e segreteria della vigente dotazione organica.

quì che si svolgono le attività di raccolta, analisi e aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati, la realizzazione di interventi di comunicazione, il coordinamento con i settori del Comune.
L'URP è dotato di spazi adeguati per garantire l'effettivo esercizio del diritto di accesso e partecipazione nonché di numero verde, fax, e-mail, strumenti diversi per realizzare attività di comunicazione diretta.

Art.15

Il Comunicatore Pubblico è il responsabile dell'URP.

Art.16

L'ufficio Relazioni con il Pubblico viene dotato di personale con competenze e *know how* di tipo tecnico e altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale.

Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva dell'Ente e della sua organizzazione, una cognizione di base in materia giuridica, la capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche, la conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese/francese).

Per attitudini personali si intende:

- a) attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura (assertività, ascolto, gestione dei conflitti)
- b) attitudine a lavorare in *team* (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e di autocritica)
- c) capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi dell'*office*)
- d) capacità organizzative
- e) capacità propositive
- f) flessibilità operativa
- g) apertura alle innovazioni

Il personale sarà incardinato nel settore economico, finanziario e segreteria della seguente dotazione organica, giusta art. 53 del vigente regolamento degli uffici e dei servizi.

Art. 17

Per l'assegnazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del personale già in servizio all'entrata in vigore del regolamento di attuazione, il comune di

MANDANICI prevede la frequenza dei corsi di formazione teorico-pratici, organizzati in relazione allo specifico profilo professionale da ricoprire, sulla base dei modelli formativi di cui all'articolo 7 del regolamento di attuazione¹⁶ (ex articolo 5 della legge 150/2000).

La legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.

Al personale confermato nell'esercizio delle funzioni di comunicazione, attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento, viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere.

Tutti gli addetti all'Uip sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione nonché alle riunioni interne di ogni ufficio aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati.

Art. 18

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

Il Sindaco

L'Assessore Anziano

F.to Armando CARPO

Il Segretario Comunale

F.to Mario SCIGLIANO

F.to Dr. Adriana TRIPOLITANO

Per copia conforme per uso amministrativo Dalla Residenza municipale, li Il Segretario Comunale	Il presente atto è stato pubblicato all'Albo Pretorio on line del sito Web Istituzionale di questo Comune, accessibile al pubblico (art.32 c. 1 della Legge n.69 del 18/06/2009) dal 28.01.2011 al 27.02.2011 ed annotato col n. 29 Il Resp. del Servizio F.to Sig. Giuseppe SAITTA
--	---

Il sottoscritto Segretario Comunale visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione, come prescritto dall'art.124 c.1 del T.U. n. 267/2000.

è stata affissa all'Albo Pretorio on line il 28.01.2011 per rimanervi per 30 giorni consecutivi.
sara

con lettera n. del è stata trasmessa al Capogruppo Consiliare

IN QUANTO:

ne ha fatto richiesta un quarto dei Consiglieri Comunali (art. 4, comma 3, L.R. 23/97)

ne ha fatto richiesta la stessa Giunta Municipale (art. 4, comma 2, L.R. 23/97)

Dalla Residenza Municipale, li

Il Segretario Comunale

F.TO Dott.ssa A. TRIPOLITANO

LA PRESENTE DELIBERAZIONE È DIVENTATA ESECUTIVA IL GIORNO

X decorsi 10 giorni dall'ultimo di pubblicazione (art. 134, c. 3 del T.U. n. 267/2000);

1: per dichiarazione di immediata esecutività (art.12, comma 2° L.R. 41/91);

Dalla Residenza municipale, li

Il Segretario Comunale

F.to Dott.ssa A. TRIPOLITANO

È copia conforme all'originale, li Il Funzionario	La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio li Il Responsabile dell'ufficio
--	--