



COMUNE DI BONARCADO

Provincia di Oristano

Corso Italia, 140 - Tel. 0783 569017

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 10 del 17/02/2022

OGGETTO: Atto di indirizzo per la costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

L'anno duemila, il giorno diciassette del mese di febbraio alle ore 16:30, sala consiliare sita in via Segni centro polivalente ex cantina sociale 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	P

risultano presenti n.5 e assenti n. 0

Assiste il Segretario Comunale Liborio Faraci

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO CHE:

- ❖ lo statuto del Comune di Bonarcado garantisce i diritti di partecipazione dei cittadini alle scelte politiche ed alla attività amministrativa, ne assicura l'informazione, riconosce e valorizza le libere forme di associazione;
- ❖ la Legge 7/8/1990, n. 241 " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" *assicura a tutti i cittadini il diritto di accesso a tutti gli atti e ai documenti in genere, a tutte le informazioni di cui un'amministrazione pubblica è in possesso, che si riferiscono ad attività svolta da essa stessa o da enti ed aziende da essa dipendenti;*

RICHIAMATO l'art. 11, commi 1-3 del D. Lgs n. 165/2001 (già art. 12 commi 1 - 5ter del D. Lgs n. 29/1993, come sostituiti dall'art. 7 del D. Lgs n. 546/1993 e successivamente modificati dall'art. 3 del D. L. n. 163/1995, convertito con modifiche dalla Legge n. 273/1995, il quale testualmente recita: "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.*

2. Gli uffici per le relazioni con il pubblico provvedono, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:

- a) al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni ad integrazioni;*
- b) alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;*
- c) agli uffici per le relazioni con il pubblico viene assegnata, nell'ambito delle attuali dotazioni organiche delle singole amministrazioni, personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, eventualmente assicurato da apposita formazione";*

DATO ATTO CHE questa Amministrazione, al fine di garantire una sempre crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed un migliore rapporto istituzioni - cittadini, intende procedere alla istituzione di detto Ufficio Relazioni con il Pubblico;

PRECISATO CHE:

il D. Lgs. n. 29/1993, nel prevedere originariamente alla istituzione dell'U.R.P., si proponeva la finalità di rispondere alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, oltre che di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini; la successiva legge 150/2000, nel riaffermare i principi generali espressi con il D. Lgs n. 29/1993, assegnava all'U.R.P. nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura, prevedendo in particolare all'art. 8, le seguenti funzioni:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 241/1990, e ss.mm.ii.);
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la comunicazione istituzionale on line;
- d) promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- e) garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;

CONSIDERATO CHE ,l'attivazione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico rappresenta un percorso di cambiamento organizzativo, che richiede un'attenta progettazione, sia in fase strategica, sia in fase operativa, così articolate:

- progettazione strategica: definizione delle funzioni, del ruolo e degli obiettivi dell'U.R.P., - individuazione della collocazione organizzativa dell'ufficio all'interno dell'Ente - strutturazione del front office e del back office
- progettazione operativa: organizzazione logistica dell'U.R.P. - definizione del pacchetto dei servizi;

RITENUTO, pertanto, di demandare al responsabile del Settore Amministrativo la creazione di una struttura realmente in grado di fornire effettivi servizi ai cittadini;

PRECISATO che al Responsabile del Servizio amministrativo vengono, tra l'altro, demandate:

- l'individuazione logistica dell'U.R.P. in locale sito all'interno della casa comunale;
- la "messa in rete" del servizio mediante l'attivazione di una linea telefonica diretta, e l'inserimento della pagina relativa all'U.R.P. nella home page del sito istituzionale dell'Ente, attraverso cui accedere direttamente per poter poi inviare mail all'indirizzo di posta certificata e reclami anche secondo i format all'uopo predisposti e reperibili sul sito;
- la individuazione del personale da assegnare a detto ufficio;

VISTI:

- ☐ il vigente Statuto Comunale;
- ☐ il vigente Regolamento Comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

ACQUISITO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente atto espresso dal dirigente del servizio interessato, ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. lgs n° 267/2000 dando atto che non si rende necessario il parere di regolarità contabile in quanto non dovuto;

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa che formano parte integrante e sostanziale del presente atto;

- Di istituire formalmente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm. ii. attribuendone le funzioni al Servizio Amministrativo;
- di demandare al Responsabile del Settore Amministrativo la creazione di una struttura realmente in grado di fornire effettivi servizi ai cittadini;
- di precisare che al Responsabile del Settore Amministrativo vengono tra l'altro demandati i compiti di: individuazione logistica dell'U.R.P. in locale sito all'interno della casa comunale - la "messa in rete" del servizio mediante l'attivazione di una linea telefonica diretta, e l'inserimento della pagina relativa all'U.R.P. nella home page del sito istituzionale dell'Ente, attraverso cui accedere direttamente per poter poi inviare mail all'indirizzo di posta certificata e reclami anche secondo i format all'uopo predisposti e reperibili sul sito;
- la individuazione del personale da assegnare a detto ufficio;
- di dare atto che la costituzione dell'U.R.P. dovrà avvenire entro 60 (sessanta) giorni dall'adozione della presente deliberazione e che la medesima costituisce specifico obiettivo gestionale rilevante ai fini dell'attribuzione della indennità di risultato;
- di trasmettere la presente alle OO.SS.

Di incaricare altresì la Responsabile del servizio amministrativo della predisposizioni di atti e documenti conseguenti al presente deliberato;

di dichiarare con separata ed unanime votazione la presente deliberazione immediatamente eseguibile stante l'urgenza di dar corso alle conseguenti procedure ai sensi e per gli effetti dell'art. 134 comma 4 del T.U. 18/08/2000 n. 267;

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

Data: 15/02/2022

Il Responsabile

F.to Antonella Pinna

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 21/02/2022 per rimanervi quindici giorni consecutivi, e contestualmente comunicata ai Capigruppo Consiliari.

Li, 21/02/2022

IL SEGRETARIO

F.to Adalgisa Frau

Copia conforme all'originale

Li, 21/02/2022
