



# 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. Igs. 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. Igs 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**

Il Responsabile

Data: 15/02/2022

**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

---