



**Comune  
di  
Argenta**  
PROVINCIA DI FERRARA

**Deliberazione  
n. 235  
del 03-12-2002**

Comunicata il 05-12-2002 art. 125 D. Lgs.  
267/2000

## **Verbale di deliberazione della Giunta Comunale**

**OGGETTO: Regolamento per il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico ai sensi dell'art. 8 della L. 150/2000.**

L'anno **Duemiladue** e questo dì **Tre** del mese di **Dicembre** in Argenta, nella residenza Comunale, a seguito di invito diramato dal Sindaco e notificato nei termini, si è radunata alle ore **15:10**, la Giunta Comunale

All'appello risultano:

### **Presenti**

RICCI ANDREA  
GIACOMETTI GUIDO  
ROVERATI RITA  
BOSI FERDIDE  
BIANCO DAVID  
CARAVITA ANTONIO

### **Assenti**

AZZALLI GABRIELLA  
ORIOLO LUCIANO

Assiste il Segretario Generale Dott. BERTOCCHI ALDO

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. RICCI ANDREA quale Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto entro indicato.

---

*Il Responsabile Servizio Finanziario*

---

---

In copia a:

Ufficio Sindaco	Ufficio Turismo	Servizio Progettazione e D. L.
Ufficio Segreteria	URP	Settore Urbanistica
Ufficio Contratti	Ufficio AA.PP.	Settore Cultura
Ufficio Personale	Ufficio Ragioneria	Servizi Sociali
Servizi Demografici	Ufficio Tributi	Polizia Municipale
Ufficio Statistica		

Approvazione Regolamento Comunale per il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ai sensi dell'art. 8 della Legge 150/2000.

## LA GIUNTA

- Premesso:

- che l'art. 8, comma 2° della legge 7.6.2000 n. 150 stabilisce che la 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.

- che il Comune di Argenta aveva già da tempo disciplinato le funzioni dell'URP, attivato nell'anno 1996, nell'ambito del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, ove sono specificate le funzioni descritte al punto precedente;

- Dato atto che risulta comunque necessario procedere all'adozione di un atto regolamentare di tipo organizzativo coerente con la citata disposizione normativa, al fine di rendere maggiormente visibile il ruolo dell'URP comunale;

- Considerato che l'art. 2 comma 6 del D.P.R. 21.09.2001 dispone che le Amministrazioni provvedano nell'ambito della propria potestà regolamentare, ad adottare atti di organizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico;

- Atteso che l'art. 6 del citato D.P.R. stabilisce che in fase di prima applicazione del regolamento, le amministrazioni possono confermare l'attribuzione delle funzioni di comunicazione di cui all'articolo 2 e di informazione di cui ai commi 1 e 2 dell'articolo 3 al personale dei ruoli organici che già svolgono tali funzioni e che la conferma può essere effettuata anche se il predetto personale è sfornito dei titoli specifici previsti per l'accesso;

- Dato atto che attualmente sono in servizio presso l'Ufficio URP di Argenta e gli Uffici URP decentrati i seguenti dipendenti:

Responsabile URP: Pancaldi dott. Andrea – Specialista Amm.vo contabile – Cat. D/2 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Operatori URP:

Chendi Marco: - Collaboratore Professionale amministrativo – Cat B/3 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Morelli Marina: - Esperto attività amministrativo contabili – Cat. C/3 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Piazzì Deanna: - Esperto attività amministrativo contabili – Cat. C/3 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Babini Antonella: - Collaboratore Professionale amministrativo – Cat B/5 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Lanzarone Roberto: - Collaboratore Professionale amministrativo – Cat B/4 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

- Ritenuto di dover confermare il suddetto personale nelle funzioni di comunicazione ai sensi dell'art. 6 del D.P.R., fermo restando che il citato personale effettui gli specifici corsi di formazione che l'Amministrazione avvierà e concluderà entro 24 mesi dall'entrata in vigore del D.P.R. stesso nel rispetto del comma 3° dell'art. 6;
- Visto il testo di regolamento allegato sub A) al presente atto;
- Visto l'art. 48, comma 3°, del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;
- Dato atto che, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267 è stato espresso il parere favorevole sulla regolarità tecnica dal Dirigente Settore Segreteria, Responsabile del servizio;

### D e l i b e r a

- 1) Di approvare, così come approva, il Regolamento Comunale per il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ai sensi dell'art. 8 della Legge 150/2000 nell'allegato testo sub A) al presente atto, di cui forma parte integrante e sostanziale;
- 2) Di confermare, ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. 21.09.2001, il seguente personale nell'attribuzione delle funzioni di comunicazione di cui al comma 1 dell'art. 3 del medesimo D.P.R.:

**- Responsabile URP:**

Pancaldi dott. Andrea – Specialista Amm.vo contabile – Cat. D/2 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

**- Operatori URP:**

Chendi Marco: - Collaboratore Professionale amministrativo – Cat B/3 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Morelli Marina: - Esperto attività amministrativo contabili – Cat. C/3 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Piazzì Deanna: - Esperto attività amministrativo contabili – Cat. C/3 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Babini Antonella: - Collaboratore Professionale amministrativo – Cat B/5 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

Lanzarone Roberto: - Collaboratore Professionale amministrativo – Cat B/4 – anzianità nel ruolo di oltre 2 anni alla data del 19.12.2001;

**Pareri espressi ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000**

**Parere regolarità tecnica:** favorevole

f.to Dott.P.Buzzi

***Regolamento per il funzionamento dell'ufficio  
per le relazioni con il pubblico ai sensi dell'art. 8,  
legge n. 150/2000***

Adottato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 235 in data 03.12.2002.  
Ripubblicato all'Albo Pretorio del Comune dal 30.12.2002 e per giorni 15  
consecutivi





## **INDICE GENERALE**

Art. 1 Principi generali

Art. 2 Finalità e funzioni

Art. 3 Esercizio del diritto di accesso ed informazioni sugli atti e sui procedimenti

Art. 4 La funzione comunicativa

Art. 5 Conoscenza dei bisogni e valutazione delle esigenze dell'utenza

Art. 6 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Art. 7 Comunicazione interna

Art. 8 Collocazione funzionale

Art. 9 Organizzazione interno dell'ufficio

Art.10 Competenze e professionalità del personale

Art.11 Entrata in vigore

## **Art. 1 Principi generali**

1) L'Amministrazione comunale nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli utenti fruitori ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
  - promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, garantendo la massima fruizione dei documenti nel rispetto dei principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675 ;
  - pone in essere le 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;
  - garantisce l'erogazione delle funzioni previste dall'art. 2 del presente regolamento mediante URP decentrati sul territorio comunale;
  - sviluppa la comunicazione con i cittadini attraverso l'utilizzo della rete internet, mettendo a disposizione un sito dell'Amministrazione ove siano disponibili informazioni e servizi accessibili ed interattivi;
- 2) In attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, il presente Regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico

## **Art. 2 Finalità e funzioni**

1) L'Urp ha il compito di:

- a.** promuovere e facilitare l'accesso dei singoli utenti alle informazioni e ai servizi dell'amministrazione, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
- b.** garantire e gestire il procedimento di accesso agli atti dell'amministrazione e le informazioni per la partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990;
- c.** rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, attraverso il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza mediante appositi strumenti di indagine e la collaborazione con tutti i settori per adeguare la qualità delle prestazioni offerte a quella delle prestazioni attese;
- d.** contribuire, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi interni e verso la comunità sviluppando la semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi prodotti;
- e.** dare informazioni sul sistema di qualità del Comune;
- f.** progettare e gestire il sito Internet e la rete Intranet del Comune;
- g.** predisporre piani di comunicazione in collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune.
- h.** esplicare una funzione di ascolto dei cittadini finalizzata alla formulazione di proposte migliorative all'amministrazione sugli aspetti organizzativi dei rapporti con l'utenza.

## **Art. 3 L'esercizio del diritto di accesso ed informazioni sugli atti e sui procedimenti**

1) L'Urp ha il compito di dare informazioni sugli atti dell'amministrazione, sullo



svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;  
2) Ai sensi di quanto previsto dall'art. 22 del vigente regolamento per la partecipazione e l'accesso spetta all'Urp la responsabilità del procedimento di accesso agli atti dell'Amministrazione, secondo le modalità ed i termini previsti nello stesso regolamento.

#### **Art. 4 La funzione comunicativa**

##### **1) L'Urp:**

**a.**informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni in relazione alla eventuale lesione di diritti;

**b.**promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

##### **2) per le finalità di cui al precedente comma primo, l'Ufficio:**

**a.**raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd-rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni, elaborandole e classificandole per la costituzione di basi di dati informatiche, ed attivando collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

**b.**attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione pubbliche presenti sul territorio per armonizzare le banche dati e progettare e attuare idonee campagne di comunicazione;

**c.**mette a disposizione degli utenti depliant e materiali illustrativi dell'attività svolta e dei servizi erogati dall'amministrazione;

**d.**promuove attività di formazione rivolte agli altri uffici dell'amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;

**e.**utilizza un apposito numero verde e un indirizzo di posta elettronica per facilitare il colloquio con l'utenza;

**f.**promuove idonee forme di comunicazione e diffusione delle principali iniziative dell'amministrazione;

**g.**cura la realizzazione e gestione del sito internet quale interfaccia dell'Amministrazione verso l'esterno.

#### **Art. 5 Conoscenza dei bisogni e valutazione delle esigenze dell'utenza**

1) L'Urp organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. A tal fine, l'Urp pone in essere tutte le possibili attività attraverso cui valutare efficacemente le esigenze e le aspettative dell'utenza. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni sono trasmessi periodicamente, accompagnati da una relazione esplicativa dei medesimi, dal responsabile dell'Urp:

- alla Giunta comunale;
- al Servizio controllo di gestione e sistema qualità;
- al Segretario Generale ed ai Dirigenti dei Settori.

#### **Art. 6 Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini**

1) Ogni utente, in modo singolo o associato, ha diritto di segnalare, con ogni mezzo lecito e legittimo, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'amministrazione.

2) L' Urp informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo consegnando l'apposita modulistica per le segnalazioni, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'Urp entro 15 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

3) Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il responsabile dell'Urp sollecita il responsabile dell'ufficio interessato ovvero, invita quest'ultimo a motivare la mancata risoluzione della problematica.

4) Presso l' Urp, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. .

#### **Art. 7 Comunicazione interna**

1) Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa degli Urp. L'Urp provvede, pertanto, ad instaurare un'efficiente sistema informativo interno al fine di facilitare il colloquio tra front office e back office. Gli Urp, a loro volta, favoriscono la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini.

2) L'Urp cura la predisposizione e lo sviluppo della rete intranet del Comune per consentire la gestione efficace dei flussi informativi interni al Comune e per condividere il patrimonio di conoscenze comuni sino a rafforzare il senso di appartenenza dei singoli dipendenti.

#### **Art. 8 Collocazione funzionale**

1) Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, gli Urp sono collocati in staff al Dirigente del Settore Segreteria Affari Generali e Sviluppo economico.

#### **Art. 9 Organizzazione interno dell'ufficio**

1) L'Urp trova la sua ubicazione in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole, privi di barriere architettoniche.

2) L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguati 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 proprie funzioni principali.

3) L' Urp garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici dell'amministrazione di appartenenza.

4) Nell'ambito delle proprie competenze, l'amministrazione assegna all'Urp il personale e le risorse finanziarie necessarie per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

#### **Art. 10 Competenze e professionalità del personale**

1) Il personale Urp deve essere preparato professionalmente e capace di gestire il rapporto con il pubblico. In particolare, il personale assegnato agli Urp deve possedere le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dell'amministrazione e dell'organizzazione comunale;
- conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- conoscenza di almeno una lingua straniera.

2) Il personale deve essere sottoposto a puntuale formazione al fine di assicurare:

**a)** conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'amministrazione;

**b)** conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;

**c)** conoscenza di strumenti e tecniche di comunicazione;

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

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

### **Art. 11** Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore nei termini e con le modalità di cui all'articolo 4 dello Statuto comunale.

Letto, confermato e sottoscritto come segue

IL SINDACO  
F.to RICCI ANDREA

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to BERTOCCHI ALDO

---

#### **Relazione di Pubblicazione**

Il sottoscritto Segretario Generale certifica che l'avanti esteso verbale verrà pubblicato all'Albo pretorio del Comune il giorno 05-12-2002 ove resterà esposto per giorni 15 consecutivi a norma dell'art. 124, 1' comma, D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

Argenta, li 05-12-2002

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to BERTOCCHI ALDO

---

Copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo  
Argenta, li 05-12-2002

IL SEGRETARIO GENERALE

---

#### **Attestazione di Esecutività**

Divenuta esecutiva in data \_\_\_\_\_ per decorrenza del termine ai sensi dell'art. 134, 3° comma, D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

Argenta, li

IL SEGRETARIO GENERALE

---

#### **Attestazione di Esecutività**

Divenuta esecutiva ai **sensi dell'art. 134, 1' comma**, D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

Argenta, li

IL SEGRETARIO GENERALE

---

#### **Regione Emilia - Romagna COMITATO DI CONTROLLO**

Bologna, \_\_\_\_\_ prot. N. \_\_\_\_\_

Non riscontrati vizi di legittimità ai sensi dell'art. 134, 1' comma, D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

Argenta, li

Il Segretario Generale