



COMUNE DI ALCAMO

Provincia di Trapani

I ^ COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE DI STUDIO E CONSULTAZIONE
AFFARI GENERALI E DEL PERSONALE; CULTURA E SCUOLA; SPORT E TURISMO; PROBLEMI GIOVANILI;
SOLIDARIETA' SOCIALE; ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA; IGIENE E SANITA'

Verbale n. 58 del 25.09.2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno (25) del mese di Settembre alle ore 16.30 si è riunita la 1° Commissione Consiliare, regolarmente convocata presso i locali dell' Ufficio del Personale siti in Via Amendola- Alcamo, per la trattazione del seguente ordine del giorno:

Proposta Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico (Formulazione Articoli)

Alle ore 16.30 in prima convocazione sono presenti:

COGNOME E NOME	CARICA	PRESENTE	ASSENTE	E	U
TROVATO SALVATORE	Presidente	SI	/	16.30	17.00
RANERI PASQUALE	V/ Presidente	SI	/	16.45	17.25
CALDARELLA GIOACCHINA	Componente	SI	/	16.30	17.50
D'ANGELO VITO SAVIO	Componente	SI	/I	17.15	17.50
LONGO ALESSANDRO	Componente	SI	/	16.55	17.50
MILITO STEFANO /59	Componente	SI	/	16.30	17.50
MILITO STEFANO /62	Componente	SI	/	16.30	17.50
VESCO BENEDETTO	Componente	SI	/	16.30	17.50

Il Presidente Sig. Trovato, constatata e fatta constatare la legalità della seduta, dichiara aperta la stessa alla presenza della segretaria sig.ra Margherita Varvaro.

La Commissione, riprende i lavori interrotti nella seduta del 18.09.2014 avente per oggetto "Proposta Regolamento URP" iniziando con la formulazione degli articoli del predetto Regolamento.

Art.1 Principi Generali.

Il Comune di Alcamo considera il diritto d'informazione e comunicazione indispensabile per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione della collettività alla vita sociale e politica del territorio.

Il Comune:

- Sostiene e sviluppa le attività d'informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli ed associati, verso i cittadini non residenti nel Comune, ma che nello stesso lavoro o studino, verso gli stranieri legittimamente residenti;
- Assicura l'esercizio del diritto d'informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi della tutela, della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- 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;
- Attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento, anche mediante l'ascolto degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla U.R.P., attualmente individuato all'interno della struttura organizzativa del Comune di Alcamo nella Direzione Area Affari Generali, attivo dal 21 Marzo 1995 in ottemperanza all'art.12, 1^a Comma del D.lgs. n.29/1993.

L' Art. 1 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 16.45 entra il Componente Raneri.

Ale ore 16.55 entra il Componente Longo.

La Commissione passa a formulare l'Art. 2

Art. 2 Finalità e funzioni dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L' URP svolge attività di:

- a) Ascolto attivo e relazionale del cittadino;
- b) Attività di comunicazione ed informazione rivolta ai cittadini, alla collettività ed agli altri Enti presenti al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorendo la partecipazione ed il pieno esercizio del diritto;
- c) Comunicazione interna rivolta alla struttura comunale, collabora con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e relativa modulistica. In particolare l'attività di comunicazione è finalizzata a:
 - illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l' applicazione;
 - informa sull'attività del Comune di Alcamo, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'amministrazione da parte dei cittadini;
 - favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;

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

L'URP, nell'ambito delle proprie competenze:

- a) Promuove e facilita l'accesso alle informazioni ed ai servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- b) Riceve/Trasmette all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- 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 ed orienta l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti comunali.

L' Art. 2 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 17.00 esce il Presidente Sig. Trovato ed assume la presidenza il Sig. Raneri.

La Commissione passa a formulare l'Art. 3.

Art. 3 Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'URP è costituito da:

-Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;

-Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione.

L' Art. 3viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 17.15 entra il Componente D'Angelo.

La Commissione passa a formulare l'Art. 4.

Art. 4 Front office.

Il Front Office dell' URP svolge attività di:

- a) Ascolto al cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) Informazione generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) Informazione specifica riferita alla conoscenza dei servizi erogati, alla modalità di fruizione degli stessi ed eventuali tariffe praticate;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali;
- e) Gestione di un eventuale disservizio.

Alle suddette informazioni, distinguibili in informazioni statiche (logistiche, distribuzione di modulistica, ecc.) ed informazioni complesse (che riguardano lo stato dei procedimenti amministrativi) si aggiungono quelle che riguardano le modalità di accesso agli atti e la raccolta di segnalazioni, proteste e suggerimenti.

L' Art. 4 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 17.25 esce il Presidente F.F. Sig. Raneri ed assume la presidenza il Sig. Milito/62.

La Commissione passa a formulare l'Art. 5.

Art. 5 Back Office.

Il back office dell'URP è costituito da personale che svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti delle singole Direzioni di Area, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
- f) Redazione ed aggiornamenti delle schede informazioni contenute nella banca dati dell'URP.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla lettera a) , entro 10 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento, le singole Direzioni di Area dovranno comunicare al personale dell'URP i nominativi dei loro referenti.

L' Art. 5 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

La Commissione passa a formulare l'Art. 6.

Art. 6 Modalità di collegamento per la comunicazione interna.

I referenti di cui al precedente articolo hanno il compito di:

- a) Informare il personale dell'URP sulle attività dei propri servizi mediante la compilazione di apposite schede informative predisposte e concertate;
- b) Garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative promosse dai servizi di competenza;
- c) Collaborare con il personale URP per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti di pubblica utilità.

L' Art. 6 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 17.50, la Commissione, vista la concomitanza con il Consiglio Comunale decide di autoconvocarsi per il giorno 30 Settembre 2014 alle ore 16.30, con avviso anche telefonico per gli assenti, per continuare i lavori ed il Presidente Sig. Milito/62 chiude i lavori e dichiara sciolta la seduta.

Dal ché, redatto il presente verbale viene letto confermato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO
SIG.RA MARGHERITA VARVARO

IL PRESIDENTE F.F.
SIG. STEFANO MILITO/62