



# 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. 59 del 30.09.2014**

L'anno duemilaquattordici, il giorno Trenta (30) 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:

<b>COGNOME E NOME</b>	<b>CARICA</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>E</b>	<b>U</b>
<b>TROVATO SALVATORE</b>	Presidente	SI	/	16.30	17.25
<b>RANERI PASQUALE</b>	V/ Presidente	SI	/	16.30	17.25
<b>CALDARELLA GIOACCHINA</b>	Componente	SI	/	16.45	17.25
<b>D'ANGELO VITO SAVIO</b>	Componente	NO	SI	/	/
<b>LONGO ALESSANDRO</b>	Componente	SI	/	17.10	17.25
<b>MILITO STEFANO /59</b>	Componente	SI	/	16.30	17.25
<b>MILITO STEFANO /62</b>	Componente	SI	/	16.30	17.05
<b>VESCO BENEDETTO</b>	Componente	SI	/	16.30	17.25

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 25.09.2014 avente per oggetto "Proposta Regolamento URP" continuando con la formulazione degli articoli del predetto Regolamento.

Art. 7 Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso.

L'URP ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e quindi:

- a) fornisce, a richiesta, informazioni ai soggetti interessati, sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- b) riceve copia di atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni altra notizia utile da parte degli uffici interni.

L' Art. 7 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

La Commissione passa a formulare l'Art. 8.

Art. 8 Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi.

L'URP al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini:

- a) attiva i sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti e l'accoglimento di segnalazioni, di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti;
- b) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi e la semplificazione delle procedure.

L'URP trasmette periodicamente i risultati dei processi di verifica al Segretario Generale, all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) e, annualmente, alla Giunta Comunale ed alla 1<sup>a</sup> Commissione Consiliare di studio e consultazione.

L' Art. 8 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 16.45 entra la Componente Caldarella.

La Commissione passa a formulare l'Art. 9.

Art 9 Procedura relativa alle segnalazioni e proposte.

La partecipazione dei cittadini alle attività dell'Amministrazione Comunale è garantita tramite il servizio gestito dall'URP di raccolta informazioni, reclami e proposte dei cittadini secondo la seguente procedura:

- a) l'URP mette a disposizione della cittadinanza/utenza un modulo prestampato per la formulazione di segnalazioni e proposte ed attribuisce alle segnalazioni/proposte un numero identificativo;
- b) l'URP inoltra la segnalazione/proposta al Dirigente del servizio competente per materia, il quale risponde al cittadino/utente e per conoscenza all'URP entro trenta (30) giorni dalla sua presentazione, in casi particolari o di maggiore complessità il termine massimo per concludere il procedimento dalla data di deposito della segnalazione/proposta può essere portato sino a giorni sessanta (60);

- c) le segnalazioni o le proposte, complete delle risposte, vengono archiviate in formato cartaceo e/o elettronico presso i locali dell'URP al fine del monitoraggio di cui all'art.8.

Possono essere accettate solo proposte e/o segnalazione munite dei dati personali completi del cittadino/utente.

L' Art. 9 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

La Commissione passa a formulare l'Art. 10.

Art 10 Distribuzione della modulistica.

Tutti i settori del Comune inoltrano all'URP la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti chiedendo allo stesso di curare la distribuzione e dando istruzioni circa la loro illustrazione.

L'URP cura la distribuzione della modulistica, eventualmente messa a disposizione dal Comune di Alcamo, da parte di altri Enti Pubblici e da parte dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

Il personale URP è a disposizione anche per fornire informazioni generiche sulla compilazione della modulistica, avvalendosi anche della collaborazione dei servizi comunali interessati.

L' Art. 10 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

La Commissione passa a formulare l'Art. 11.

Art 11 Comunicazione interna

Fondamento di una efficace attività di relazioni esterne all'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente.

Alle ore 17.05 esce il Componente Milito/62.

A tal proposito l'URP:

- a) contribuisce in collaborazione con gli altri uffici all'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- b) promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici.
- c) Promuove all'interno dell'organizzazione dell'Ente lo sviluppo di una cultura della comunicazione attraverso proposte di attività di formazione.

L' Art. 11 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 17.10 entra il Componente Longo.

La Commissione passa a formulare l'Art. 12.

Art 12 Comunicazione Pubblica.

L'URP al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale;

- a) Promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;
- b) Promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;

- c) Promuove rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate.
- d) Promuove la realizzazione di reti integrate tra gli Uffici di Relazioni con il Pubblico di altri enti presenti sul territorio.

L' Art. 12 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

La Commissione passa a formulare l'Art. 13.

Art 13 Formazione del personale.

L'Amministrazione Comunale provvede alla promozione di iniziative di formazione ed aggiornamento relative ai compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per assicurare una crescita professionale del personale assegnato, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto delle tecniche per l'archiviazione delle informazioni e dei sistemi informatici.

Il personale assegnato deve avere le seguenti competenze:

- Conoscenza adeguata dell'organizzazione comunale;
- Conoscenza di base di strumenti per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- Conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- Conoscenza di base giuridica in materia di enti locali territoriali.

L' Art. 13 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

La Commissione passa a formulare l'Art. 14.

Art 14 Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia riguardanti l'URP.

L' Art. 14 viene messo a votazione e viene votato "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Ultimata la formulazione e la votazione dei singoli articoli, il Presidente mette a votazione l'intera proposta di Regolamento che viene votata "FAVOREVOLMENTE" all'unanimità dei presenti.

Alle ore 17.25 ultimati i lavori, il Presidente Sig. Trovato 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**  
**SIG. SALVATORE TROVATO**