

(G)

ISTITUTO AUTONOMO PER LE CASE POPOLARI  
DELLA PROVINCIA DI TRAPANI

DELIBERAZIONE N.23/2006

**OGGETTO:** TRAPANI – IACP – Approvazione del regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).-

L'anno duemilasei, addì 22 del mese di Febbraio in Trapani, nei locali dell'Ufficio dello Istituto Autonomo per le Case Popolari, sito nella Via Virgilio, Quartiere Portici, lotto 7, civico 15.

**Commissario Ad Acta**  
(arch. Michele Carrara)

Nominata con Decreto dell'Assessore Reg.le ai Lavori Pubblici n. 246/GAB del 29/12/2005.

Avvisati con nota \_\_\_\_\_ prot. n. // \_\_\_ del \_\_\_//\_\_\_ i Componenti del Collegio sindacale, risultano presenti/assenti:

1) Dr. Gaspare	<b>GIACALONE</b>	- Presidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Dr. Ettore	<b>DE VITA</b>	- Componente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Dr. Angelo	<b>BALISTRERI</b>	- Componente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Dr. Antonino	<b>GAGLIO</b>	- Componente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

chiamato a svolgere le funzioni di Segretario, il Dr. Pietro Savona Coordinatore del Settore Amministrativo f.f.

Sulla scorta ed in conformità dello schema di provvedimento predisposto dal Servizio I del Settore Amministrativo, adotta la seguente deliberazione:

IL COMMISSARIO AD ACTA

PREMESSO che:

- il D. L.vo 165/2001, all'art. 11, prevede la istituzione dell' URP disponendo che:

<<< 1. Le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e 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 ed integrazioni;

b) all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;

c) alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

3. Agli uffici per le relazioni con il pubblico viene assegnato, 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.

4. Al fine di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture, le amministrazioni pubbliche programmano ed attuano iniziative di comunicazione di pubblica utilità; in particolare, le amministrazioni dello Stato, per l'attuazione delle iniziative individuate nell'ambito delle proprie competenze, si avvalgono del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri quale struttura centrale di servizio, secondo un piano annuale di coordinamento del fabbisogno di prodotti e servizi, da sottoporre all'approvazione del Presidente del Consiglio dei ministri.

5. Per le comunicazioni previste dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, non si applicano le norme vigenti che dispongono la tassa a carico del destinatario.

6. Il responsabile dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e il personale da lui indicato possono promuovere iniziative volte, anche con il supporto delle procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi." >>>

- l'art. 2 del DPR n. 422/01 recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi, prevede, tra l'altro, che

<<< 5. Per l'assegnazione all'ufficio per le relazioni con il pubblico o strutture analoghe, le amministrazioni prevedono, relativamente al personale di cui al comma 4, la frequenza di corsi di formazione teorico-pratici, organizzati, in relazione allo specifico profilo professionale da ricoprire, sulla base dei modelli formativi di cui al successivo articolo 7.

6. Ciascuna amministrazione provvede, nell'esercizio della propria potestà regolamentare, ad adottare atti di organizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico in coerenza con le disposizioni di cui ai precedenti commi. >>>



- la L. 150/2000, recante la disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni all'art. 8, Ufficio per le relazioni con il pubblico, dispone che:

<<< 1. L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati.

2. Le pubbliche 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. >>>

Considerato che

- l'art. 57 del Regolamento sull'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi dell'Istituto, prevede la istituzione dell'URP,

<<< ai sensi dell'art. 6, comma 2, del DPR 352/92 e dell'art. 11 del D.Lgs. 165/01, per l'espletamento delle funzioni e dei compiti ad esso attribuiti dalle predette disposizioni, dalla legge 7/6/2000 n. 150 e dal DPR 21/9/2001 n. 422, recante il regolamento di attuazione per la disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

A detto ufficio è assegnato personale appositamente addestrato, dotato di idonea qualificazione e di elevata capacità relazionale nei rapporti con il pubblico.>>>

RITENUTO doveroso provvedere riorganizzare l'URP dell'Istituto, al fine di conferire allo stesso un effettivo ruolo ed un significativo utilizzo nell'ambito della organizzazione dei servizi offerti alla utenza, approvando il regolamento idoneo di seguito riportato che tiene conto delle modifiche apportate dalla più recente normativa:

"Regolamento per il funzionamento dell' Ufficio  
per le Relazioni con il pubblico (U.R.P.)

- ART. 1 - Principi generali;  
ART. 2 - Oggetto del regolamento  
ART. 3 - Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico  
ART. 4 - Informazione e comunicazione pubblica  
ART. 5 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione  
ART. 6 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini



- ART. 7 - Comunicazione interna
- ART. 8 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica.
- ART. 9 - Comunicazione esterna
- ART. 10 - Collocazione funzionale
- ART. 11 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ART. 12 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Art. 1 - Principi generali

L'Ente istituisce l'Ufficio Relazioni con il pubblico, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del D.P.R. n.352/92 e dell'art. 11 del D.lgs 165/01, per l'espletamento delle funzioni e dei compiti ad esso attribuiti dalle predette disposizioni e dalla legge 7/6/2000, n.150 e dal D.P.R. 21/9/01 n.422, recante il regolamento di attuazione per la disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni. Detto URP è previsto dal regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi dello IACP di Trapani.

1. Lo IACP di Trapani, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla utenza ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
  - a. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
  - b. garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla D.lgs 163/05;
  - c. organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
  - d. realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - e. favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

### Art. 2 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione;
2. Ai sensi del presente regolamento si considerano utenti tutti coloro che si rivolgono allo IACP per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi istituzionali.

### Art. 3 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) garantisce l'accesso a tutti gli utenti alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dello IACP, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
  - b) collabora, con i Dirigenti dei Settori dell'Istituto e con gli Uffici di Staff, all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle

- prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
  - e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
  - f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti dell'Ente e alle relative fonti normative;
  - g) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti dello IACP.

#### **Art. 4 - Informazione e comunicazione pubblica**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi dello IACP, nonché sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della P.A., avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;
  - b) assicura l'informazione sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, tramite collegamenti telematici, costituzione di punti di accesso polifunzionali e contatti telefonici.
2. A tal fine:
  - a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri Uffici;
  - b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione (segreteria del Presidente e quanti altri) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
  - c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
  - d) promuove attività di formazione, in raccordo con il piano pluriennale di formazione contrattuale, rivolte agli altri uffici dell'Amministrazione miranti a far crescere la cultura della comunicazione;
  - e) coordina l'attività di informazione svolta dal centralino e dai portieri.

#### **Art. 5 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- 1) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;
- 2) riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e le domande di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge n. 241/1990, curandone la trasmissione all'Ufficio competente secondo le seguenti modalità:
  - le richieste riguardanti atti normativi, deliberazioni e determinazioni, le copie dei documenti pubblicati o affissi all'albo nel corso dell'anno sono accolte immediatamente consegnando la pubblicazione richiesta, esibendo il documento o estraendone copia;
  - qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della domanda di accesso, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico si attiva presso l'ufficio competente al fine di ottenere la documentazione richiesta, comunicando al cittadino quando potrà avere visione del documento presso l'URP oppure, previa intesa con l'ufficio interessato, indirizza il richiedente presso l'ufficio competente, indicando:
  - le generalità del responsabile del procedimento cui rivolgersi;

- data e orario dell'ufficio presso cui esercitare il diritto di accesso;
  - le modalità dell'accesso;
  - le eventuali spese a carico del richiedente;
  - Le concrete modalità di esercizio del diritto di accesso sono previamente individuate dai dirigenti responsabili dei servizi;
- 3) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
  - 4) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

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

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Ente, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;
3. In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, viene fatta segnalazione al Dirigente del settore, il quale di concerto con l'Urp individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora annualmente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Presidente ed ai Dirigenti.

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

1. L'Ufficio Relazioni promuove esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo;
2. Entro 30 giorni dall'approvazione del presente regolamento ogni Responsabile di Settore individua al proprio interno uno o più responsabili per la comunicazione, che farà parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione del contenuto della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente;
3. L'attribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della responsabilità di procedimenti specifici deve avvenire con provvedimento del C.d.A., del Presidente o dei Dirigenti sentito il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
4. A sua volta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e l'organizzazione dell'URP;
5. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini;
6. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Settore.

#### **Art. 8 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di semplificare e standardizzare le procedure amministrative e la relativa modulistica attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento;
2. La revisione delle procedure amministrative è svolta in collaborazione con i Dirigenti o con altro personale - individuato dal Dirigente - e con il servizio di organizzazione;
3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative;
4. Nella redazione della modulistica deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

#### **Art. 9: Comunicazione esterna**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi istituzionali e a promuovere l'immagine dell'ente;
2. A tal fine:
  - propone pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
  - collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet dell'Istituto per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti dell'Ente;
  - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
  - esprime pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo.

#### **Art. 10 - Collocazione funzionale**

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'URP, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito del 1° Settore.

#### **Art. 11 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell' U. R. P.**

1. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presenta al proprio Dirigente il programma annuale delle attività e le relative risorse necessarie;
2. Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti e indicandone la motivazione;

#### **Art. 12 - Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra dell'ingresso della sede provinciale dell'Ente;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di spazi e strumentazioni adeguate 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 all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back - office);
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico;
4. All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed a tal proposito sulla base di necessità contingenti ogni settore assicurerà la presenza necessaria ricorrendo all'impiego di personale dei distinti servizi che fungerà da collegamento con gli stessi;

5. Il personale potrà essere assegnato in maniera fissa oppure potrà essere realizzata una turnazione tra quello in dotazione ai servizi maggiormente interessati alle richieste degli utenti. Trimestralmente i capi settore dell'Ente, ed occorrendo i responsabili dei servizi interessati, pianificheranno anticipatamente le necessità e la composizione del personale da assegnare all'URP;
6. In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato e comunque sarà assicurata l'adeguata e costante formazione dello stesso. ""

Tutto ciò premesso e considerato

VISTO il carteggio afferente la pratica prodotto dal responsabile del Settore Amministrativo;

VISTA la legge regionale 10/2000 e la legislazione vigente in materia;

VISTA la deliberazione consiliare n. 171 del 30 maggio 2001 dichiarata dal Consiglio esecutiva dal 31/07/2001;

VISTA lo Statuto dell'Ente che attribuisce al Consiglio i poteri in materia;

VISTO il D.A. LL.PP. della Regione Siciliana n. 264/GAB del 29/12/05, di nomina del Commissario ad Acta per un periodo di 90 gg;

VISTO il verbale di insediamento del Commissario ad Acta prot. n. 039 del 2/1/06 con il quale si prende atto dell'intervenuto commissariamento dell'Ente;

VISTO il D.A. n.021/IX del 24/1/2006 di ampliamento dei poteri al Commissario ad Acta ;

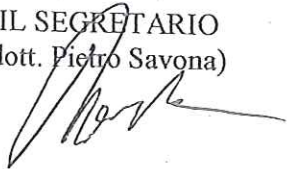
VISTO lo schema del regolamento

## DELIBERA

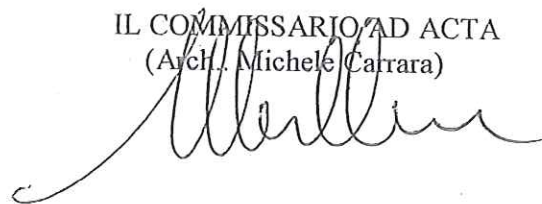
APPROVARE il Regolamento per il funzionamento dell' Ufficio per le Relazioni con il pubblico (U.R.P.) esplicitato in premessa;

DARE incarico all'Ufficio di predisporre tutti gli atti necessari per dare seguito al presente provvedimento compreso la individuazione dei dipendenti rientranti tra le figure professionali da adibire all' U.R.P.

IL SEGRETARIO  
(dott. Pietro Savona)



IL COMMISSARIO AD ACTA  
(Arch. Michele Carrara)



COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

IL CAPO SETTORE AMM.VO f.f.  
Dott. Pietro SAVONA

