



Adunanza del giorno 07.02.2017
N. 21

Oggetto: Istituzione servizi
"in Comune"

L'anno duemiladiciassette il giorno sette del mese di febbraio alle ore 18,30 in una Sala della Civica Residenza, sotto la presidenza del Sindaco Sen. Leopoldo Di Girolamo si è riunita la Giunta Comunale, alla quale risultano presenti i seguenti Assessori:

MALAFOGLIA Francesca
DE ANGELIS Tiziana
PIACENTI D'UBALDI Vittorio
BUCARI Stefano
GIACCHETTI Emilio

Pres	Ass.
P	
P	
P	
P	
P	

Assiste il Segretario Generale del Comune Dott. Giuseppe Aronica.

Il Presidente, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- La legge 150/2000 sulla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", prevede all'articolo 8 le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, disponendo tra l'altro che "L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati" e che attraverso l'Urp le pubbliche amministrazioni devono "garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni; 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; promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche; 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";
- Nell'ambito del progetto Agenda Digitale, è prevista l'attivazione di nuove interfacce Web innovando e semplificando le procedure amministrative rendendole disponibili ai cittadini; la digitalizzazione dei processi sarà graduale e gli utenti saranno informati con apposito piano di comunicazione, facilitati e assistiti nell'approccio con le nuove modalità di erogazione dei servizi resi dall'ente;
- L'Amministrazione comunale intende sostenere il principio di prossimità territoriale nell'accesso al sistema dei servizi alla persona da parte dei cittadini; in tal senso, a seguito della legge 191/2009 art.2 comma 186 lettera b) di revisione del decentramento amministrativo e superamento delle

La presente deliberazione è posta in pubblicazione all'Albo Pretorio: per 15 gg. consecutivi a decorrere dal

TERNI

10 -02- 2017

10 -02- 2017
IL SEGRETARIO GENERALE
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per copia conforme all'originale, per uso amm.vo

TERNI

IL SEGRETARIO GENERALE

Atto dichiarato immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 - IV° comma del D.Lgs. n. 267/2000.

IL PRESIDENTE
Sen. Leopoldo Di Girolamo

Per l'esecuzione o per conoscenza ai Dipartimenti e alle Direzioni:

- Affari Generali
- Affari Istituzionali
- Risorse Umane
- Sviluppo
- LL.PP. Gestione del territorio
- Ass. Malafoglia

COMUNE DI TERNI

10 FEB. 2017

Protocollo n° 20148
CAT. 1 CL. 3 FS. 5

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

IL PRESIDENTE

circoscrizioni, nel vigente modello organizzativo dell'ente e nella conseguente micro organizzazione della direzione Affari Istituzionali, di cui alla determinazione dirigenziale n. 443, del 24/02/2016, sono previsti gli uffici territoriali, facenti capo all'Ufficio Partecipazione-territoriale – Beni comuni, che si configurano come punti di erogazione di servizi e come sede di sportelli di informazione su tematiche di pubblica utilità;

Dato atto che:

- Con D.G.C. n. 268 del 19.10.2016 si è stabilito di considerare conclusa l'attività del gruppo di lavoro interdirezionale costituito con D.G.C. n. 23/2015 sullo Sportello Unico Polivalente; di approvare il progetto per la sistemazione strutturale del nuovo URP nella sede centrale di via Roma 40, proseguendo nel progetto complessivo di riorganizzazione degli spazi, prevedendo anche l'attivazione di sportelli URP decentrati, così come da micro organizzazione della direzione Affari Generali, di cui alla determina n. 1352 del 3.5. 2016, e di attivare le necessarie e opportune collaborazioni tra le strutture direzionali coinvolte;
- In particolare in questa prima fase sono individuate nella direzione Affari Generali per le funzioni di informazione e comunicazione afferenti l'attività dell'URP, nella direzione Affari Istituzionali per le funzioni afferenti agli uffici territoriali e nel Dipartimento Sviluppo per tutte le attività connesse al progetto Agenda Digitale;
- Per la riqualificazione del servizio secondo il nuovo progetto e l'acquisizione dei nuovi locali, appare opportuno intervenire sull'immagine esterna dell'URP e che per questo si ritiene di procedere alla definizione di una nuova denominazione da affiancare alla sigla URP con l'obiettivo di rendere maggiormente riconoscibili i servizi ai cittadini e che tale denominazione sarà "In Comune – Ufficio Relazioni con il Pubblico"; tale nuova denominazione sarà portata a conoscenza degli utenti e dei cittadini con una nuova segnaletica e con un opportuno piano di comunicazione a cura dello stesso personale dell'URP;
- Tra i servizi del nuovo URP "In Comune" sono compresi: lo Sportello del Cittadino, lo Sportello Migranti/Sprar, l'Informagiovani, il Punto Informazioni Cultura, lo Sportello Consumatori, lo Sportello Rai; presso lo stesso URP opera, dal 2013, il Centro Europe Direct Terni cofinanziato dalla Commissione Europea; a breve presso i nuovi locali dell'Urp opportunamente rivalutati, sarà possibile utilizzare lo spazio esterno per iniziative di promozione e animazione da mettere anche a disposizione di varie realtà cittadine. Sarà inoltre installata una postazione per l'accesso assistito ai servizi on line del Comune di Terni per i cittadini nell'ambito del progetto Agenda Digitale;
- Negli uffici territoriali di via del Mandorlo, via degli Oleandri e piazza San Giovanni Paolo II della Direzione Affari Istituzionali, saranno installate postazioni che si configurano come la prima attività dei nuovi URP decentrati le cui funzioni saranno svolte in stretto raccordo e collaborazione con l'Ufficio "**In Comune**" – URP" e con gli Uffici della Cittadinanza;

Atteso che:

- l'Urp cura periodicamente le indagini di customer satisfaction nell'ambito delle attività di controllo strategico dell'Ente;
- l'Urp riceve quotidianamente segnalazioni e proposte da parte dei cittadini che diventano oggetto di report periodici da sottoporre all'attenzione dell'amministrazione;
- per poter rendere i servizi sopra elencati l'Urp svolge un ampio lavoro di comunicazione in

2

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

Dot. Giuseppe Aronica

IL PRESIDENTE

Sen. Leopoldo Di Giuliano

backoffice sia on line che attraverso i rapporti con le direzioni dell'Ente, gli stessi cittadini, le associazioni, gli stakeholders;

- appare opportuno avvicinare ulteriormente tali servizi ai cittadini, utilizzando la possibilità di attivare periodicamente punti decentrati dell'Urp;
- tali punti decentrati, ad oggi possono essere individuati all'interno dei già esistenti Uffici territoriali di via del Mandorlo, via degli Oleandri e piazza San Giovanni Paolo II, e dovranno essere quindi dotati di risorse aggiuntive sia strumentali (attrezzature informatiche per garantire l'accesso assistito ai servizi on line e altre informazioni ai cittadini), che di personale appositamente formato (comunicatori per il front office), nonché essere oggetto di specifici interventi di manutenzione tali da rendere i punti facilmente identificabili e accessibili per i cittadini;
- I punti decentrati saranno denominati: "**in Comune** – Mandorlo" - "**in Comune** – Oleandri" - "**in Comune** -Puglie.";
- I punti decentrati, in orari e giorni da definire consentiranno di svolgere inoltre anche alcuni servizi di In Comune/Urp (Sportello del Cittadino-Infomagiovani-Sportello Migranti) direttamente nei territori di riferimento e assicurare anche nell'ambito del progetto Agenda digitale, l'attivazione di nuove interfacce Web innovando e semplificando le procedure amministrative rendendole disponibili ai cittadini;

Tutto ciò premesso e considerato;

VISTI:

- Lo Statuto del Comune di Terni;
- Il nuovo modello organizzativo dell'Ente di cui alla deliberazione di Giunta comunale n. 389 del 9/12/2015;
- I pareri favorevoli di regolarità tecnica, espressi in data 24.01.2017, ai sensi ed agli effetti dell'art.49 D.Lgs. n. 267, dell'18/08/2000, dalla dirigente della Direzione Affari Generali dott.ssa Vincenza Farinelli e dal dirigente Incaricato della Direzione Affari Istituzionali dott. Andrea Zaccone;
- l'art. 134 comma 4° del D. Lgs. N. 267/2000;

Con voti unanimi

DELIBERA

1. Di approvare la ridefinizione del nuovo Urp: "In Comune-Ufficio Relazioni con il Pubblico", dei punti decentrati: "**in Comune** – Mandorlo" - "**in Comune** – Oleandri" - "**in Comune** – Puglie"; il percorso di attuazione e di comunicazione degli stessi, da attuare, come sopra descritto, per passaggi successivi, conseguenti alla dotazione delle risorse di cui in premessa, sulla base della programmazione che sarà coordinata dalla Direzione Affari Generali;
2. Di dare mandato alla dirigente della Direzione Affari Generali di procedere alla definizione di un apposito piano di comunicazione per la pubblicizzazione della nuova immagine e dei nuovi servizi di "**in Comune** - URP", tenendo conto del piano di comunicazione su Agenda Urbana;

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Giuseppe Aronica

IL PRESIDENTE

Sen. Leopoldo Di Giuliano

3. Di procedere nella realizzazione del progetto di decentramento dei servizi di "**in Comune** URP" negli Uffici territoriali di via del Mandorlo, via degli Oleandri e piazza San Giovanni Paolo II, le cui funzioni saranno svolte in stretto raccordo e collaborazione con l'Ufficio "**in Comune** - URP" e con gli Uffici della Cittadinanza;
4. Di dare mandato ai dirigenti delle direzioni Affari Generali, Affari Istituzionali, Personale - Organizzazione, Dipartimento Sviluppo e Dipartimento Lavori Pubblici - Gestione del Territorio, per quanto di propria competenza, di dare attuazione agli obiettivi di cui al presente atto ivi compresa la definizione delle risorse umane e strumentali e degli adeguamenti strutturali necessari da effettuare nella sede dell'URP e negli Uffici territoriali di via del Mandorlo, via degli Oleandri e piazza San Giovanni Paolo II ;
5. Con separata ed unanime votazione, di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U.E.L.L. D.Lgs 267 del 18.08.2000.

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Giuseppe Aronica

IL PRESIDENTE

Sen. Leopoldo Di Girolamo
