

COPIA

COMUNE DI SPELLO
Provincia di Perugia

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Seduta del 17.11.1997

N. 77

OGGETTO:

"REGOLAMENTO PER L'ATTUAZIONE DEGLI ARTT. 2,4,6,7,10,11
12,22,23,24, E 25 DELLA LEGGE 7 AGOSTO 1997, N. 241".

L'anno millenovecentonovantasette, il giorno diciassette del mese di novembre alle ore 18,40, nella Residenza Municipale, in seduta pubblica, a seguito di invito del Sindaco, si è riunito il CONSIGLIO COMUNALE.

Risultano all'appello nominale:

- ROSIGNOLI CORRADO	- Sindaco	- Presente	
- BAGLIANI GIUSEPPE	- Consig.	-	- Assente
- FELICIONI MAURIZIO	- Consig.	- Presente	
- GUIDUCCI SABINA	- Consig.	-	- Assente
- LUNA ANTONIO	- Consig.	-	- Assente
- TACCONI PAOLA	- Consig.	-	- Assente
- PICCOLO COSIMO DAMIANO	- Consig.	- Presente	
- AGNELETTI LAURA	- Consig.	- Presente	
- CANAFOGLIA VALTER	- Consig.	- Presente	
- GUBBINI LILIANA	- Consig.	-	- Assente
- VITALI ROSCINI MASSIMO	- Consig.	- Presente	
- ROSCINI LUCIANO	- Consig.	- Presente	
- MAZZOLI MARCELLO	- Consig.	- Presente	
- RONCONI MARCELLO	- Consig.	-	- Assente
- ZUCCARI GIULIANO	- Consig.	-	- Assente
- TILI ROMANO	- Consig.	- Presente	
- LUCCIOLI VITTORIO	- Consig.	- Presente	

Risultando che gli intervenuti sono in numero legale:

- Presiede il Sig. ROSIGNOLI CORRADO, nella sua qualità di Sindaco;
- Partecipa il Segretario Sig. TORDONI Dr. MAURO.

IL PRESIDENTE: F.to Corrado Rosignoli
Spello, 11

19 NOV. 1997

Per copia conforme all'originale.



IL SEGRETARIO COMUNALE: F.to Tordoni Dr. Mauro
IL SEGRETARIO COMUNALE: Tordoni Dr. Mauro

[Handwritten signature]

IL CONSIGLIO COMUNALE

Introduce l'argomento il Sindaco facendo rilevare che l'art. 17 comma 91, della legge 15.05.1997, prevede che i Comuni, provvedano entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge ad adottare i regolamenti comunali in materia di termine, di responsabile del procedimento e di diritto di accesso.

Fa rilevare che mentre le Ordinanze del Ministero dell'Interno, delegato per la protezione civile, per i Comuni interessati dai movimenti tellurici iniziati il 26.09.1997, ha provveduto a far slittare al 30.11.1997 il termine per la verifica degli equilibri di bilancio previsto al 30 settembre dall'art. 36 del Decreto legislativo 77/1995, altrettanto non è avvenuto per questi ulteriori termini amministrativi così anche la comunicazione del Comitato Regionale di controllo sugli atti degli Enti Locali in data 03.11.1997, prot. 9699.

La riunione del Consiglio nella seduta odierna è destinata appunto ad approvare tale regolamento.

Invita il Segretario Comunale ad illustrarne il contenuto, illustrazione che viene puntualmente effettuata. Il consigliere Canafoglia Valter del gruppo Consigliare - Spello Democratica - Rifondazione Comunista, fa rilevare che nella Città si è venuta a creare una situazione difficile determinata in modo particolare dal terremoto, che in qualche modo ha portato ad una frantumazione dell'ambiente sociale. Risulta importante ricominciare a parlare di partecipazione, di confronto con la città, invita il Consiglio comunale per intero a dare il suo contributo per il raggiungimento di tale obiettivo.

Partecipa inoltre di costituire n. 4 consulte partecipative, per le attività giovanili, per le attività culturali, per le attività sociali ed economiche, per l'osservatorio sul piano regolatore generale.

In qualche modo occorrerebbe trovare uno strumento giuridico che obbligasse l'Amministrazione Comunale a conformarsi alle proposte della Consulta, questo, senza prevaricare le competenze del consiglio.

Entrano i consiglieri Bagliani Giuseppe, Ronconi Marcello e Luna Antonio - Presenti n. 13.

Il Consigliere Mazzoli Marcello della lista "Insieme per Spello", si meraviglia della richiesta di collaborazione avanzata dal Consigliere Canafoglia Valter, ricorda che un recente accordo tra lista di maggioranza e una lista di minoranza ha fatto sì che l'ultima lista di minoranza rimasta non avesse più neanche i numeri per poter far convocare un Consiglio Comunale o richiedere

IL PRESIDENTE: F.to Corrado Rosignoli

Spello, li

17.9 NOV. 1997

Per copia conforme all'originale.



IL SEGRETARIO COMUNALE: F.to Tordoni Dr. Mauro

IL SEGRETARIO COMUNALE: Tordoni Dr. Mauro

il controllo di una particolare deliberazione.

Della situazione è stato avanzato un esposto del quale non si è ancora avuta risposta da parte dell'Amministrazione Comunale.

c) - l'esercizio del diritto di accesso agli atti
Il Consigliere Ronconi Marcello della Lista "Insieme per Spello"

condivide le censure mosse dal Collega Mazzoli Marcello, lamenta che in Consiglio Comunale si fanno solo "chiacchiere" in quanto le decisioni importanti vengono assunte preventivamente in altri luoghi.

La minoranza prese la decisione di uscire dalle Commissioni per protesta verso l'accordo tra la maggioranza e un'altra lista di minoranza, che ha di fatto leso i diritti e la funzione della minoranza stessa.

Deplora il comportamento del Sindaco che ha sempre trattato con sufficienza tale situazione e che ad oggi non ha ancora provveduto a dare risposta ad un esposto presentato alla Prefettura.

Richiede che sia ridata la giusta operatività alla minoranza. Il fatto più eclatante è che la Commissione Consiliare di controllo sui servizi sia presieduta da un Consigliere di minoranza che è ora Assessore Comunale.

Il Consigliere Luna Antonio fa rilevare che il contenuto dell'art. 21 del regolamento proposto che istituisce lo sportello del cittadino, sia un pò vuoto rispetto alle esigenze rappresentate dalla III Commissione consiliare, che consegna al segretario affinché siano allegate a verbale. (Allegato sub B)

Il Sindaco replica ai vari interventi, rassicurando la ripresa della fase partecipativa ed una pronta risposta alla minoranza sul problema dalla stessa sollevata.
Pone ai voti il regolamento proposto.

IL CONSIGLIO COMUNALE

VISTA la relazione del Segretario Comunale circa il contenuto del regolamento proposto per l'approvazione;

UDITI gli interventi dei consiglieri partecipanti al dibattito;

VISTA la Legge 07. agosto 1990, n. 241 recante norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

VISTO che in particolare il regolamento proposto disciplina:

IL PRESIDENTE: F.to Corrado Rosignoli
Spello, 11

Per copia conforme all'originale,

IL SEGRETARIO COMUNALE: F.to Tordoni Dr. Mauro

IL SEGRETARIO COMUNALE: Tordoni Dr. Mauro

19 NOV. 1997



11- ALLEGATO "A" ~~DELIBERA~~ C.C. n° 77 del 17.11.97

COMUNE DI SPELLO
Prov. di Perugia

Via Garibaldi 19 - Tel 0742/30001 - Fax 0742/300040

REGOLAMENTO

PER L'ATTUAZIONE DEGLI ARTICOLI 2,4,6,7,10,11,12, 22,23,24 e 25
DELLA LEGGE 7 AGOSTO 1990 N. 241

IL PRESIDENTE
(LORRADO ROSIGNOLI)



IL SEGRETARIO COMUNALE
(TORRIONI D. MAURO)

Capo I - Indicazioni preliminari

Art. 1 - Definizioni

1. Ai fini delle disposizioni del presente regolamento, per "legge" si intende la 7 agosto 1990 n. 241;
2. Ai fini delle disposizioni del presente regolamento, per "contributi" si intendono le sovvenzioni, i contributi, i sussidi, gli ausili finanziari e l'attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere di cui all'articolo 12 della legge.
3. Le tabelle allegate costituiscono parte integrante del presente regolamento.

Capo II - Oggetto

Art. 2 - Finalità ed ambito di applicazione

1. Il presente regolamento uniforma le procedure amministrative del Comune ai principi della legge e dello Statuto comunale.
2. Il regolamento si applica a tutti i procedimenti amministrativi, promossi d'ufficio o attivati obbligatoriamente a seguito di iniziativa di parte, di competenza del Comune.

Capo III - Termine del procedimento

Art. 3 - Termine per la conclusione del procedimento

1. La tabella n. 1 indica, per categorie di procedimenti, nei casi in cui il termine non sia già determinato con altra legge o regolamento, il termine per la conclusione dei procedimenti.
2. Il termine per la conclusione del procedimento, qualora non sia contenuto nella tabella n. 1, deve intendersi non superiore a sessanta giorni.
3. Il termine previsto non è comprensivo dei tempi necessari per l'acquisizione di pareri obbligatori e valutazioni tecniche di organi o enti esterni al Comune. In tal caso il termine viene sospeso con la richiesta da parte del Comune, e riprende a decorrere dal giorno della ricezione del parere e/o della valutazioni tecniche obbligatorie.
4. Il termine previsto non è comprensivo dei tempi necessari per l'eventuale fase integrativa di efficacia dell'atto, di competenza degli organi di controllo; in tal caso, il provvedimento finale deve indicare l'amministrazione competente per il controllo.

Art. 4 - Decorrenza del termine

1. Il termine per i procedimenti d'ufficio decorre dalla data di adozione dell'atto propulsivo.

2. Il termine per i procedimenti ad iniziativa di parte decorre dalla data di ricevimento della domanda o dell'istanza.

3. Nel caso di consegna diretta della domanda o istanza, la data è comprovata dalla ricevuta rilasciata dall'ufficio Protocollo generale; nel caso di trasmissione mediante servizio postale, la data è comprovata dal timbro datario apposto all'arrivo.

Art. 5 - Irregolarità della domanda e incompletezza della documentazione

1. La domanda o l'istanza deve essere redatta nelle forme e nei modi stabiliti dall'amministrazione, indirizzata all'organo competente e corredata dalla prescritta documentazione.

2. Le modalità di redazione della domanda e l'individuazione della documentazione sono stabilite con deliberazione della Giunta comunale.

3. Qualora la domanda o l'istanza sia irregolare o incompleta, il responsabile del procedimento, di cui al successivo Capo IV, ne dà comunicazione al richiedente entro quindici giorni, indicando le cause di irregolarità o di incompletezza.

4. In caso di comunicazione di irregolarità o incompletezza della domanda o dell'istanza, il termine iniziale decorre dalla data di ricevimento della domanda o dell'istanza regolare e completa.

5. Qualora il responsabile del procedimento non provveda alla comunicazione nelle modalità di cui al terzo comma, il termine decorre dalla data di ricevimento della domanda.

Capo IV - Responsabile del procedimento

Art. 6 - L'unità organizzativa ed il responsabile di settore

1. La tabella n. 1 individua, per ciascuna categoria di procedimenti, qualora non sia già stabilito da altre leggi o regolamenti, l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedurale, nonché dell'adozione del provvedimento finale.

2. Salva diversa determinazione, il responsabile del procedimento è il responsabile preposto all'unità organizzativa competente.

Art. 7 - Funzioni del responsabile

1. Il responsabile di ciascuna unità organizzativa può affidare ad altro dipendente addetto all'unità la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento.

2. Il responsabile del procedimento svolge le funzioni indicate nell'articolo della legge ed i compiti indicati nelle disposizioni organizzative e di servizio, ivi compresi quelli attinenti all'applicazione delle disposizioni della legge 4 gennaio 1968, n.15 e successive modificazioni ed integrazioni.

3. L'unità organizzativa competente ed il nominativo del responsabile del settore e del responsabile del procedimento sono comunicati ai soggetti di cui all'articolo 7 della legge e, su richiesta, ai soggetti di cui all'articolo 9 della legge.

Capo V - Partecipazione al procedimento

Art. 8 - Comunicazione dell'avvio del procedimento

1. L'avvio del procedimento è reso noto mediante comunicazione personale ai soggetti di cui all'articolo 7 della legge.

2. La comunicazione deve contenere l'oggetto del procedimento promosso, il termine per la conclusione del procedimento, l'indicazione dell'unità organizzativa competente, il nominativo del relativo funzionario responsabile del procedimento, l'ufficio presso cui si può prendere visione degli atti e l'orario di accesso all'ufficio medesimo, il termine entro il quale gli interessati possono presentare memorie scritte e documenti.

3. Qualora, per il numero di destinatari, la comunicazione personale non sia possibile o risulti particolarmente gravosa, o vi siano esigenze di celerità del procedimento, il responsabile del procedimento, motivando adeguatamente, può disporre, oltre all'affissione all'albo pretorio, altre forme di pubblicità, quali comunicati stampa, avvisi pubblici o altri tipi di comunicazione pubblica.

Art. 9 - L'intervento volontario

1. I soggetti di cui all'articolo 9 della legge possono intervenire nel procedimento.

2. L'atto di intervento deve contenere gli elementi utili per la individuazione del procedimento al quale l'intervento è riferito, i motivi dell'intervento, le generalità ed il domicilio dell'interveniente.

3. Il responsabile del procedimento deve valutare se il soggetto interveniente sia in possesso dei requisiti di cui all'articolo 9 della legge; in caso affermativo, deve inviare all'interveniente una comunicazione contenente le informazioni di cui all'articolo 8, secondo comma, del presente regolamento; in caso negativo, deve comunicare, motivando adeguatamente, le ragioni ostative all'intervento.

Art. 10 - Modalità di partecipazione

1. Gli interessati possono prendere visione degli atti istruttori relativi a procedimenti in corso, che li riguardano.

2. Gli interessati possono presentare memorie scritte e documenti entro un termine non superiore ai due terzi dell'intera durata del procedimento.

3. Nel corso del procedimento, e comunque non oltre il termine previsto nel comma precedente, gli interessati possono produrre documentazione aggiuntiva o rettificativa di parti non sostanziali oppure addurre osservazioni, e pareri, anche mediante audizioni personali, il cui esito deve essere verbalizzato.

4. Gli interessati possono assistere a sopralluoghi ed ispezioni personalmente o attraverso un proprio rappresentante.

Art. 11 - Accordi determinativi del contenuto del provvedimento finale

1. In accoglimento di osservazioni e proposte presentate a norma dell'articolo 10, l'amministrazione procedente può concludere, senza pregiudizio dei diritti dei terzi, e in ogni caso nel perseguimento del pubblico interesse, accordi con gli interessati al fine di determinare il contenuto discrezionale del provvedimento finale ovvero, nei casi previsti dalla legge, in sostituzione di questo.

Capo VI - Concessione di contributi

Art. 12 - Criteri modalità

1. Il Consiglio comunale, con proprio regolamento, determina, per ciascuna categoria di contributi, in conformità con le norme contenute nel presente capo ed entro sessanta giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento, i criteri e le modalità cui l'amministrazione deve attenersi per la concessione di contributi.

Art. 13 - Istanza

1. L'istanza, redatta secondo le forme ed i tempi stabiliti e corredata della documentazione comprovante i requisiti richiesti, deve contenere l'indicazione delle finalità alle quali la concessione del contributo è destinato.

2. In caso di istanza irregolare o incompleta, si applicano le disposizioni contenute nell'articolo 5 del presente regolamento.

Art. 14 - Individuazione delle materie

1. Nei limiti delle risorse disponibili, il Comune può concedere contributi nelle seguenti materie:

- a) assistenza e sicurezza sociale;
- b) attività sportive e ricreative del tempo libero;
- c) attività per la tutela di valori monumentali, storici e tradizionali;
- d) cultura e informazione;

- e) sviluppo economico;
- f) tutela dei valori ambientali.

Art. 15 - Individuazione dei soggetti

1. Il Comune può concedere contributi a favore di:
 - a) persone residenti nel territorio comunale;
 - b) enti pubblici, per le attività svolte a beneficio della popolazione comunale;
 - c) enti privati, associazioni, fondazioni ed altre istituzioni di carattere privato, dotate di personalità giuridica, che svolgono prevalentemente attività in favore della popolazione comunale;
 - d) associazioni non riconosciute e comitati che svolgono attività in favore della popolazione comunale.
2. In casi particolari, adeguatamente motivati, il Comune può concedere contributi in favore di soggetti di cui alle lettere b), c) e d) del comma precedente, al fine di sostenere iniziative di aiuto e solidarietà verso comunità italiane e straniere colpite da calamità o altri eventi eccezionali ovvero per concorrere ad iniziative di interesse generale che risultino in consonanza con i principi statutari.

Capo VII - Limiti applicativi

Art. 16 - Limiti di applicazione delle norme del Capo V e del Capo VI

1: Ai sensi dell'articolo 13 della legge, le disposizioni contenute nel Capo V e nel Capo VI non si applicano nei confronti dell'attività dell'amministrazione comunale diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione.

Capo VIII - Integrazioni e modifiche

Art 17 - Integrazione e modificazione

1. I procedimenti individuati da nuovi provvedimenti normativi e regolamentari saranno disciplinati con appositi provvedimenti, integrativi del presente regolamento.
2. La Giunta comunale, qualora lo ritenga necessario, può modificare, con propria deliberazione, resa pubblica, le tabelle allegate al presente regolamento.

Art. 18 - Modalità attuative

1. Ciascuna unità organizzativa, entro tre mesi dalla entrata in vigore del presente regolamento, è tenuta ad uniformare i moduli utilizzati alle disposizioni contenute nel regolamento e nella legge.

2. Il Segretario del Comune sovrintende alla applicazione delle norme contenute nel presente regolamento, impartendo, se necessario, disposizioni applicative e predisponendo misure organizzative per la riduzione dei tempi procedurali.

Capo IX - Esercizio del diritto di visione degli atti comunali

Art. 19 - Ambito di efficacia del diritto di visione

1. I cittadini hanno diritto di prendere visione di tutti i provvedimenti adottati dal Consiglio Comunale, dalla Giunta Comunale e dal Sindaco nell'esercizio delle rispettive funzioni.

2: E' consentito altresì prendere visione di documenti che non sono definibili provvedimenti in senso formale, ma che sono utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

3: E' considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni.

4. Il diritto di accesso è escluso per i documenti coperti da segreto di stato o per effetto di motivata dichiarazione del Sindaco che ne vieti l'esibizione in quanto la loro diffusione può pregiudicare il diritto di riservatezza delle persone, dei gruppi o delle imprese. Per l'individuazione e' fatto espresso riferimento alle disposizioni contenute nel Regolamento approvato con D.M. 10 maggio 1994 n. 415 e nella legge 31.12.1996 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni.

Art. 20 - Modalità per l'esercizio del diritto di visione

1: Il cittadino che intende prendere visione di atti e documenti deve farne richiesta verbale indicando chiaramente gli atti e documenti che desidera in visione.

2: La richiesta, ove provenga da una pubblica amministrazione, è presentata dal titolare dell'ufficio interessato o dal responsabile del procedimento amministrativo.

3: Qualora esistano dubbi, per ragioni di riservatezza, sull'accessibilità del documento, il richiedente è invitato a presentare richiesta scritta.

4. Sull'accoglimento della stessa si pronuncia il Sindaco, acquisito il parere del Segretario comunale, entro tre giorni dalla presentazione dell'istanza.

5: L'eventuale diniego deve essere adeguatamente motivato ai sensi dell' articolo 24 della Legge 241/90 e dell'articolo 8 del D.P.R. 27.06.1992 n. 352.

6: In ogni caso i documenti non possono essere sottratti all'accesso ove sia sufficiente far ricorso al potere di differimento.

7: L'istante ha diritto alla consultazione richiesta durante l'orario di apertura al pubblico degli uffici comunali e ove non sia possibile immediatamente, nel termine di cinque giorni decorrenti dalla trasmissione dell'istanza medesima all'ufficio competente.

Art. 21 - Ufficio per le relazioni con il pubblico

1: E' istituito, presso la Segreteria comunale, l'ufficio per le relazioni con il pubblico per dare attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione.

2: In particolare fornirà informazioni sugli uffici ove sono conservati gli atti richiesti in visione e sulle tariffe da corrispondere per il rilascio di copie e documenti.

Art. 22 - Autorizzazione alla visione

1: Responsabile del procedimento di accesso è il Funzionario di qualifica apicale dell'ufficio ove sono conservati i documenti richiesti che dovrà curare l'eventuale istruttoria nel caso di richiesta scritta.

2: In questo ultimo caso l'autorizzazione alla visione è rilasciata con le modalità indicate all'articolo 20.

3: La visione dei provvedimenti avviene di norma nell'ufficio dove sono conservati i documenti.

4: Durante la visione del provvedimento il cittadino deve essere assistito dal funzionario o impiegato delegato dal responsabile del settore.

Art. 23 - Consultazioni a scopo di studio

1: Le consultazioni a scopo di studio devono essere richieste con apposita domanda contenente l'indicazione chiara dello scopo degli studi condotti e dei provvedimenti da visionare.

2: Il responsabile del settore, autorizza secondo la procedura di cui all'articolo 20.

Art. 24 - Informazione sullo stato degli atti

1. Il cittadino ha diritto ad essere informato sullo stato degli atti e a tal fine potrà rivolgersi all'ufficio per le relazioni con il pubblico, nell'orario di apertura degli uffici comunali.

Art. 25 - Procedure sull'ordine di esame delle domande

1. L'esame delle domande avverrà seguendo l'ordine cronologico di arrivo all'ufficio competente.

2: In casi di assoluta eccezionalità potranno essere seguite procedure d'urgenza previa specifica autorizzazione del Segretario comunale sulle singole domande.

Art. 26 - Rilascio di copie senza obbligo di autentica

1: Qualora il cittadino richieda, con specifica istanza in carta semplice, una copia informale degli atti di cui all'articolo 19 potrà essergli rilasciata senza obbligo di bollo e previo pagamento all'economista comunale della sola tariffa per il rilascio, determinata annualmente dalla Amministrazione in riferimento al solo costo di riproduzione ed agli eventuali diritti di ricerca.

2: Su richiesta dell'interessato, le copie possono essere autenticate nelle forme di legge.

Art. 27 - Richieste non soggette alle disposizioni del presente capo IX

1: Non sono soggette alle disposizioni del presente capo le richieste di visione dei provvedimenti ad opera di docenti di corsi di formazione e/o aggiornamento del personale dipendente, dei corsi - concorso banditi dal Comune, nonché dei membri di Commissioni comunali formalmente istituite.

2: Non sono neppure soggette alle norme del presente regolamento le richieste di visione avanzate da scolaresche del Comune e dirette ad illustrare agli alunni le funzioni del Comune.

3: Nelle ipotesi contemplate dal presente articolo il Segretario Comunale, provvede ad impartire le opportune disposizioni.

Capo X - Disposizioni finali e transitorie

Art. 28 - Entrata in vigore

1: Il presente regolamento, dopo l'approvazione del competente organo regionale, è pubblicato all'albo pretorio comunale per trenta giorni consecutivi. Le stesse forme di pubblicità sono utilizzate per le modificazioni ed integrazioni.

2: La Giunta comunale dovrà curare idonee forme di pubblicità per consentire la massima divulgazione tra la cittadinanza.

3: Il regolamento entra in vigore il trentesimo giorno successivo alla pubblicazione all'albo pretorio.

Art. 29 - Norme transitorie

1: Le norme del presente regolamento relative ai termini finali si applicano solo ai procedimenti iniziati dopo la data di entrata in vigore del regolamento stesso.

I AREA AMMINISTRATIVA

I SETTORE

AFFARI GENERALI - CONTRATTI - CONTENZIOSO - SPORTELLO DEL
CITTADINO ARCHIVIO - PROTOCOLLO.

- Responsabile di Settore: VII qualifica funzionale
- Istruttore amministrativo: VI qualifica funzionale

<i>Procedimento</i>	<i>Tempi</i>
Atti deliberativi del Consiglio Comunale	gg. 30
Atti deliberativi Giunta Comunale	gg. 30
Atti soggetti a controllo	gg. 5
Chiarimenti al CO.RE.CO.	gg. 10
Liquidazione gettoni di presenza (con scadenza trimestrale).	gg. 15
Registrazione, classificazione e trasmissione corrispondenza ufficio	gg. 8
Esecuzione notifiche e tenuta registro.	gg. 15
Stipula contratti e scritture private	gg. 90
Contratti loculi.	gg. 30
Contenzioso amministrativo affidamento patrocinio	gg. 30

I AREA AMMINISTRATIVA - II SETTORE - PERSONALE -
CONTENZIOSO - SERVIZI SOCIALI - SERVIZI SCOLASTICI

N. 1 RESPONSABILE DI SETTORE - 7° Qualifica funzionale
N. 3 ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI - 6° Qualifica funzionale

- Richiesta visite collegiali	gg. 30
- Richiesta equo indennizzo	gg. 90
- Adempimenti per decisioni commissione disciplina	gg. 10
- Relazione semestrale personale privilegiato	gg. 15
- Procedura concorsi	gg. 30
- Assunzioni straordinarie	gg. 5
- Nomina e conferma in ruolo	gg. 10
- Certificazioni varie	gg. 3
- Visite fiscali	gg. 3
- Collocamenti a riposo	gg. 90
- Erogazione stipendi	gg. 20
- Denunce annuali	gg. 30
- Cessioni quinto dello stipendio	gg. 10
- Contabilità per ammortamento sovvenzioni Enti cessionari	gg. 30
- Raccolta richieste individuali per assegni e varie	gg. 30
- Erogazione compensi e varie indennità accessorie	gg. 30
- Dichiarazione situazione economica per dip. Pignorati	gg. 5
- Controllo presenze	tempo reale
- Aspettative e congedi straordinari	gg. 10
- Iscrizione elenco comunale del volontariato	gg. 15
- Esenzione ticket	immediato
- Trasmissione R.U.: domande di contributi	gg. 5
- Abbattimento barriere architettoniche	gg. 30
- Pareri per concessione contributi	gg. 15
- Emissione ordinanze motivi igienico-sanitari	tempo reale
- Contributi cittadini in stato di bisogno	gg. 30
- Ammissione Casa di riposo	gg. 30
- Rapporti con Tribunale Minori	gg. 30
- Soggiorni estivi	gg. 30
- Istanze obiettori di coscienza	gg. 15
- Attività delegate dal Comune alla ULS con proprio bilancio	gg. 30
- Liquidazione fatture	gg. 90
- Acquisto libri	gg. 30
- Iter del libro	gg. 1
- Prestito libri	gg. 30
- Realizzazione spettacoli	gg. 30

- Esposizione temporanea	gg. 30
- Interventi di restauro patrimonio mobile	gg. 30
- Patrocini e/o contributi	gg. 30
- Richiesta trasporti studenti nuove linee o fermate	gg. 30
- Elezioni Comitati di Gestione Servizi Infanzia	gg. 90
- Iscrizione scuole materne	gg. 30
- Tesserino per servizio trasporto scolastico	gg.270
- Esoneri rette refezioni Asilo Nido - Scuole Materne ed Elementari e trasporto scolastico	gg. 90
- Erogazione libri di testo per le scuole elementari	gg. 90
- Manifestazioni pubbliche	gg. 30
- Erogazione contributi per spese testi scolastici scuole medie inferiori	gg.150
- Concessione locali scolastici	gg. 30
- Fondi anticipati scuole infanzia e sili nido	gg. 30
- Conto consuntivo asilo nido	gg. 30
- Richieste ISTAT	gg. 90
- Contributi scuole materne	gg. 30
- Riscossione quote partecipazione	gg. 30

I AREA AMMINISTRATIVA - III SETTORE

SVILUPPO ECONOMICO, COMMERCIO, CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO

N 1 - Responsabile di settore - 7 qualifica Funzionale

N 2 - Istruttori Amministrativi - 6 qualifica funzionale

- Predisposizione Piani Comunali vari	gg 120
- Vendite straordinarie o liquidazioni	gg 5
- Autorizzazioni posteggi fiere e mercati	gg 30
- Rilevazioni statistiche	gg 30
- Rilascio nuove autorizzazioni	gg 20
- Autorizzazioni Sanitarie	gg 10
- Mancata apertura commercio fisso al minuto	gg 7
- Subingressi	gg 10
- Nuova concessione per edicola giornali	gg 30
- Dichiarazione di commercio cose antiche o usate	gg 30
- Attività ricettive alberghiere e extra alberghiere	gg 30
- Circhi equestri, spettacoli viaggianti	gg 30
- Licenze spettacoli, trattenimenti pubblici (sagre)	gg 5
- Licenze per raccolta fondi o di oggetti, collette o questue	gg 30
- Licenze di esercizio arte tipografica, litografica e qualunque arte di stampa	gg 30
- Installazione ascensori e rilascio licenza di esercizio	gg 30
- Fermo impianto ascensori per irregolarità di funzionamento	gg 5
- Rinnovo licenza per ascensori	gg 5
- Rilascio, potenziamento, modifica di licenza per carburanti	gg 30
- Rinnovi licenze	gg 90
- Turni annuali esercizi somministrazione alimenti e bevande e carburanti	gg 30
- Definizioni orari apertura e chiusura varie attività	gg 30
- Licenze annuali per spettacoli viaggianti per residenti	gg 30
- Autorizzazione per professione guida turistica ed altro	gg 30
- Nuova concessione produttori diretti	gg 30
- Rilascio autorizzazione per apertura II.SS., discoteche ecc.	gg 30
- Rilascio licenza per barbieri, parrucchieri e affini	gg 30
- Rilascio licenza per autonoleggi, parcheggi ecc.	gg 30
- Riprese fotografiche e filmate	gg 30
- Iscrizioni e cancellazione allo stato utenti Pesi e Misure	gg 90
- Ricezione denunce prodotti vitivinicoli	gg 90
- Ricezione denunce alveare	gg 90
- Autorizzazione vendita prodotti agricoli	gg 5
- Autorizzazioni mestieri ambulanti, facchinaggio	gg 10
- Autorizzazioni uso gas tossici	gg 10
- Adempimenti in merito iscrizione albo imprese artigiane	gg 10
- Controllo Gestione e riscossione pubblicità e pubbliche affissioni	gg 30
- Iscrizioni e cancellazione allo stato utenti Pesi e Misure	gg 15
- Vidimazione registri prodotti zuccherini	tempo reale
- Verifica e parere per striscioni e cartelloni pubblicità	gg 15
- Riscossioni diritti fognature e depurazione insediamenti civili	gg 30

- Riscossioni diritti fognature e depurazioni insediamenti produttivi	gg 30
- Accertamenti e rettifica delle proposte di accertamento trasmesse dall'Ufficio	
Imposte di Foligno o segnalazioni in base ad elementi reperiti dall'Ufficio	gg 90
- Controllo esenzione Ticket, assegni familiari, tasse scolastiche, mense ecc.	gg 90
- Consegna premi di rappresentanza	gg 10
- Utilizzo II.SS. comunali	gg 31
- Promozione e organizzazione manifestazioni sportive	gg 120
- Concessione patrocinio e assistenza manifestazioni sportive	gg 30
- Utilizzo palestre scolastiche	gg 90
- Utilizzo II.SS. comunali	gg 30
- Manifestazioni culturali	gg 30
- Manifestazioni teatrali	gg 30

I AREA AMMINISTRATIVA

IV SETTORE

STATO CIVILE - ANAGRAFE - ELETTORALE - LEVA MILITARE -
STATISTICA - INFORMATICA

n. 1 - Responsabile di settore - Settima Qualifica Funzionale

n. 1 - Istruttore Direttivo - Settima Qualifica Funzionale

<i>Procedimento</i>	<i>Tempo</i>
Statistiche popolazione movimento interno e esterno	gg. 30
Acquisizione e perdita status civitatis	gg. 30
Atti nascita, pubblicazione matrimonio, matrimonio e morte	gg. 10
Tenuta registri di stato civile	1 anno
Tenuta albo giudici popolari	gg. 180
Movimenti migratori nell'ambito del comune	gg. 20
Aggiornamenti per motorizzazione civile	gg. 20
Rilascio certificati	in tempo reale
Tenuta registri A.I.R.E.	gg. 30
Rilascio libretti di lavoro	gg. 10
Rilascio carte identità	gg. 10
Dichiarazioni sostitutive, autentiche atti	gg. 20
tenuta e formazione elenchi liste di leva e ruoli matricolari	gg. 30
Precettazione iscritti liste di leva	gg. 30
Richieste dispensa servizio di leva	gg. 30
Tenuta registri pensionati dello Stato	gg. 30
Aggiornamento schedari anagrafici	gg. 30
Rilascio attestati per servizio riscossioni tributi (Sorit)	gg. 30
Toponomastica e numerazione civica	gg. 120
Aggiornamento liste elettorali (Dalle scadenze di legge)	gg. 30
Rilevazioni statistiche per Ministero dell'Interno	gg. 60
Liquidazione gettoni di presenza commissioni varie	gg. 10
Ricorsi elettorato attivo e passivo	gg. 15
Gestione albo scrutatori effettivi	gg. 30
Gestione albo scrutatori volontari	gg. 30
Gestione albo Presidenti di Seggio	gg. 45
Nomina scrutatori	gg. 15
Delimitazione spazi elettorali	gg. 5
Certificati elettorali - (stampa e consegna) fino all'apertura seggi	gg. 30
Allestimento seggi elettorali	gg. 10

I AREA AMMINISTRATIVA -
SERVIZIO VIGILANZA E CUSTODIA

N. 1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO - VII qualifica funzionale
N. 1 -ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO - VI qualifica funzionale

- Referto di sopralluogo	gg. 90
- Parere per occupazione suolo pubblico	gg. 15
- Autorizzazioni per permessi di circolazione stradale	gg. 30
- Abusi edilizi	gg. 30
- Controllo rispetto ordinanze altre Uffici	gg. 30
- Sanzioni Amministrative	gg. 18
- Certificazioni per oggetti smarriti e rinvenuti	gg. 30
- Passo carrabile	gg. 30
- Emissione ordinanze in materia di codice stradale	gg. 90
- Segnalazioni inconvenienti	gg. 7



COMUNE DI SPELLO
PROV. DI PERUGIA

II AREA: ECONOMICA E FINANZIARIA

I SETTORE: RAGIONERIA - BILANCIO - PATRIMONIO

1 Responsabile di Settore - 7 qualifica Funzionale
1 Istruttore Amministrativo - 6 qualifica Funzionale
1 Esecutore - 4 qualifica Funzionale

Pareri ex articolo 53, 4° comma Legge 142/90	gg. 5
Richieste interessi passivi e rivalutazione monetaria	gg. 60
Emissione mandati	gg. 90
Emissione reversali	gg. 30
Procedura esecutiva	gg. 30
Gestione bilancio in entrata	gg. 90
Predisposizione uscite di Bilancio	gg. 90
Contabilità IVA	gg. 7
Dichiarazione sostituti di imposta e dichiarazione redd.	gg. 30
Statistica trimestrale sui flussi finanziari	gg. 7
Contrazione mutuo	gg. 90
Servizio di cassa	gg. 20



COMUNE DI SPELLO

PROV. DI PERUGIA

II AREA: ECONOMICA E FINANZIARIA

II SETTORE: TRIBUTI GESTIONE IMPOSTE E TASSE - CONTENZIOSO - ECONOMATO

1 Responsabile di Settore - 7 qualifica Funzionale
1 Istruttore Amministrativo - 6 qualifica Funzionale

Pareri ex articolo 53, 4° comma Legge 142/90	gg. 5
Pagamento piccole spese	gg. 1
Vendita dei mobili e materiali fuori uso	gg. 30
Approvvigionamento	gg. 30
Gestione Tributi smaltimento rifiuti solidi urbani	mesi 6
Gestione Tassa occupazione temporanea suolo ed aree pubbliche	gg. 15
Gestione Tassa occupazione permanente suolo ed aree pubbliche	mesi 6
Imposta Comunale per l'esercizio di imprese arti e professioni (I.C.I.A.P.)	mesi 6
Imposta Comunale sugli immobili (I.C.I.)	mesi 6
Rimborsi	anni 1
Quote inesigibili	anni 1
Verbali di avviso contribuenti morosi	anni 1 e mesi 6
I.N.V.I.M.	gg. 90

III^ AREA - Assetto del Territorio - Tutela Ambiente

I^ Settore - Urbanistica - Programmazione

1) Responsabile di settore - 7^ qualifica funzionale

1) Istruttore Tecnico - 6^ qualifica funzionale

- Certificati di destinazione urbanistica	gg	30
- Attestazioni e certificazioni in materia edilizia	gg	30
- Notificazione frazionamenti	gg	6
- Certificazioni d'uso del suolo	gg	30
- Pareri compatibilità urbanistica per opere eseguite dallo Stato o assimilati	gg	90
- Istanza di vario genere (pareri per altri settori)	gg	30
- Istanza di sanatoria art. 13, L.47/85	gg	30
- Condono edilizio art. 12 IL. 47/85	gg	30
- Ordinanze per il contenzioso edilizio - tutela pubblica incolumità	gg	45
- Attuazione Ordinanze	gg	90 -120
- Controdeduzione Ordinanza	gg	30
- Inottemperanza all'Ordinanza	gg	30
- Concessioni Edilizie	gg	90
- Autorizzazioni Edilizie	gg	90
- Autorizzazioni art. 7 legge 1497/39	gg	90
- Opere interne e inizio attività	gg	20
- Permessi d'uso (abitabilità, agibilità)	gg	120
- Rimborso oneri concessori e/o svincolo garanzie fidejussorie	gg	30
- Assegnazione aree PIP e conseguente convenzione	gg	120
- Piani lottizzazioni	gg	150
- Piani di recupero	gg	240
- Programmi integrati di intervento	gg	240
- Coltivazione cave	gg	240
- P.e.e.p - P.i.p.	gg	240
- Parere su lottizzazioni	gg	90
- Progettazione Opere Pubbliche	gg	360
- Autorizzazione per interventi eseguiti sul ns/ territorio	gg.	90

III^ AREA TECNICA - ASSETTO DEL TERRITORIO - TUTELA AMBIENTE

II^ SETTORE - TECNICO MANUTENTIVO - TUTELA AMBIENTE

- n. 1 Responsabile di settore - 7^ qualifica funzionale
- n. 2 Istruttori Tecnici - 6^ qualifica funzionale
- n. 1 Istruttore Amministrativo - 6^ qualifica funzionale

- Gestione dei contratti di locazione e di servizi	gg.	15
- Appalti per aste pubbliche	gg.	30
- Appalti concorso e licitazione privata	gg.	30
- Trattativa Privata	gg.	30
- Antimafia	gg.	15
- Contenzioso(cause, pignoramenti,ricorsi,transazioni)	gg.	30
- Rescissione del contratto o altre fasi contrattuali	gg.	30
- Polizze Assicurative	gg.	30
- Accatastamento e volture	gg.	30
- Frazionamenti e inserimenti in mappa	gg.	30
- Alienazioni	gg.	30
- Definizioni rapporti patrimoniali altri enti	mesi	4
- Spese condominiali	gg.	30
- Espropri del Comune per opere Pubbliche	gg.	30
- P.D.R. - P.I.P. - PEEP - Modifica P.R.G. - Espropri	gg.	15
- Istanze di varia natura e rapporto con alti Enti o Uffici	gg.	30
- Autorizzazione provvisoria scarico fognatura pubblica di insediamenti civili classe/ A con fognatura servita da impianto di depurazione	gg.	30
- Autorizzazione per scarichi civili in fognatura ma senza depurazione- sub irrigazione - scarico su suolo impermeabile - dispersione con pozzi assorbenti - acque superficiali.	gg.	30
- Scarichi industriali	gg.	30
- Ordinanze urgenza per pubblica utilità	tempi reali	
- Tumulazione provvisoria e definitiva salme (il tempo dipende dalla disponibilità dei loculi, se disponibili)	ore	48
- Esumazione o traslazione salme	gg.	90
- Urbanistica	gg.	60
- Acquisto Materiali	gg.	30
- Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria a fabbricati comunali e scuole	gg.	90
- Installazione centrale termica	gg.	90
- Allacci Acquedotto	gg.	15
- Autorizzazione escavazione Pozzi ad uso domestico	gg.	30

AREA
MR

Per copia conforme all'originale
Spello, li 17 NOV. 1997 (Poj. L1)



IL SEGRETARIO
(Tordoni Mauro)

DELIBERA C.C. N° 11 DEL 14.11.1977
III Commissione Consiliare

"AL. B"

Comune di Spello

RELAZIONE DI
INTRODUZIONE AL
PROGETTO DI ATTUAZIONE
DELLO

"SPORTELLO DEL
CITTADINO -
-(UFFICIO RELAZIONI
CON IL
PUBBLICO)

IL PRESIDENTE
(ROSIGNOLI GERRADO)

IL SEGRETARIO COMUNALE
(TORIDONI DI. MAURO)



Da quando lavoro all' U.R.P. ho smesso di dire bugie !



"Buongiorno signor Rossi, è l'ufficio per le relazioni con il pubblico del Comune di Pistoia. Nei mesi scorsi ci aveva telefonato per chiedere che venisse messo nella sua strada un altro cassonetto per i rifiuti. Ci spiace dirle che la sua richiesta non può essere accolta. In questi giorni sono stati acquistati 300 cassonetti, ma verranno impiegati per sostituire quelli che si sono deteriorati e per potenziare la raccolta nella zona ovest della città."

Da quando lavora all'ufficio per le relazioni con il pubblico del Comune di Pistoia, Pinocchio ha smesso di dire bugie. Ha capito che hanno le gambe corte. Ha messo al bando "vedrò", "guarderò", "farò". È facile parlare con il cittadino quando può essere data una risposta che lo soddisfa; è un po' meno facile quando si deve dire che non ha ragione o che la sua richiesta non può essere accolta. Ma la chiarezza è sempre apprezzata.

L'impegno dell'ufficio per le relazioni con il pubblico del Comune di Pistoia è quello di dare una risposta in tutti i casi, di informare delle scelte dell'amministrazione comunale anche quando possono contrastare con le richieste dei cittadini e di indicare, eventualmente, le possibilità che ognuno ha di continuare la sua azione se, nonostante la risposta negativa, pensa di avere ragioni da far valere. Pinocchio ora parla chiaro. E non è una bugia.

Pistoia
informa

Ufficio per le
relazioni con il
pubblico del
Comune di Pistoia

- S PORTELLO DEL CITTADINO -

(UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

- PREMESSA -

Una migliore efficienza resta ancora l'obiettivo primario per garantire quelle prestazioni di alta qualità che la pubblica amministrazione ha l'obbligo civile - prima che giuridico - di offrire ai cittadini. Il futuro della sfera pubblica dipende ormai soprattutto dal cambiamento di mentalità e di atteggiamento dei suoi operatori e da una nuova qualità del lavoro.

Tra le azioni finora compiute per avvicinare lo Stato al cittadino lo SDC-URP rappresenta un passo fondamentale e urgente.

La loro filosofia ribalta la storica concezione di un'amministrazione autoreferenziale e autoritaria per dar vita ad un rapporto finalmente paritario fra le parti. Non si tratta infatti di uffici che forniscono solamente informazioni perché il loro compito principale è quello di comunicare, di creare cioè un attivo e propositivo dialogo con il pubblico. Bisogna razionalizzare e riorganizzare, ridurre e semplificare il rapporto che la burocrazia impone ai cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa che affanno sempre più incomprensibili e inutili.

L'istituzione e il buon funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico sono di primaria importanza per lo Stato: dalla loro professionalità ed efficienza dipende il primo principio, la prima opinione che il cittadino si forma della Pubblica Amministrazione. Essi rappresentano un sostanziale passo in avanti verso la modernizzazione dell'istituzione comunale e un prezioso strumento di Trasparenza e Democrazia.

I. CHE COS'È E A COSA SERVE -

Lo SDC-URP è il primo punto di contatto e di informazione per costruire una Pubblica Amministrazione più efficiente e trasparente, operando in stretto collegamento con tutti i servizi preposti all'efficiente funzionamento del "sistema" nei momenti di programmazione, gestione e controllo, rappresenta un ufficio "filtro" mediante il quale la comunità amministrata entra in rapporto con l'Ente. Assicura l'effettivo esercizio, da parte dei cittadini, delle associazioni e di chiunque altro vi abbia titolo, dei diritti riconosciuti loro dalla legge. Favorisce, inoltre, la partecipazione della collettività alla gestione dei pubblici esercizi.

Lo "Sportello" è quindi un terreno davvero unificativo tanto per l'Amministrazione quanto per i cittadini.

L'Ente, che già vuole ridisegnare le sue competenze, deve tradurre questa molteplicità di vecchie e nuove funzioni in procedimenti improntati ai principi della trasparenza e dell'efficienza.

Il cittadino, per suo conto, deve contribuire con le sue proposte al miglioramento costante dei flussi che gli vengono dall'amministrazione e, al tempo stesso, accrescere la cultura dei suoi diritti e dei suoi doveri.

II. FUNZIONI E ATTIVITÀ -

Lo SDC-URP si sviluppa su 4 aree omogenee di attività:

① Servizi all'utenza per i diritti di partecipazione secondo quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990 n° 241.

Lo SDC-URP:

a) Riceve le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi, consente la visione o provvede al rilascio di copie degli stessi e si raccorda con gli altri uffici qualora la complessità o la natura dell'atto

lo richiedano.

- b) Decide sull'ammissibilità delle richieste di accesso, tenuto conto delle esclusioni e limitazioni stabilite dalla legge e dal regolamento.
- c) Cura la registrazione nel "protocollo speciale" istituito presso lo sportello, di tutte le richieste di accesso pervenute.
- d) Sollecita, quando necessario, gli uffici che intervengono nel procedimento di accesso.
- e) Adotta tutte le azioni necessarie affinché venga garantito il diritto di accesso alle informazioni agli atti e ai documenti amministrativi.
- f) Informa i cittadini circa le modalità e i termini per le azioni a tutela del diritto di accesso.

② Informazioni all'utenza relative agli atti ed allo stato dei procedimenti.

Per lo svolgimento di tale funzione è previsto l'utilizzo di apposito software che consente di fornire in linea tutti i procedimenti amministrativi e di avere, in qualsiasi momento, lo stato di avanzamento di ciascuno di essi. Tramite l'accesso informatico ai procedimenti dell'Ente, l'utente può ottenere informazioni in tempo reale.

③ Promozione ed attuazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture Lo SDC-URP, tramite l'utilizzo di opportuni strumenti (grafici, editoriali etc.):

a) fornisce ai cittadini le informazioni su Uffici e servizi del Comune. Nell'ambito di questa attività è prevista la realizzazione di una pubblicazione, la "Guida ai servizi comunali", di facile consultazione la quale dà indicazioni su quando la configurazione organizzativa dell'Ente, l'ubicazione e gli orari degli Uffici, descrive i servizi erogati e le modalità per usufruire degli stessi.

b) Previsione apposte schede informative riguardanti i procedimenti amministrativi dell'Ente con indicazione della documentazione necessaria per la presentazione di istanze e modalità relative (modalistica che andrebbe inserita anche nella "Guida ai servizi comunali").

c) Assicura la consultazione della Gazzetta Ufficiale della Repubblica, del Bollettino Ufficiale della Regione, del Foglio Annunci Legali della Provincia, della raccolta ufficiale delle leggi e dei decreti, dello Statuto e dei regolamenti provinciali, dei bandi di concorso, di gara e degli altri avvisi pubblicati dalla Provincia, garantendo ai cittadini la tempestiva conoscenza dei provvedimenti d'interesse generale.

d) Promuove la realizzazione di una rete informativa che coinvolga altre pubbliche amministrazioni al fine di garantire un'informazione diffusa.

④ Monitoraggio continuativo sullo stato e la qualità dei servizi comunali.

Lo sportello, quale superficie di contatto del

L'Ente con l'utenza, svolge attività di accoppiamento segnalazioni e reclami, valutazione dei sin-
goli casi, analisi e ricerca mirata, al fine di va-
lutare sistematicamente il grado di soddisfazione
dei servizi erogati e l'evoluzione dei bisogni quali-
-quantitativi della collettività amministrata.

Oltre ad effettuare studi, sondaggi, ricerche e a formula-
re proposte di adeguamento organizzativo dell'Am-
ministrazione, l'ufficio accoglie segnalazioni su
eventuali carenze rilevate nei servizi.

Ogni richiesta viene seguita con gli uffici interessati e
l'ufficio si impegna a rispondere in modo chiaro,
esauriente e celere. I dati vengono informatizzati.
Ogni tre mesi sono riassunti in un rapporto sullo sta-
to dei servizi e delle Relazioni con il Pubblico che
viene inviato alla Giunta comunale e ai dirigenti.
Tra gli altri aspetti ciò permette all'Amministrazione
comunale di avere dati sempre abbastanza freschi
sullo stato di soddisfazione della cittadinanza.

III. MODALITÀ DI INCONTRO TRA SOC-URP E UTENZA -

1) Diretto: L'ufficio deve essere collocato in una
struttura di facile accesso per i disabili, possi-
bilmente al pian terreno, ben visibile dal-
la strada. Si auspica il posizionamento nel-
la zona ovviamente del centro storico al-
l'interno dei palazzi comunali.

Presso l'ufficio sono presenti due aree:

a) Area self-service: in cui è collocato mate-
riale informativo utilizzabile direttamente
dall'utente

b) Area presidicata: l'utente richiede di

rettamente al funzionario:

• **Informazioni** → di primo livello: di immediato bisogno

→ di tipo oggettivo: rilasciabili a chiunque e aventi contenuto generale sulla struttura organizzativa dell'Ente, sull'ubicazione dei servizi, sugli orari di ricevimento, sulle procedure da seguire, sui termini di presentazione delle istanze ecc.

→ di tipo soggettivo: rilasciabili solo agli aventi titolo e legate all'esistenza di un particolare tipo di rapporto tra Ente e cittadino (istanza o opposizione, stato della pratica, posizioni anagrafiche etc.)

• **Prestazioni**

→ gestione reclami e suggerimenti (sono graditi anche gli apprezzamenti)

→ ricezione istanze

→ accesso ai documenti

→ amministrativi: presa visione e rilascio copia di atti

→ autocertificazione ed autenticazione firme

→ accesso ad archivi cartacei: strutture, procedure, referenti e modulistica

→ accesso ad Internet (qualora sia possibile): gestione tutta da valutare

2) **Indiretto**

→ **Postale**: la lettera o la cartolina (magari con l'affrancatura a carico del destinatario) rappresentano congiuntamente uno dei due possibili canali del rapporto indiretto. Vanno inviate direttamente all'ufficio e da questo postocollate

→ **Telefonico**: consente una comunicazione calda

e più cronache; è a portata di tutti, a esclusione di
distanza tra centro e periferia, promuove un rapporto
diverso con l'Ente pubblico mandando un segna-
le di apertura: non è detto che si debba prendere
sempre carta e penna per rivolgersi ad un offi-
cio. Quel che importa è che il funzionario
completi una "scheda" di segnalazione o si richie-
sta.

IV PASSI PER UN PROCESSO DI ATTUAZIONE -

- A) Coinvolgimento di tutti i settori dell'Ente attra-
verso incontri periodici con i Dirigenti e in via di
azione di "referent" di settore" cioè personale in
torno a ciascun settore con funzione di raccor-
do tra sportello e uffici.
- B) Contatti con altri Enti ed Associazioni nelle
quali lo SPD-VRP è già stato impiantato
per scambi di esperienze e conoscenze.
- C) Revisione dei procedimenti amministrati-
vi e loro aggiornamento.
- D) Realizzazione di schede informative autonoma
tizzate con priorità di rapporti cartacei, rela-
tivamente ai procedimenti aventi rilevanza
esterna.
- E) Interpretazione delle pedate schede con la mo-
deltica approntamente elaborata in raccordo
con tutti gli uffici.
- F) Creazione di una banca dati informativa
in cui la struttura e le attività dell'Ente
e dei soggetti ad esso collegati.
- G) Elaborazione di una guida informativa sulle
attività dell'Ente e dei servizi da esso erogati.

h) Attivazione di un protocollo speciale in caso di stato di emergenza di accesso agli atti con garanzia di certezza e sicurezza per il cittadino.

l) Archiviazione informatica delle note biografiche dei dipendenti e loro familiari facilmente consultabile da parte dell'utente, da cui si può ottenere, eventualmente, la copia cartacea.

-) Attivazione di un sistema informatico per l'accesso ai procedimenti amministrativi e visione dello stato di avanzamento degli stessi.

M) Indagine consultiva sull'attività dell'Ente nei confronti del cittadino.

N) Previsione di un modulo per il monitoraggio della qualità dei servizi (sondaggio all'utenza).

O) Relazioni statistiche a carattere quantitativo sulla domanda dell'utenza.

V. RIFERIMENTI LEGISLATIVI -

Le Amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n° 241 (sul Diritto dell'Accesso) individuando, nell'ambito della propria struttura e nel contesto della ridefinizione degli uffici di cui all'art 31, uffici per le relazioni con il pubblico.

La Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica ed i comitati metropolitani di cui all'art. 18 del decreto legge 24 novembre 1990, n° 344, convertito con modificazioni, dalla legge 23 gennaio 1991, n° 21, promuovono, utilizzando il personale degli uffici di cui all'art 11, la costituzione di servizi di accesso poli-funzionale alle amministrazioni pubbliche nell'ambito dei progetti finalizzati di cui all'art 26 della legge 11 marzo 1990, n° 67 (Fonte: Gazzetta Ufficiale n° 30, 8-2-1993 pag 7)

- Ministero per la funzione Pubblica: Circolare 27 aprile 1993, n° 17193.

Art 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993 n° 29.

Istituzione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità.

Alle amministrazioni pubbliche

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'art 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993 n° 29,

concernente razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego dispone che le amministrazioni, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n° 204 istituiscono uffici per le relazioni con il pubblico nell'ambito della propria struttura e nel contesto delle ridimensione delle unità organizzative.

(Fonte: Gazzetta Ufficiale, Serie generale n° 174, 6-5-1993, p. 66)

VI RIFERIMENTI STORICO-ESPERIENZIALI

- Nel 1987 l'Amministrazione comunale di Pistoia istituisce l'"Ufficio Reclami", un servizio di pronto rapporto con il cittadino, che rappresenta il primo caso storicamente accertato di proto-SPD-URP. L'attività dell'Ufficio Reclami serviva infatti a produrre un'esperienza professionale, soprattutto nel campo dell'ascolto, che si rivelerà utilissima nel successivo sviluppo di questi uffici.
- Nell'aprile del 1992 la Provincia di Perugia costituisce un gruppo di lavoro per lo studio della fattibilità di un "Centro dei servizi per l'accesso agli atti e all'informazione - Sportello del cittadino". La sua attuazione avverrà nel novembre del 1993.
- 15 giugno 1994 - 14 giugno 1996: Tempi di realizzazione previsti per il Progetto nazionale "Servizi Polifunzionali di Accesso alla Pubblica Amministrazione - URP". Le città interessate sono Arezzo, Bologna, Campobasso, Catania, Lecce, Perugia, Pistoia, Reggio Emilia, Roma. La firma è del Ministro della Funzione Pubblica L. Frattini.

• nell'ambito di questo progetto nazionale la provincia di Perugia ha effettuato un sondaggio per verificare se e in quale misura i 58 comuni della Provincia di Perugia hanno dato attuazione alla legge 241/1990 e all'art 12 del d. lgs 23/1/93 nonché per valutare la disponibilità alla collaborazione per la realizzazione di una rete di uffici difunzionali.

Dei 37 comuni che hanno risposto al questionario 12 hanno aperto un proprio SPD-URP, oltre a Perugia, Foligno e Spello, che hanno partecipato al progetto nazionale, altri enti locali si sono attivati autonomamente. Essi sono nell'ordine Gualdo Tadino, Marsciano, Umbertide, Trevi, Monte Castello di Vibio e Trevi (dati della Provincia di Perugia, aprile 1996).

VII CONCLUSIONI.

Lo SPD-URP è sempre una struttura pensata come un vero sistema di comunicazione tra amministrazione e cittadini. Esso rappresenta quindi il fulcro, il punto centrale di un sistema integrato di diffusione delle informazioni ed al tempo stesso rappresenta un luogo di reale confronto e dialogo tra la P.A. e il cittadino "cliente".

Tutto ciò significa maggiore produttività, maggiore trasparenza, maggiore partecipazione all'attività amministrativa, maggiore tutela dei diritti dei cittadini.

Spello 10/06/96

Antonio Lusa
(per la III Commissione
consiliare)



Per copia conforme all'originale
Spello, li 7 NOV. 1997

(pag. 12)
IL SEGRETARIO
(Gordon) (Mauro)

(DEL. C.C. n. 77 del 17.11.1997)

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per quindici giorni consecutivi dal
Spello, 11

19 NOV. 1997

19 NOV. 1997

IL SEGRETARIO COMUNALE
Tordani Dr. Mauro

ATTESTATO DI SECONDA PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal
Spello, 11

20 DIC. 1997

20 DIC. 1997

IL SEGRETARIO COMUNALE
IL SEGRETARIO
(Tordani Dr. Mauro)

Trasmessa al Comitato di Controllo sugli atti degli Enti Locali il
Prot. n. 13358

19 NOV. 1997

Divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 17 - comma 40 - della legge 15 maggio 1997, n. 127 11

IL SEGRETARIO COMUNALE

REGIONE DELL'UMBRIA - COMITATO DI CONTROLLO - SEZIONE DI PERUGIA

Ai sensi dell'Art. 17 - comma 40 - della legge 15 maggio 1997, n. 127, non riscontra vizi di legittimità.
Perugia 11

1.12.97, n. 12672

IL SEGRETARIO
F.to *vele.*

IL PRESIDENTE
F.to *vele.*

ALL'UFFICIO _____

per l'esecuzione di quanto disposto con la presente deliberazione.
Spello, 11

IL SETTORE AFFARI GENERALI