



COMUNE DI NUORO

COPIA DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE

N. 125 DEL 06/05/2022

OGGETTO: Attivazione struttura URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'anno duemilaventidue addì sei del mese di maggio alle ore 09:50, si è riunita, **nella sala delle adunanze e in video conferenza**, la Giunta Comunale sotto la presidenza del Sindaco Andrea Soddu.

Risultano presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
SODDU ANDREA	Sindaco	Si *	
BECCU FABRIZIO	Vicesindaco	Si *	
ROMAGNA VALERIA	Assessore	Si	
PIRAS RACHELE ALESSIA ADELE	Assessore	Si *	
MORONI FAUSTA	Assessore	Si	
ANGHELEDDU ELEONORA	Assessore	Si	
SPANU FILIPPO	Assessore	Si	
CRISPONI LUIGI	Assessore	Si	

(*) *partecipazione in videoconferenza*

Partecipa con le funzioni di legge il Segretario Generale Francesco Rosario Arena.

Il Presidente, riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a deliberare in merito all'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO CHE:

- lo Statuto comunale all'Art. 53 - Pubblicità degli atti e delle informazioni – prevede che “Per la diffusione delle informazioni relative a dati e notizie di carattere generale ed ai principali atti adottati dal Comune la Giunta istituisce servizi d'informazione dei cittadini, usufruibili nelle sedi delle Circoscrizioni ed in enti pubblici appositamente attrezzati; utilizza i mezzi di comunicazione più idonei per rendere capillarmente diffusa l'informazione”.
- il Regolamento per l'ordinamento degli uffici e dei servizi, adottato con atto di Giunta Comunale del 31.12.2010 n. 183 e integrato con le modificazioni apportate con le deliberazioni della Giunta Comunale n. 255 del 29.07.2016 e n. 185 del 18.06.2019, prevede:
 - all'Art. 2 – Criteri di organizzazione – che l'organizzazione dell'Ente si ispira tra l'altro ai criteri di “soddisfamento delle esigenze degli utenti garantendo la trasparenza dell'azione amministrativa, il diritto di accesso agli atti e servizi, la semplificazione delle procedure, l'informazione e la partecipazione all'attività amministrativa;
 - all'Art. 4 – Qualità dei servizi – che “Il Comune di Nuoro definisce, adotta e pubblicizza gli standard di qualità, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti”;
 - all'Art. 6 - Definizione di performance organizzativa – che “La performance organizzativa fa riferimento ai seguenti aspetti: a) la soddisfazione finale dei bisogni della collettività; b) l'attuazione di programmi, progetti e piani, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti; c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi; d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi; e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione; f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi; g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati; h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità”.
- il Regolamento del sistema integrato dei controlli interni, approvato con deliberazione Consiglio Comunale n. 26 del 15.07.2019, all'Art. 17 - Controllo sulla qualità dei servizi – prevede che “1. Il controllo sulla qualità dei servizi si realizza mediante strumenti e metodologie atti a misurare la soddisfazione degli utenti interni ed esterni alle strutture comunali. 2. Le attività di controllo sulla qualità dei servizi sono coordinate dal Segretario il quale, in collaborazione con i Dirigenti e col supporto tecnico di apposito ufficio denominato “URP” Ufficio Relazioni con il Pubblico e del NDV, provvede ad elaborare le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, anche attraverso l'adozione di carte dei servizi. 3. Nell'ambito delle attività di cui al comma precedente, sono attivati processi di gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi comunali”.

RICORDANDO che il Comune di Nuoro ha recepito le norme del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “*Codice dell'amministrazione digitale*” tracciando le linee attuative per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e con le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, ha avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata;

RICHIAMATA la propria deliberazione n. 65 del 18.03.2022 avente ad oggetto “*Approvazione del Piano Triennale per l'Informatica del Comune di Nuoro 2021 – 2023*”;

SPECIFICATO che con tale Piano si vuole dare una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione, ridurre la burocrazia, migliorare la qualità dei servizi offerti, semplificare il rapporto con i cittadini e imprese attraverso l'uso competitivo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) sia attraverso la ricerca di un miglioramento continuo dei processi interni dell'Ente;

VISTO il Regolamento comunale per la gestione, il funzionamento e l'utilizzo del sito internet istituzionale e dei social media, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 20/04/2022, in particolare il comma 2, Art. 2 - Principi generali – afferma che “L'Amministrazione Comunale ritiene fondamentale attivare strumenti di comunicazione e di relazione tra istituzioni e cittadini che facilitino il passaggio reciproco di informazioni e migliorino la qualità dei servizi offerti”.

RICHIAMATO l'art. 11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 che prevede l'istituzione degli URP Ufficio Relazioni con il Pubblico al fine di rispondere alla duplice esigenza di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini;

RICHIAMATA la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, che ha portato a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90 e ha individuato nell'URP la struttura dedicata alle attività di comunicazione;

RICHIAMATO anche l'Art. 147 D.Lgs. 267/2000 TUEL - Tipologia dei controlli interni – in particolare la lett. e) comma 2 prevede che si deve “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente”;

RITENUTO che l'URP possa essere struttura idonea per supportare e garantire il controllo interno della qualità dei servizi erogati, come stabilito dall'art. 147 TUEL, tramite l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente;

CONSIDERATO che è obiettivo del comune di Nuoro costruire sempre di più un'Amministrazione aperta, trasparente ed efficiente, agevolare il rapporto con i cittadini informandoli e facendosi carico dei bisogni da loro espressi garantendo risposte esaurienti;

VALUTATO che sia opportuno avviare in maniera sperimentale lo studio e l'apertura di una struttura URP al fine di mettere in atto le giuste misure per dare un riferimento certo ai cittadini con uno sportello che al contempo dia riscontro per un miglioramento della informatizzazione del Comune di Nuoro;

RITENUTO quindi necessario attivare in maniera sperimentale l'URP al fine di implementare e attuare il processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione dell'Ente e per aumentare la comunicazione con particolare riferimento al sito istituzionale del Comune di Nuoro;

VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii. - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

VISTO il Regolamento per l'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi adottato con atto di Giunta Comunale del 31.12.2010 n. 183 e integrato con le modificazioni apportate con le deliberazioni della Giunta Comunale n. 255 del 29.07.2016 e n. 185 del 18.06.2019, con particolare riferimento all'art. 32 rubricato “articolazione organizzativa”;

ATTESTATA:

- la regolarità tecnica e la correttezza dell'atto in quanto conforme alla normativa di settore e alle norme generali di buona amministrazione come richiamate nella parte espositiva della proposta;
- la correttezza del procedimento;
- la convenienza e l'idoneità dell'atto a perseguire gli obiettivi generali dell'Ente e quelli specifici di competenza assegnati;

ACQUISITO il parere favorevole di regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L. D.Lgs. 267/2000;

DATO ATTO che, sottoposta al dirigente del Settore Finanziario, è risultato che la presente proposta non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non comporta oneri diretti o riflessi sulla situazione finanziaria dell'Ente;

Con voti favorevoli unanimi espressi nei modi e forme di legge

DELIBERA

1. che la premessa forma parte integrante del deliberato;

2. di incaricare il Dirigente del Settore 1 Affari Generali e Organizzazione Digitale a porre in essere tutte le azioni organizzative dirette a continuare e rafforzare il processo di digitalizzazione e semplificazione dell'Ente e a migliorare e potenziare la comunicazione istituzionale tramite l'attivazione dell'URP in forma sperimentale;
3. di organizzare i servizi affinché l'URP, in un orizzonte pluriennale e con il concorso di tutti gli attori istituzionali, risponda alla esigenza di garantire la trasparenza amministrativa, di migliorare l'accessibilità, la qualità e la tempestività dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, nonché di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini;
4. di porre in essere le misure affinché l'URP sia strumento di raccordo tra le richieste dei cittadini e la struttura organizzativa anche in riferimento al costante miglioramento in termini di accessibilità, di aggiornamento e informatizzazione del sito istituzionale del Comune di Nuoro;
5. di dichiarare il presente provvedimento, con separata ed unanime votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs n. 267/2000, stante l'urgenza di assicurare il perfezionamento della procedura.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. N. 82/2005 e ss.mm.ii.

Il Sindaco
Andrea Soddu

Il Segretario Generale
Francesco Rosario Arena



COMUNE DI NUORO

SETTORE 1 - AFFARI GENERALI E ORGANIZZAZIONE DIGITALE

Proposta n. 25 del 28/04/2022

OGGETTO: Attivazione struttura URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ TECNICA

Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49 comma 1 e 147 bis comma 1, del D.Lgs. 267/2000, nonché ai sensi dell'art. 3 del vigente Regolamento per la disciplina del sistema dei controlli interni parere Favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Eventuali note:

Nuoro li, 03/05/2022

IL DIRIGENTE
ARENA FRANCESCO ROSARIO
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)



COMUNE DI NUORO

Settore Finanziario

Proposta n. 25 del 28/04/2022

OGGETTO: Attivazione struttura URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ CONTABILE

Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49 comma 1 e 147 bis comma 1, del D.Lgs. 267/2000, nonché ai sensi dell'art. 3 del vigente Regolamento per la disciplina del sistema dei controlli interni parere Non Dovuto in merito alla regolarità contabile.

Eventuali note:

Nuoro li, 05/05/2022

IL DIRIGENTE
f.to SABA DANILO
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)



COMUNE DI NUORO

Attestato di Pubblicazione

Delibera di Giunta

N. 125 DEL 06/05/2022

OGGETTO: Attivazione struttura URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

La presente deliberazione viene pubblicata in data **10/05/2022** all'Albo Pretorio del Comune per **15** giorni, ai sensi della normativa vigente.

ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del Dlgs. 18 Agosto 2000, n. 267.

Nuoro li, 10/05/2022

**IL RESPONSABILE DELLA
PUBBLICAZIONE
ARENA FRANCESCO ROSARIO**
(Sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n.
82/2005 e s.m.i.)