

UNIONE BASSA EST PARMENSE

(Provincia di Parma)

Sede legale: Sorbolo, Piazza Libert , n  1
Sede amministrativa: Sorbolo, Via del Donatore, n  2
Telefono 0521/669611, fax 0521/669669 (C.A.P. 43058)
partita iva 02192670343

DELIBERAZIONE N. 35 del 25/05/2010

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA DELL'UNIONE

OGGETTO: UFFICIO DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO. REVISIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO IN SPORTELLO POLIFUNZIONALE. ATTO DI INDIRIZZO. APPROVAZIONE.

L'anno duemiladieci, addi venticinque del mese di Maggio alle ore 17:30 convocata nei modi prescritti, la Giunta dell'Unione si   riunita nella sala delle adunanze nelle persone dei signori:

AZZALI ROMEO	Presidente	Presente
ZANICHELLI ANGELA	Componente	Presente
CANOVA MICHELA	Componente	Presente

Assiste alla seduta la dott.ssa CATERINA SORI - Segretario dell'Unione.

Il Sig. ROMEO AZZALI nella sua qualit  di Presidente, assume la presidenza e, constatata la legalit  dell'adunanza, invita i convenuti a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

▼▼▼

LA GIUNTA DELL'UNIONE

VISTO l'atto, stipulato il 23 dicembre 2009, con cui i Comuni di Colorno, Sorbolo e Mezzani hanno costituito l'Unione bassa est parmense;

VISTO lo Statuto dell'Unione bassa est parmense ed, in particolare, il suo art. 1, comma 2, il quale, confermando analogo clausola del suo atto costitutivo, ne dispone il subentro all'Unione di Sorbolo e Mezzani dall'1 gennaio 2010;

VISTO, inoltre, l'art. 35, comma 3 dello Statuto dianzi menzionato, che, sino alla stipulazione delle convenzioni di cui al precedente art. 7, dispone l'applicazione all'Unione subentrante delle deliberazioni con cui i Comuni di Sorbolo e Mezzani hanno trasferito all'Unione di Sorbolo e Mezzani, la funzione concernente la comunicazione istituzionale, comprendente l'ufficio delle relazioni con il pubblico;

VISTA la deliberazione consiliare n. 58 del 22 dicembre 2009, esecutiva, con cui sono stati approvati il bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2010 nonché la relazione previsionale e programmatica ed il bilancio pluriennale per il triennio 2010-2012 dell'Unione di Sorbolo e Mezzani, cui è ora subentrata l'Unione bassa est parmense;

VISTO, ancora, l'art. 35, comma 1, dello Statuto summenzionato, che dispone l'applicazione all'Unione subentrante dei regolamenti approvati dall'Unione di Sorbolo e Mezzani;

VISTO il decreto, n. 1 del 23 marzo 2004, con cui il presidente pro tempore dell'Unione di Sorbolo e Mezzani ha istituito l'ufficio delle relazioni con il pubblico;

VISTO il regolamento disciplinante il funzionamento dell'ufficio anzidetto, approvato con deliberazione giuntale n. 12 del 25 marzo 2004, esecutiva;

VISTO il testo unico delle leggi sull'ordinamento delle autonomie locali approvato con D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, e successive modificazioni;

VISTO l'articolo 11 del testo unico sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche approvato con D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, e successive modificazioni, prescrivente l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di individuare, nell'ambito della propria struttura, uffici per le relazioni con il pubblico;

VISTA la legge 7 giugno 2000, n. 150 ed, in particolare, il suo articolo 8, che demanda, tra l'altro, all'ufficio in parola, l'espletamento delle attività di comunicazione pubblica e le connesse direttive ministeriali 7 febbraio 2002 e 24 marzo 2004;

VISTA la circolare della presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, 27 aprile 1993, n. 17, sempre concernente l'ufficio predetto;

VISTE le direttive emanate dal presidente del Consiglio dei Ministri il 27 gennaio 1994 e l'1 ottobre 1994, che definiscono i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici in parola;

RITENUTO di convertire l'attuale modello organizzativo dell'ufficio delle relazioni con il pubblico in sportello polifunzionale, ai fini di:

- a) creare un unico punto di contatto fra enti e cittadini;
- b) assicurare modalità integrate ed omogenee di funzionamento dell'ufficio e di gestione dei rapporti con gli utenti;
- c) migliorare l'organizzazione del lavoro, assicurando il più equilibrato rapporto possibile tra le attività a contatto con il pubblico e quelle di back office;
- d) sviluppare la comunicazione interna ed esterna, anche mediante strumenti di condivisione delle conoscenze;
- e) rivedere la logistica dell'ufficio, in modo da concentrare le singole unità in esso comprese in ambienti di agevole accesso all'utenza;

RITENUTA, altresì, la necessità e l'opportunità, a tal fine, di definire in apposito atto di indirizzo gli elementi essenziali per la summenzionata revisione, con particolare riguardo:

- a) all'individuazione delle unità operative confluenti nello sportello polifunzionale, ed alla conseguente designazione del relativo personale;
- b) alla delineazione di un modello di massima di gestione dei flussi degli utenti ed all'articolazione di un orario di apertura al pubblico omogeneo;
- c) alla gestione delle attività di comunicazione propedeutiche all'inaugurazione dello sportello polifunzionale, nonché all'attivazione degli strumenti di informazione telematica più idonei alla divulgazione dei servizi offerti;

RITENUTO, infine, che il suddetto atto di indirizzo sia meritevole dell'approvazione, in quanto confacente ai fini perseguiti con la revisione del modello organizzativo dell'ufficio delle relazioni con il pubblico in sportello polifunzionale;

DATO ATTO che si prescinde dai pareri di regolarità tecnica e contabile, concretando la deliberazione mero atto d'indirizzo non comportante impegno di spesa o diminuzione di entrata, ai sensi del menzionato art. 49 del testo unico delle leggi sull'ordinamento delle autonomie locali approvato con D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;

CON voti unanimi, espressi nei modi di legge;

DELIBERA

1. di approvare, per la ragioni di cui in premessa, il seguente:

Atto di indirizzo per la revisione del modello organizzativo dell'ufficio delle relazioni con il pubblico in sportello polifunzionale

I. premessa.

Il presente atto di indirizzo ha ad oggetto la ridefinizione delle modalità organizzative dell'ufficio delle relazioni con il pubblico, finalizzata alla creazione di uno sportello polifunzionale.

I principali scopi perseguiti sono quelli di

- creare un unico punto di contatto fra utenti, Unione e i Comuni di Sorbolo e di Mezzani per la gestione dei principali procedimenti e per la fruizione della maggior parte dei servizi erogati dagli enti medesimi, che non funga da mero punto informativo del cittadino;

- gestire le attività di approfondimento e consulenza specifica attraverso appuntamenti con le strutture specialistiche interne;
 - sviluppare ed omogeneizzare l'articolazione dell'orario di apertura al pubblico rispetto a quelli attualmente esistenti per ogni unità operativa, al fine di evitare una polverizzazione degli sportelli, ciascuno organizzato dal rispettivo servizio di appartenenza;
 - riqualificare le modalità di comunicazione e di gestione del rapporto con il cittadino ad ogni livello e sotto ogni profilo (fisico, relazionale, strumentale);
 - migliorare l'immagine percepita dell'Unione e la qualità del lavoro degli operatori mediante la razionalizzazione delle procedure e della logistica.
- L'inaugurazione dello sportello polifunzionale è prevista, in linea di massima, entro il mese di settembre 2010.

II. La denominazione dell'ufficio delle relazioni con il pubblico. L'individuazione delle unità organizzative coinvolte

Su proposta dell'operatore economico incaricato dall'Unione per la comunicazione pubblica, lo sportello polifunzionale sarà denominato "In Comune - l'ufficio delle relazioni con il pubblico dell'Unione bassa est parmense per il Comune di Sorbolo/Mezzani -". Sarà cura dello stesso operatore economico l'ideazione del relativo logo.

Alla luce dell'attuale struttura organizzativa, le unità organizzative destinate a far parte dell'ufficio delle relazioni con il pubblico polifunzionale sono:

- A) per il servizio economico-finanziario, l'ufficio tributi;
- B) per i servizi al cittadino, gli uffici pubblica istruzione ed assistenza sociale;
- C) per il servizio assetto ed uso del territorio, sviluppo economico, le unità operative ambiente, edilizia e sportello unico per le attività produttive.

L'unità operativa servizi demografici costituisce, nella sostanza, parte integrante dello sportello polifunzionale, pur dovendo seguire una peculiare articolazione dell'orario di apertura al pubblico.

Il primo contatto con gli utenti dello sportello polifunzionale sarà gestito dall'applicato centralinista, chiamato a dare le prime informazioni oppure ad indirizzare il pubblico al pertinente sportello di front-office o ad agevolarlo nel prendere appuntamento con il funzionario deputato.

Il personale deputato al contatto con il pubblico è, in linea di massima, costituito dai dipendenti ascritti alle predette unità organizzative, salvo le figure, di seguito indicate, cui è commesso il ricevimento degli utenti previo appuntamento.

Le figure professionali con le quali si potrà prendere appuntamento per il tramite dello sportello polifunzionale sono costituite dal Segretario dell'Unione, dal Vice Segretario, dai Responsabili dei servizi titolari di incarico di posizione organizzativa, dai Responsabili degli uffici tributi ed edilizia nonché dagli Assistenti sociali.

III. Logistica e sistema di gestione dei flussi.

Presso la reception è già stato installato un sistema di gestione code per indirizzare gli utenti all'area di front-office. In tale area, l'utente può:

- a cura dell'applicato addetto alla reception, ricevere informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative organizzate dall'Unione o dai Comuni anzidetti o richiedere la modulistica che può essere compilata senza bisogno di assistenza;
- utilizzando il sistema di gestione code, ritirare il ticket per accedere all'appropriato sportello di front-office, presso il quale sarà ricevuto dal personale addetto al contatto con il pubblico;

- prendere appuntamento per l'incontro, con una delle figure professionali di cui all'ultimo capoverso del precedente paragrafo, per l'esame di procedimenti o per analizzare esigenze che richiedono maggiore approfondimento o particolare riservatezza.

IV. Articolazione dell'orario di apertura al pubblico.

Lo sportello polifunzionale e l'unità operativa servizi demografici saranno aperte al pubblico secondo il seguente prospetto:

<i>Ufficio delle relazioni con il pubblico sportello polifunzionale</i>					
<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>
<i>dalle 10:00 alle 13:00</i>	<i>dalle 10:00 alle 13:00</i>	<i>dalle 8:00 alle 13:00</i>	<i>dalle 10:00 alle 13:00 dalle 15:00 alle 18:00</i>	<i>dalle 10:00 alle 13:00</i>	-
<i>unità operativa servizi demografici</i>					
<i>dalle ore 8:30 alle 13:00</i>	<i>dalle 10:00 alle 13:00</i>	<i>dalle 8:00 alle 13:00</i>	<i>dalle 10:00 alle 13:00 dalle 15:00 alle 18:00</i>	<i>dalle 10:00 alle 13:00</i>	<i>dalle 9:00 alle 12:00</i>

Laddove la suddetta articolazione dell'orario di apertura al pubblico dovesse interferire con l'orario di lavoro o con l'articolazione dell'orario di servizio, saranno attivate le necessarie procedure di relazione sindacale.

V. Attività di comunicazione.

Per informare adeguatamente la cittadinanza delle modalità per la fruizione dello sportello polifunzionale, è indicativamente prevista, nella seconda metà del mese di agosto o nella prima del mese di settembre 2010, un'uscita dello strumento di comunicazione "InfoUnione" particolarmente incentrata su questo tema.

È inoltre previsto l'invio presso il domicilio dei cittadini di una lettera, munita di eventuale pieghievole, ulteriormente esplicativa dell'iniziativa.

L'unità operativa patrimonio - lavori pubblici è inoltre incaricata di acquistare appositi tabelloni, recanti la denominazione dello sportello polifunzionale, il suo logo nonché gli orari di apertura al pubblico, prendendo contatti con l'operatore economico incaricato dall'Unione per seguire la comunicazione pubblica.

Infine, contestualmente all'inaugurazione dello sportello polifunzionale, ovvero appena prima di essa, è autorizzata la pubblicazione sul Web, previa sua revisione sulla base delle indicazioni fornite dall'operatore economico incaricato della resa dei servizi di comunicazione pubblica, dell'apposito sito, già acquistato, contenente la banca dati dei procedimenti destinati a confluire nell'ufficio delle relazioni con il pubblico.

VI. Formazione del personale.

Riconosciuta l'essenziale importanza di un'adeguata formazione del personale deputato al contatto con il pubblico, è prevista la sua partecipazione a corsi finalizzati alla migliore gestione dei rapporti con gli utenti ed all'apprendimento di tecniche di comunicazione adeguate.

VII. Dotazioni finanziarie.

L'attuazione dei sopraestesi indirizzi necessita di una dotazione finanziaria complessiva stimabile in euro 10.000, di cui:

- Euro 5.000,00 per l'organizzazione dei corsi di formazione e di aggiornamento;
- Euro 1.500,00 per l'eventuale revisione grafica del sito Web;
- Euro 1.000,00, per la spedizione postale delle lettere di presentazione dello sportello polifunzionale;
- Euro 2.500,00, per completamento dell'allestimento dell'ufficio (acquisto di tabelloni, eccetera).

La somma complessiva anzidetta sarà oggetto di una prossima variazione di bilancio.

2. di dichiarare, con votazione separata, unanime, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del testo unico delle leggi sull'ordinamento delle autonomie locali approvato con D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

◇◇◇

ESPRESSIONE PARERI AI SENSI DELL'ART. 49, C. 1, DEL D. LGS. 18.8.2000 N. 267

Regolarità tecnica

--

Regolarità contabile

--

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
F.to ROMEO AZZALI

IL SEGRETARIO DELL'UNIONE
F.to dott.ssa CATERINA SORI

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente viene pubblicata all'Albo Pretorio del Comune, sede dell'Unione, per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124 del D. Lgs. 18.08.2000 n. 267.

Addì, **17 GIUGNO 2010**

IL SEGRETARIO DELL'UNIONE
F.to dott.ssa CATERINA SORI

Copia conforme all'originale

Il Funzionario incaricato
(Paola Conti)

Addì **17 GIUGNO 2010**

Il sottoscritto Segretario dell'Unione, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

- che la presente deliberazione:

è stata affissa all'albo pretorio per quindici giorni consecutivi dal **17 GIUGNO 2010** al **02 LUGLIO 2010** come prescritto dall'art. 124 - comma 1 - del D. Lgs. n. 267/2000;

è stata trasmessa in elenco ai Capigruppo dell'Unione così come prescritto dall'art. 125 del D. Lgs. n. 267/2000;

- che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno

a) decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134 c. 3 D. Lgs. 267/'00)

Sorbolo, li _____

IL SEGRETARIO DELL'UNIONE
