

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana

Assessorato delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
L'Assessore

Prot. n. 108183

del 27/07/2010

DIRETTIVA

Oggetto: Legge 7 giugno 2000 n. 150. Uffici Relazioni con il Pubblico presso le amministrazioni provinciali e comunali.

Ai sigg. Presidenti delle Province Regionali della Sicilia.

Ai sigg. Sindaci dei Comuni della Sicilia.

LORO SEDI

L'Assessorato delle autonomie locali e della funzione pubblica, nell'ambito delle rinnovate competenze attribuitegli con la recente legge regionale 2008 n. 19, tra le altre priorità, al fine di rispondere alle esigenze dei cittadini, intende promuovere e sviluppare la cultura del risultato e dell'efficienza organizzativa, per la cui concreta attuazione gli uffici per le relazioni con il pubblico costituiscono strumenti di importanza strategica.

Pertanto, il monitoraggio disposto con circolare n. 04/AL del 26 giugno 2009 del Dipartimento delle Autonomie locali ha costituito l'avvio per acquisire informazioni presso le province ed i comuni siciliani in ordine all'istituzione, alla strutturazione ed al funzionamento degli uffici relazioni con il pubblico.

Tuttavia, dall'analisi dei dati acquisiti, è emerso che n. 77 degli enti locali interpellati non hanno ancora provveduto alla creazione dei detti uffici.

Premesso quanto sopra, è d'uopo richiamare l'attenzione delle province e dei comuni inadempienti all'osservanza degli artt. 8 della legge 7 giugno 2000 n. 150 e 11 del d.lgs n. 165/2001 e s.m.i., disposizioni che impongono a tutte le amministrazioni pubbliche l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico. Tale normativa risulta applicabile nell'ambito della Regione siciliana in forza del rinvio dinamico disposto dalla legge regionale 26 marzo 2002 n. 2 all'art 127.

In particolare, il T.U. sul pubblico impiego all'art. 11 citato, al fine di garantire la piena attuazione della legge sul procedimento amministrativo (legge 7 agosto 1990 n. 241, recepita nell'ordinamento regionale siciliano con legge regionale 30 aprile 1991 n. 10) prescrive che le pubbliche amministrazioni individuino gli uffici per le relazioni con il pubblico, con la finalità di provvedere al servizio ed all'informazione dell'utenza in relazione alla partecipazione al procedimento, nonché alla ricerca ed all'analisi di proposte da formulare all'amministrazione di appartenenza sugli aspetti organizzativi e logistici concernenti il rapporto con i cittadini.

L'applicazione nella nostra Regione della legge citata consente alla Sicilia di prendere parte al processo, già avviato a livello statale, di riorganizzazione degli U.R.P. e di ridefinizione dei compiti loro demandati, in omaggio alla centralità attribuita al

principio della c.d. comunicazione, riconosciuta quale funzione fondamentale dello Stato.

Alla luce del quadro normativo delineato, province e comuni sono tenuti ad istituire (laddove non vi abbiano provveduto) e ad organizzare gli uffici per le relazioni con il pubblico di modo che i diversi servizi pubblici offerti al cittadino siano costantemente adeguati ai principi della trasparenza, dell'efficacia e dell'efficienza.

Pertanto, gli U.R.P. devono articolare la propria struttura ed attività in modo da garantire concretamente agli utenti i diritti di informazione, accesso e partecipazione al procedimento amministrativo. In particolare, i detti uffici dovranno improntare la propria attività al precipuo fine di rendere quanto più possibile agevole ai cittadini l'accesso e l'utilizzo dei servizi, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni.

Gli U.R.P. devono, inoltre, avviare processi di verifica sulla qualità dei servizi resi all'utente e, segnatamente, sul loro livello di gradimento, tramite la strutturazione di un sistema che registri opinioni e giudizi dei cittadini.

Per la migliore realizzazione degli obiettivi sopra indicati, al personale preposto presso gli U.R.P. deve essere assicurata un'adeguata formazione. E' altresì opportuno che lo stesso svolga in via esclusiva mansioni che attengano alle attività proprie di tali Uffici. Soltanto laddove richiesto da imprescindibili esigenze di servizio, il predetto personale potrà essere applicato a mansioni differenti, purchè comunque restino prevalenti quelle relative all'attività dell'U.R.P.

Particolare attenzione, inoltre, deve essere prestata in sede di scelta del personale da assegnare agli U.R.P. da istituire. La materia è disciplinata a livello statale dall'art. 2 del D.P.R. n. 422 del 21.9.2001, che indica i requisiti professionali che il predetto personale deve possedere. Tale normativa, sebbene non trova applicazione diretta nell'ambito della Regione siciliana, può costituire un utile parametro di riferimento nella scelta delle figure professionali citate.

Sarà compito degli U.R.P., infine, quello di utilizzare un'apposita sezione nel portale di questo Assessorato, in corso di predisposizione, nella quale far confluire le informazioni sull'attività dei propri uffici, rendendo così disponibile in rete un valido strumento di comunicazione istituzionale e di orientamento per il cittadino. L'implementazione di detta sezione costituirà un ulteriore collegamento tra gli U.R.P. dislocati nel territorio della Regione, al fine di sviluppare procedure amministrative omogenee ed altresì di diffondere e scambiare *best practices* attraverso comunicazioni immediate ed efficaci.

Con successivo provvedimento si darà comunicazione della istituzione della sezione URP del sito web di questo Assessorato, nonché delle modalità di utilizzazione della stessa.

Per quanto sopra considerato, le province ed i comuni che non abbiano ancora ottemperato all'attuazione della normativa sopra richiamata, sono tenuti a provvedervi con massima tempestività, atteso il notevole lasso di tempo già trascorso senza che le prescrizioni normative siano state osservate, e a darne comunicazione entro e non oltre il 10 ottobre 2010

L'Assessore
Dott.ssa Caterina Chinnici
