



Prot. Gen. N. 31701 / 2003

Deliberazione N. 86 / 2003

Estratto di deliberazione del Consiglio Provinciale

OGGETTO: APPROVAZIONE SCHEMA DI CONVENZIONE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEGLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELLA PROVINCIA DI PESARO E URBINO - RETE UNIURP.

L'anno **duemilatre** il giorno **quattro** del mese di **agosto** alle ore **09.45** in Pesaro nella sala adunanze del Consiglio Provinciale.

A seguito di avvisi scritti recapitati a domicilio in tempo utile, si è riunito il Consiglio Provinciale per trattare gli oggetti posti all'ordine del giorno.

Presiede il Sig. **PANICO MARTINO**.

Assiste il Segretario Generale **RONDINA ROBERTO**.

Fatto l'appello nominale risulta:

CONSIGLIERI	Presente	Assente	CONSIGLIERI	Presente	Assente
AMARANTI ANTONELLA	X		LONDEI GIORGIO	X	
BARTOLUCCI PAOLA	X		LUCARINI GIUSEPPE		X
BONI PIER UGO		X	LUSTRISSIMINI ORLANDO		X
BORRA GIANCARLO		X	MANGANI ALESSIO		X
BRAVI SETTIMIO	X		MARI CLAUDIO	X	
BUSCA ROBERTO	X		MENGUCCI MARZIO	X	
CANGIOTTI FRANCO	X		MEZZOLANI ALMERINO	X	
CATANI DOMENICO	X		OLIVIERI GRAZIANO	X	
CATTARINA SILVIO	X		OMICCIOLI EMIDIO	X	
CICOLI CLAUDIO		X	OTTAVIANI GILBERTO		X
COLUCCI GIANFRANCO	X		PANICO MARTINO	X	
FORMICA GUIDO		X	ROSSI GIANCARLO		X
GORI CESARE	X		SALVATORI TONINO	X	
GRILLI ITALO	X		SEBASTIANI MAURIZIO	X	
GUERRA ANNA MARIA	X		UCCHIELLI PALMIRO	X	
ILARI GRAZIANO	X				

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a deliberare sugli oggetti segnati all'ordine del giorno.

Vengono designati a verificare l'esito delle votazioni, quali scrutatori, i Consiglieri: **CATTARINA SILVIO, GORI CESARE, GRILLI ITALO**.

(OMISSIS)

(In precedenza sono entrati i Consiglieri Sigg. Rossi Giancarlo, Formica Guido, Ottaviani Gilberto, Mangani Alessio, Borra Giancarlo, Lucarini Giuseppe e Lustrissimini Orlando e sono usciti i Consiglieri Sigg.re Bartolucci Paola e Guerra Anna Maria. Escono i Consiglieri Sigg. Mezzolani Almerino e Amaranti Antonella.

Sono presenti n. 25 Consiglieri).

IL DIRIGENTE

DELL'AREA PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E SISTEMI INFORMATIVI

DOTT. MARCO DOMENICUCCI

Richiamati :

- Il Piano Triennale di Sviluppo Eco-sostenibile 2002-2004 adottato dall'Amministrazione Provinciale con deliberazione di C.P. n.147 del 28.09.2001 al cui interno compare quale progetto PIVOT la realizzazione di un Piano di Cambiamento dell'attività amministrativa attualmente erogata nel territorio provinciale;
- Il Piano Integrato di Cambiamento (P.I.C.) adottato dall'Amministrazione Provinciale con deliberazione di G.P.n.79 del 7.3.2003 che contempla al suo interno il Progetto "UniUrp: la Rete Provinciale degli uffici relazioni con il pubblico";
- L'accordo di programma tra l'Amministrazione Provinciale e il Comune di Gabicce Mare approvato con Decreto Presidenziale n.67 del 04/07/2003 per il Coordinamento della Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico (Rete UniUrp), ai sensi di quanto previsto dall'art.34 del D.lgs.267/2000;
- La Determinazione Dirigenziale n.2526 del 8/07/2003 con la quale si è provveduto alla nomina della Coordinatrice della Rete UniUrp;

Visti:

- l'art.19, comma 2 del D.lgs.267/2000, con il quale oltre a stabilire le funzioni amministrative attribuite alle Province con riferimento all'intero territorio provinciale, si provvede a definire un ruolo di promozione e coordinamento delle stesse nei confronti degli enti locali minori;

- Richiamata la Legge 7 giugno 2000, n.150 disciplinante l'attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni che all'art.8 definisce l'attività e le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

Ritenuto, pertanto, di dover esercitare un ruolo di supporto e di coordinamento amministrativo nei confronti degli enti locali del territorio provinciale, al fine di creare una gestione integrata di strutture finalizzate alla comunicazione istituzionale con l'obiettivo di uniformare, elevandolo, il livello attuale della qualità dei servizi erogati all'utenza in termini di migliore accessibilità e minore auto-referenzialità;

Visto l'art. 42 del D. Lgs. 267/2000;

PROPONE

di deliberare quanto segue:

- 1) Di approvare la presente proposta di Convenzione per la gestione integrata degli uffici relazioni con il Pubblico della Provincia di Pesaro e Urbino "Rete UniUrp", così come risultante dal testo riportato in allegato.
- 2) Di dare atto che per l'anno 2003 la presente deliberazione non comporta aumento di spesa né diminuzione di entrata.

DOMA/op

IL DIRIGENTE

F.to Dott. Marco Domenicucci

Il Presidente passa alla trattazione del punto posto al n. 6 dell'ordine del giorno ad oggetto: "Approvazione schema di convenzione per la gestione integrata degli uffici relazione con il pubblico della Provincia di Pesaro e Urbino – rete UNIURP".

Sul presente argomento intervengono il Presidente Uccielli e il Consigliere Mangani il cui resoconto dattiloscritto viene riportato nel verbale integrale della seduta.

Al termine della discussione il Presidente pone in votazione la delibera in oggetto.

IL CONSIGLIO PROVINCIALE

Esaminata la soprariportata proposta di deliberazione;

Visti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile di cui all'art. 49, comma 1, del T.U.E.L. ex D.Lgs. n. 267/2000, espressi dal Dirigente dell'Area Programmazione finanziaria Sistemi Informativi Dott. Marco Domenicucci;

Visto il parere espresso dalla I Commissione Consiliare nella seduta del 30.07.2003;

Visto l'art. 42 del D.lgs. 18.8.2000. n. 267;

Con voti unanimi, espressi in forma palese,

DELIBERA

di approvare la proposta sopra riportata

Quindi il Presidente, stante l'urgenza, chiede al Consiglio di voler dichiarare il provvedimento immediatamente eseguibile.

IL CONSIGLIO PROVINCIALE

a voti unanimi, espressi in forma palese,

DELIBERA

di dichiarare il provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. 267/2000.

RM

ALLEGATO ALLA DELIBERA C.P. N. 86 DEL 4.08.2003:

**CONVENZIONE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEGLI UFFICI RELAZIONI CON IL
PUBBLICO DELLA**

PROVINCIA DI PESARO E URBINO

“Rete UniUrp”

PREMESSA

1. La presente Convenzione risponde alla volontà di cooperare per organizzare i propri Uffici Relazioni con il Pubblico secondo criteri di professionalità del personale, massima accessibilità alle informazioni da parte dell'utenza, semplificazione delle procedure amministrative, produzione di servizi omogenei, razionalizzazione dei sistemi di comunicazione interna ed esterna, rilevazione della qualità dei servizi erogati e riduzione dei tempi di risposta.

2. Considerato che al fine di dare attuazione a quanto sopra specificato, la Provincia di Pesaro e Urbino e i Comuni di _____, le Unioni di Comuni Montani e non _____, i Consorzi _____, hanno manifestato l'intenzione di procedere ai sensi dell'art.30 del decreto legislativo n.267/2000, alla stipula di apposita convenzione per la gestione integrata degli Uffici Relazioni con il Pubblico degli enti della Provincia di Pesaro e Urbino;

3. Considerato che la Provincia di Pesaro e Urbino, i Comuni di _____, le Unioni di Comuni Montani e non _____, i Consorzi _____, con apposite deliberazioni hanno provveduto ad approvare lo schema della presente convenzione;

Tutto ciò premesso che forma parte integrante della presente convenzione tra la Provincia di Pesaro e Urbino, i Comuni, le Unioni di Comuni Montani e non, i Consorzi come sopra rappresentati,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE:

Articolo 1 – FINALITA' DELLA CONVENZIONE

1. La presente convenzione ha come principale obiettivo quello di realizzare una Rete Provinciale di Uffici Relazioni con il Pubblico (di seguito **Rete UniUrp**) idonea a supportare la reale attivazione dei suddetti uffici laddove esistenti solo formalmente nonché a riorganizzarne le funzioni alla luce di quanto stabilito dalla L.150/2000, al fine di:

- Uniformare, elevandolo, il livello qualitativo dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche del

territorio provinciale, dal più piccolo Comune al più grande, così da eliminare le discriminazioni attualmente presenti e frutto di profonde diversità in ordine alle risorse disponibili;

- Predisporre atti amministrativi omogenei (regolamenti U.r.p., regolamento dei diritti di accesso, regolamenti privacy, procedimenti reclami, gestioni siti internet, ecc.);
- Redigere modulistica standardizzata per la richiesta di servizi comunali;
- individuare procedure atte a consentire un'adeguata gestione dei reclami, prevedendo in ogni caso l'obbligo di risposta ai cittadini entro un termine certo, nonché a promuovere la realizzazione di una rete di referenti interni per la comunicazione istituzionale;
- realizzare un sito per la comunicazione istituzionale di tutta la realtà amministrativa provinciale www.uniurp.it, il cui contenuto costituirà altresì la banca dati di ciascun ufficio comunale collegato alla rete;
- svolgere un'azione di promozione dei servizi comunali mediante l'impiego di strumenti di marketing comunicativo per la diffusione di iniziative ed opportunità promosse dall'Ente e da altri livelli istituzionali (Provincia, Regione, Governo);
- dar luogo alla realizzazione di prodotti comunicativi a target specifici ovvero alla generalità dell'utenza: dalla guida ai servizi fruibile da parte di tutti, alle guide indirizzate al contribuente, alla famiglia, al consumatore, allo studente, all'immigrato, al disoccupato ecc..
- attivare strumenti di "customer satisfaction" ed attuare processi di verifica della qualità dei servizi, anche mediante sondaggi a campione sul territorio, contribuendo in tal modo al miglioramento complessivo dell'attività dell'Ente sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza;
- progettare percorsi formativi omogenei per il personale addetto agli Uffici Relazioni con il Pubblico secondo quanto previsto dal D.P.R. 422/2001 creando una comunità omogenea di operatori;
- Attivare processi di benchmarking a livello nazionale per il miglioramento dei servizi resi dai singoli URP locali mediante la ricerca costante del modello di eccellenza.

Articolo 2 – IMPEGNI DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

1. La Provincia di Pesaro e Urbino si impegna ad erogare agli enti aderenti alla Rete UniUrp i seguenti servizi:

- a) Predisposizione di tutti gli atti necessari all'attivazione ovvero alla riorganizzazione del proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico ivi ricompresa la redazione di un progetto personalizzato, a costi sostenibili da parte di tutte le amministrazioni ancorché di modeste dimensioni;
- b) Fornitura di sistemi integrati per la gestione informatizzata del servizio reclami e delle richieste di accesso agli atti;
- c) realizzazione di uno spazio telematico www.uniurp.it, esclusivamente dedicato alla comunicazione istituzionale del territorio provinciale, progettato in un'ottica di redazione

- distribuita e nel quale troveranno posto: un servizio di albo pretorio on-line per bandi di gara e concorsi dell'intero territorio; una bacheca per la pubblicazione di avvisi di incontri, seminari, convegni, ecc; una banca dati contenenti schede informative sui principali procedimenti comunali e la modulistica standardizzata; forum di discussione suddivisi per materie di competenza; la mailing-list degli uffici Relazioni con il Pubblico aderenti alla rete UNIURP;
- d) organizzazione di tavole rotonde, seminari e convegni volti ad approfondire le singole tematiche di competenza, nel corso del quale attivare gruppi di contatto distinti per realtà territoriali e dimensioni demografiche (comunità montane, comuni costieri, comuni entroterra, consorzi, ecc);
 - e) inserimento degli enti aderenti all'interno di progetti nazionali e regionali di miglioramento della qualità dei servizi erogati;
 - f) elaborazione di modulistica standardizzata e costantemente adeguata alla normativa, quali autocertificazioni, richieste di accesso agli atti, segnalazioni di disservizi e reclami, domande per accesso a contributi vari, ecc.;
 - g) svolgimento di attività di consulenza on-line nelle materie di competenza, quali accesso agli atti, privacy, comunicazione e marketing istituzionali, ecc. ;
 - h) Realizzazione di azioni di monitoraggio della qualità dei servizi resi dalle singole amministrazioni locali (indagini di CUSTOMER SATISFACTION) mediante l'impiego di strumenti di indagine diversificati: questionari, sondaggi telefonici, ecc. rivolti a specifiche fasce di utenza quali ad es. fasce deboli (handicappati, immigrati, anziani), giovani, imprenditori, ecc.. per una migliore comprensione dei bisogni informativi provenienti dalla popolazione.

Articolo 3 – IMPEGNI DEGLI ENTI ADERENTI ALLA RETE

1. Le Amministrazioni aderenti alla presente Convenzione si impegnano ad attivare ovvero riorganizzare i propri Uffici Relazioni con il Pubblico coerentemente con le funzioni previste dall'art.8 della Legge 150/00, vale a dire:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- b) 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;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- d) 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;

- e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
2. Si impegnano, altresì, ad assegnare ai propri Uffici Relazioni con il Pubblico operatori dotati dei requisiti professionali previsti dal D.P.R. 422/2001, incentivandone la formazione professionale imposta dalla L.150/2000.
3. Infine, si impegnano a collocare il proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico all'interno di strutture per la Comunicazione istituzionale ovvero facenti capo alla figura del Direttore Generale laddove esistente; in subordine, l'U.R.P. potrà essere individuato nell'ambito del Settore Affari Generali dell'Ente.
4. La funzione di comunicazione istituzionale affidata all'U.R.P. dovrà essere coordinata con l'attività di informazione e comunicazione politica rispettivamente affidate all'Ufficio stampa e al Portavoce laddove esistenti, perseguendone l'ottimizzazione dei ruoli nel pieno rispetto dell'autonomia funzionale e strutturale.

Articolo 4 – RIPARTO DELLE RISORSE FINANZIARIE

1. L'Amministrazione Provinciale mette a disposizione la professionalità della figura di coordinamento della Rete UniUrp, unitamente alle strutture logistiche ed alle attrezzature per lo svolgimento di riunioni e incontri di gruppo.
2. L'Amministrazione Provinciale mediante il proprio Centro per l'Impiego e la Formazione Professionale garantisce l'organizzazione dei corsi di formazione per gli operatori U.R.P. del territorio provinciale, ai sensi di quanto previsto dalla L.150/2000.
3. L'Amministrazione Provinciale rende altresì disponibile il proprio server per ospitare il portale www.uniurp.it finalizzato alla pubblicazione integrata di atti e documenti provenienti dalle amministrazioni di tutto il territorio provinciale.
4. Le Amministrazioni aderenti alla presente convenzione, a decorrere dall'anno 2004 e con liquidazione nel mese di settembre, si impegnano a versare un contributo da individuarsi in ragione dei servizi richiesti nel modo seguente:
 - a) un importo pari al contributo previsto per l'adesione alla Rete Provinciale SICI, **qualora i servizi richiesti siano integralmente individuati nell'articolo 2 della presente convenzione;**
 - b) un importo pari al 50% del contributo previsto per l'adesione alla Rete SICI, qualora i servizi richiesti siano quelli individuati nell'articolo 2 della presente convenzione, **ad eccezione di quanto previsto alla lettera a).**
5. In virtù di quanto stabilito al precedente comma 4, le amministrazioni aderenti alla Rete UniUrp

dovranno evidenziare nei dispositivi dei propri atti la tipologia dei servizi richiesti **solo qualora non integralmente accettati.**

Articolo 5 – SEDE DELLA CONVENZIONE

La sede della convenzione è stabilita presso l'Amministrazione Provinciale di Pesaro e Urbino – Via Gramsci 4 - Pesaro , che ne assume il Coordinamento.

Articolo 6 - GARANZIE

La gestione integrata di cui alla presente convenzione tende ad assicurare la medesima ed identica cura e salvaguardia per gli interessi di tutti gli enti aderenti indipendentemente dalle loro quote di partecipazione.

Articolo 7 - DURATA

1. La presente convenzione avrà scadenza il 31.12.2005.
2. Alla scadenza la convenzione stessa potrà essere rinnovata per un ulteriore periodo con possibilità di modifica e/o adeguamento delle clausole ivi contenute e originariamente fissate dagli enti stipulanti, essendo comunque esclusa ogni tacita proroga.

Articolo 8 - RECESSO VOLONTARIO

1. Ogni ente aderente può richiedere il recesso volontario dalla convenzione mediante comunicazione scritta debitamente motivata da inviare al Presidente dell'Amministrazione Provinciale di Pesaro e Urbino, almeno tre mesi prima di ogni scadenza annuale.
2. In tal caso l'Ente recedente perderà ogni diritto derivante dalla convenzione fermo restando l'obbligo di provvedere al pagamento della quota a proprio carico per l'anno di competenza.

Articolo 9 – AMMISSIONE NUOVI ENTI

1. Alla gestione integrata delle attività previste nella presente convenzione, gli enti possono essere ammessi anche successivamente alla stipula della presente convenzione.

In tal caso, il nuovo ente aderente verserà il contributo previsto al precedente art.5 con riferimento all'anno di adozione del proprio atto di adesione.

Articolo 10 – SCADENZA CONVENZIONE

1. Alla scadenza della presente convenzione tutti i beni acquisiti nel corso della gestione integrata delle funzioni e dei servizi convenzionati, restano nel patrimonio della Provincia di Pesaro e Urbino.

(OMISSIS)

Del che si è redatto il presente verbale.

IL PRESIDENTE

F.to **PANICO MARTINO**

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to **RONDINA ROBERTO**

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa oggi all'Albo Pretorio della Provincia per la prescritta pubblicazione per 15 giorni

Pesaro,

IL SEGRETARIO GENERALE

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio della Provincia per 15 giorni dal _____
al _____ e che contro di essa non sono state presentate osservazioni.

Pesaro,

IL SEGRETARIO GENERALE

COMITATO REGIONALE DI CONTROLLO

ESECUTIVITA'