



COMUNE DI ADRIA

PROVINCIA DI ROVIGO

VERBALE DELIBERAZIONE N. 474 DEL 7 ottobre 2004

OGGETTO: Modifica regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

LA GIUNTA COMUNALE

L'anno duemilaquattro, il giorno sette del mese di ottobre alle ore 15.00 nella sede comunale di Adria.

A seguito di regolari inviti si è riunita la Giunta del Comune di Adria.

Risultano:

		Presenti	Assenti
Lodo Antonio	Sindaco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rigoni Alessandro	Vicesindaco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destro Rossano	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Migliorini Eugenio	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roccatò Fabio	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lucianò Giovanni	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BarzanRosa	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Levisaro Cristian	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partecipa il Segretario Generale dr. Romano Nazareno

Così costituita,

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamata la propria precedente deliberazione n. 670 del 28.11.2003 con la quale è stato approvato il Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

Atteso che nel proseguo del tempo è stata ravvisata la necessità di apportare modifiche al predetto regolamento per quanto concerne i reclami;

Considerato infatti che sia più opportuno prevedere una gestione centralizzata degli stessi al fine anche di tenere un comportamento unitario;

Visto il prospetto di raffronto tra il testo vigente ed il testo modificato;

Ritenuta la proposta di modifica meritevole di approvazione;

Ritenuto che il regolamento di cui trattasi, disciplinando aspetti organizzativi, rientri tra gli atti di competenza della Giunta ai sensi dell'art. 48, comma 3, del D. Lgs 18.8.2000, n. 267;

Visto il prospetto contenente il parere espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs 18.8.2000 n. 267, allegato quale parte integrante al presente atto;

Con voti unanimi favorevoli espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

- 1) di modificare il regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico approvato con delibera di Giunta Municipale n. 670 del 28.11.2003, nel modo seguente: sostituzione dell'art. 10:

"ART. 10 RECLAMI

1. Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione.
2. L'URP informa i cittadini circa le modalità, i termini e la procedura di reclamo.
3. I reclami possono essere presentati in via formale (forma scritta) od informale (per telefono od in forma orale).
4. Le reclamo informale è presentato all'URP che annota in apposito modulo, oltre ai dati anagrafici del cittadino, quanto viene esposto e la data di ricezione. Il modulo viene fatto firmare dall'interessato se è presente presso l'Ufficio. Il reclamo, dopo l'acquisizione al Protocollo, è trasmesso all'Ufficio competente.
5. Il reclamo formale dopo la protocollazione è trasmesso all'Ufficio competente ed in copia all'URP.
6. Le risposte ai reclami sono fornite entro 10 giorni dall'acquisizione e trasmesse, in copia, per conoscenza all'URP. Il termine, per motivate ragioni, può essere prorogato per non più di una volta per ulteriori 10 giorni, previa comunicazione all'interessato da trasmettere per conoscenza anche all'URP.
7. L'URP annota in apposito registro tutti i reclami pervenuti, indicando in ordine cronologico:
 - a) I dati identificativi del cittadino
 - b) il numero di protocollo assegnato
 - c) l'oggetto del reclamo
 - d) l'ufficio interessato
 - e) la data di presentazione
 - f) la data entro la quale provvedere;
 - g) la data di spedizione della risposta.
8. Qualora il reclamo non abbiano avuto risposta negli otto giorni successivi alla presentazione, l'URP ricorda la scadenza al responsabile dell'ufficio competente e, per conoscenza, al rispettivo dirigente. Nel caso in cui la risposta venga fornita oltre il termine ne viene data comunicazione

al dirigente del settore interessato, al direttore generale o, se non nominato, al Segretario generale ed al Sindaco ai fini dell'accertamento di eventuali responsabilità.

9. Se il cittadino non si ritiene soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.
10. Il reclamo ed il ricorso al difensore civico non sono forme di tutela tra loro alternative per cui il cittadino può ricorrere contemporaneamente ad entrambe"

con altro del seguente tenore:

**"ART. 10
RECLAMI**

1. Chiunque, in modo singolo od associato, ha diritto di segnalare la propria insoddisfazione (reclamo) circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi da parte del Comune di Adria.
 2. L'URP fornisce corretta ed esauriente informazione circa i modi e gli strumenti di inoltro.
 3. I reclami possono essere presentati in via formale (forma scritta) od informale (per telefono od in forma orale).
 4. Il reclamo informale è raccolto dall'URP che annota in apposito modulo, oltre ai dati anagrafici dell'utente, quanto viene esposto e la data di ricezione. Il modulo è firmato dall'addetto all'URP o dall'interessato se presente presso l'Ufficio.
 5. I reclami, dopo l'acquisizione al Protocollo, sono trasmessi all'URP che provvede a farli pervenire tempestivamente all'Ufficio competente previa annotazione nel registro di cui al successivo comma 10.
 6. L'ufficio interessato, dopo approfondito esame ed attenta valutazione, fornisce informazioni all'URP in merito al reclamo entro 15 giorni dalla data di acquisizione al protocollo. L'informazione consiste nella spiegazione in forma documentata riguardante l'accaduto ovvero la causa del disagio e le azioni intraprese o da intraprendere per la rimozione ed i tempi di esecuzione delle stesse.
 7. La risposta all'utente è fornita dall'URP, in base alle informazioni di cui al precedente comma, entro 20 giorni dalla data di arrivo del reclamo risultante dal protocollo.
 8. Qualora l'Ufficio interessato non sia in grado di fornire nel termine le dovute informazioni è tenuto a darne, nel rispetto della tempistica prevista, comunicazione all'URP. La comunicazione, sottoscritta dal responsabile dell'Ufficio o del Servizio, è vistata per conferma dal dirigente del Settore e precisa:
 - a) i motivi che non consentono il rispetto del termine;
 - b) la data entro cui saranno fornite le informazioni riguardanti il reclamo.
- In tal caso l'URP invia all'utente un primo riscontro scritto che contiene:
- a) l'anagrafica del reclamo;
 - b) l'identificazione dell'Ufficio a cui il reclamo è stato fatto pervenire;
 - c) i motivi comunicati dal predetto Ufficio che non consentono il rispetto del termine;
 - d) la data prevista per la risposta;
 - e) le indicazioni ritenute opportune per ulteriori informazioni.
9. Qualora l'Ufficio interessato non abbia fatto pervenire nei termini di cui ai precedenti commi 6 o 8 alcuna informazione o comunicazione ovvero la fornisca oltre tali termini, l'URP:
 - a) segnala l'inadempienza al dirigente del settore interessato, al direttore generale o, se non nominato, al Segretario generale ed al Sindaco, ai fini dell'accertamento di eventuali responsabilità;
 - b) comunica all'utente:
 - l'anagrafica del reclamo;
 - l'identificazione dell'Ufficio cui il reclamo è stato fatto pervenire;
 - gli estremi della segnalazione di cui alla precedente lettera a);

- le azioni che l'interessato può intraprendere a tutela dei propri diritti.

10. L'URP annota in apposito registro tutti i reclami pervenuti, indicando in ordine cronologico:

- a) I dati identificativi del cittadino
- b) il numero di protocollo assegnato
- c) l'oggetto del reclamo
- d) l'ufficio interessato
- e) la data di presentazione
- f) la data entro la quale provvedere;
- g) la data di spedizione della risposta.

11. Se il cittadino non si ritiene soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.

12. Il reclamo ed il ricorso al difensore civico non sono forme di tutela tra loro alternative per cui il cittadino può ricorrere contemporaneamente ad entrambe

13. In tutte le forme di comunicazione del reclamo l'URP è tenuto ad utilizzare un linguaggio ed una terminologia semplice e chiara"

- 2) di lasciare per il resto inalterato quant'altro disposto nel regolamento di cui trattasi;
- 3) di far presente che, a seguito delle modifiche testé introdotte, il nuovo testo del Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è quello allegato al presente atto sub) A;
- 4) di far presente che ai sensi dell'art. 61, comma 3, dello Statuto, il regolamento entra in vigore il giorno successivo all'esecutività del provvedimento di adozione

ALLEGATI: prospetto raffronto tra testo vigente e modificato
Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Pareri resi ai sensi di legge

Dato per letto ed approvato.

IL PRESIDENTE

f.to Lodo Antonio

IL SEGRETARIO

f.to Romano dr. Nazareno

DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' ALL'ORIGINALE

E' copia conforme all'originale.

Adria, li 19 OTT, 2004



~~IL SEGRETARIO~~

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione è stata affissa il giorno 19 OTT. 2004 all'Albo Pretorio, dove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Adria, li 19 OTT. 2004

IL MESSO

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dei sottorichiamati articoli del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. 18.8.2000, n. 267.

- Art. 134, comma 3, per decorso del termine di 10 giorni dalla pubblicazione.
- Art. 127, comma 2, per decorso del termine di 15 giorni.
- Art. 127, comma 2, a seguito conferma del Consiglio comunale.

Adria 30 OTT. 2004

~~IL SEGRETARIO~~

Riferimenti ad altre deliberazioni (modifiche, integrazioni, ecc.).

Adria

IL SEGRETARIO

oooooooooooooooooooo

Ripubblicazioni:

Adria

IL MESSO