



# COMUNE DI CREMA

SEGRETERIA GENERALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 2013/00419 DEL 02/12/2013  
N. PROG.: 1871

L'anno 2013, il giorno due del mese di dicembre, alle ore 14:30 presso la sede di Palazzo Comunale - si è riunita la Giunta Comunale all'uopo convocata.

Presiede: Il Sindaco - Stefania Bonaldi -

Partecipa: Il Segretario Generale - Maria Caterina De Girolamo -

Alla trattazione del presente argomento, risultano presenti (p) ed assenti (a) i Signori:

1	BONALDI STEFANIA	Sindaco	P	
2	BERETTA ANGELA	Vice Sindaco	P	
3	BERGAMASCHI FABIO	Assessore	P	
4	SALTINI MORENA	Assessore	P	
5	SCHIAVINI GIORGIO	Assessore	P	
6	VAILATI PAOLA	Assessore		Ag

OGGETTO: COSTITUZIONE UNITÀ DI LAVORO PER LA PROGETTAZIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FRONT DESK E DI CONTATTO MULTIFUNZIONE NELL'AMBITO DELLA COMUNICAZIONE E DELL'ACCESSO DEI CITTADINI

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO CHE:

- con delibera di giunta approvata in data odierna, si è proceduto alla adozione di una ulteriore fase, nell'ambito del processo complesso ed a medio termine, di riconfigurazione della struttura organizzativa, mediante una ridefinizione dell'Area servizi al cittadino, da ritenersi, secondo la nuova definizione, comprensiva dei servizi e le unità operative di seguito elencati:
  - Ufficio Relazioni con il Pubblico
  - Ufficio Scuola (Scuola dell'Infanzia Comunale)
  - Ufficio Sport
  - Ufficio Politiche Temporalì
  - Ufficio Pari Opportunità
  - Ufficio Politiche Giovanili (Orientagiovani);
- con la medesima delibera si è anche deciso:
  - di costituire l'area, sopra definita, come Area Organizzativa, ai sensi dell'articolo 8 del CCNL 1999, prevedendo l'assegnazione, a coordinamento della stessa, di una figura di Responsabile P.O. , seppur per il momento non assegnata, ed in attesa di ridefinizione delle disponibilità finanziarie del sub fondo destinato alla PPOO;

- di costituire l'unità di progetto, ai sensi dall'art.8 comma 2 del vigente Regolamento di Organizzazione, per la riprogettazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- di demandare ad ulteriore atto deliberativo la specifica dei criteri di configurazione secondo i quali si intende formulare il servizio di accoglienza del cittadino (già URP), da inserirsi nel più ampio sistema organizzativo dei servizi al cittadino di cui alla corrispondente Posizione Organizzativa;

In attuazione, pertanto, del citato dispositivo, e nell'intento di formulare le linee trattribili del servizio di accoglienza ed orientamento al cittadino (già URP), da inserire, quale elemento strutturale e di raccordo nell'ambito della riconfigurata e più ampia Area dei servizi al Cittadino, si procede alle seguenti considerazioni:

- nell'ambito delle recenti introduzioni normative ricopre prioritaria importanza l'aspetto legato alla trasparenza dell'attività della Pubblica Amministrazione, aspetto che porta con sé molteplici riflessi legati al fondamentale principio del buon andamento della Pubblica Amministrazione;
- attraverso l'attuazione della trasparenza si persegue anche l'obiettivo di estendere la conoscenza della Amministrazione permettendo quindi al pubblico sia l'attività partecipativa che quella di controllo dell'Amministrazione stessa;
- una parte sostanziale della trasparenza si realizza, per esplicita previsione normativa (D.Lgs 33/2013) attraverso la pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'Ente;
- il sistema della trasparenza può essere un tramite idoneo a stimolare l'attività partecipativa ma non può essere elevato a unico elemento funzionale a tutto quel complesso sistema di attività facenti capo alla relazione con l'utenza. In altre parole, l'esposizione delle informazioni può, da sola, non essere sufficiente a soddisfare le esigenze della cittadinanza che si possono tradurre e concretizzare in eventuali "interlocuzioni" con l'Amministrazione stessa;
- l'apporto innovativo fornito dalla "recente" tecnologia con la quasi capillare diffusione degli strumenti informatici, sebbene costituisca un valido e attraente aspetto nel quale occorre ancora investire, non esaurisce tuttavia la soddisfazione di tutte le tipologie di utenza che, un Ente a servizio della comunità, deve necessariamente poter intercettare (si pensi ad esempio alle fasce "deboli" rispetto alla alfabetizzazione informatica quali gli anziani ecc...);
- occorre quindi prevedere lo sviluppo e l'affinamento di servizi idonei a soddisfare l'esigenza di completamento dell'offerta che, inserendosi all'interno di fattispecie istituzionalizzate, sia in grado di intercettare e raccogliere le esigenze dell'utenza e, più in generale, dell'intera cittadinanza;

Rilevato come l'insieme delle attività di cui retro trovi la sua naturale collocazione nel Servizio Ufficio Relazioni con Pubblico;

Considerato come, nell'ambito dell'implementazione di tale Servizio risulti utile prendere spunto e riflessione dalla Relazione predisposta dalla Responsabile dell'Ufficio Urp – Protocollo quale punto di partenza per la definizione del futuro sviluppo di tale Servizio;

Dato atto come, al fine di predisporre un progetto di strutturazione di tale servizio idoneo alla successiva valutazione da parte di questo organo, si renda opportuno costituire, in conformità di quanto già disposto con la citata odierna delibera, una unità di progetto, ai sensi dell'art. 8 comma 2 del Vigente Regolamento di organizzazione, nella quale siano coinvolte professionalità in grado di esprimere le diverse competenze necessarie;

Ritenuto di dover fornire, con il presente atto, le linee di indirizzo rispetto alla strutturazione di tale servizio, nelle quali siano indicate le priorità e gli obiettivi che si ritiene dover perseguire;

Visto il vigente Regolamento di Organizzazione

Visto il D.Lgs 267/2000

Preso atto dei pareri riportati in calce (\*\*\*) espressi sulla presente proposta deliberazione ai sensi dell'art. 49 del DLGS 18.08.2000 n. 267,

### **DELIBERA**

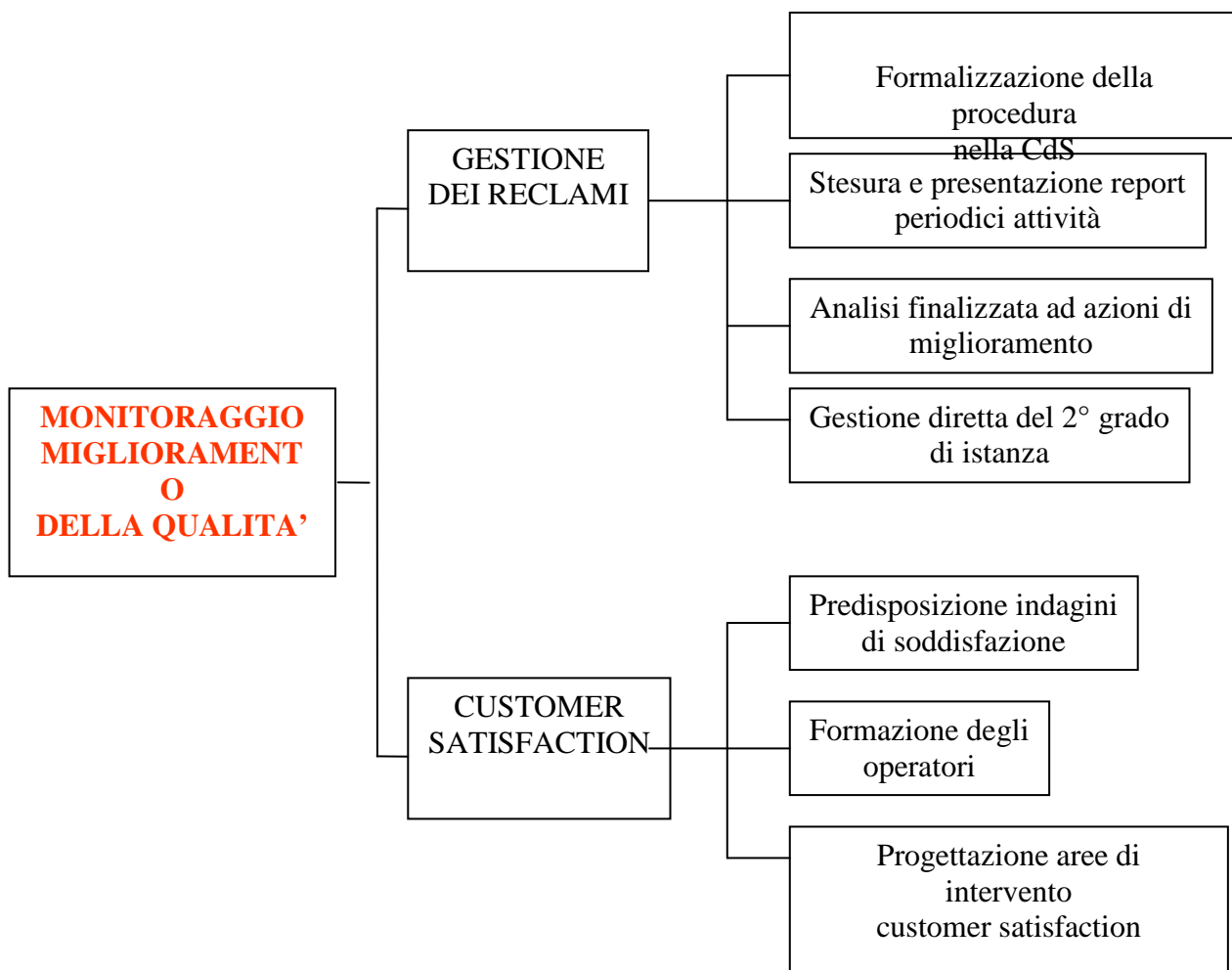
- 1) la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di prendere atto della Relazione del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico attestante lo stato di fatto e contenente ipotesi di sviluppo del servizio stesso, e di allegarla quale parte integrante del presente atto, quale avvio, in termini di cognizione e valutazione storica, delle funzioni e dell'andamento del servizio, per come configurato ad oggi;
- 3) di costituire l'unità di progetto le cui finalità consistono nella programmazione delle attività idonee a realizzare, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico i seguenti obiettivi:
  - garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
  - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
  - promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line;
  - promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
  - garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
  - promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio, attraverso la costituzione di reti di URP.
- 4) Di dare atto come la attivazione di un ufficio per le relazioni con il pubblico rappresenti un percorso di innovazione organizzativa che richiede un'attenta progettazione, sia in fase strategica, sia in fase operativa atteso come l'avvio e la gestione di una struttura complessa come quella di URP, preordinata a garantire qualità del servizio e corrispondenza alle esigenze dei cittadini, richieda, oltre ad una efficace fase di progettazione, anche capacità organizzative, risorse economiche e tecnologiche, e personale idoneamente formato;
- 5) Di dare atto come l'ufficio debba essere pensato e realizzato in funzione delle specificità che caratterizzano il contesto di riferimento, e rilevate per il tramite dell'esame della relazione prodotta dall'attuale responsabile di servizio, e progettato in funzione dei seguenti criteri/obiettivo:
  - la definizione delle funzioni, del ruolo e degli obiettivi dell'URP, della cosiddetta mission e vision;
  - individuazione della collocazione organizzativa dell'ufficio all'interno dell'ente;
  - la strutturazione del front office e del back office;
  - la definizione dell'organizzazione logistica dell'URP;
  - la definizione del pacchetto dei servizi;

- la definizione dei processi e delle procedure di lavoro;
  - la definizione degli strumenti e delle risorse necessari per la attivazione, nelle diverse fasi attuative, del progetto elaborato;
- 6) di demandare al Segretario Generale, stante l'ambito di coinvolgimento multisettoriale del progetto in argomento, l'atto organizzativo con il quale, sentiti i dirigenti delle Aree interessate, vengano individuati gli ulteriori dipendenti che andranno a fare parte del nominato gruppo di lavoro, in modo da corrispondere alle esigenze di competenza necessarie allo scopo, contestualmente dando atto come sia stato designato con precedente atto di Giunta, in base alle caratteristiche professionali possedute, il dottor Vittorio Vantadori, quale coordinatore del costituendo gruppo di progetto;
- 7) dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.Lgs 267/2000 stante la necessità di dare immediato avvio alle procedure in essa prevista per le motivazioni enunciate

## Aree di Attività

## Macro Aree

## Attività



---

(\*\*) PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1) La presente proposta, alla luce dell'attuale iter procedurale, non comporta implicazioni di natura contabile

29/11/2013

Il segretario generale  
Maria Caterina De Girolamo

2) La presente proposta contiene riflessi finanziari diretti rientranti negli stanziamenti PEG 2013 Orizzontale assegnati, in sede di Bilancio Preventivo, al Responsabile del settore competente (Risorse Umane). Parere favorevole.

29/11/2013

Il Ragioniere Capo  
Mario Ficarelli

---

posta in votazione la suesposta proposta di deliberazione viene approvata con voti unanimi legalmente espressi ed altresì, con successiva unanime votazione, viene dichiarata immediatamente eseguibile

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO  
F.to Stefania Bonaldi

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to Maria Caterina De Girolamo

---

La presente deliberazione viene:  
- inviata ai capigruppo consiliari

---

La presente deliberazione, viene pubblicata, mediante affissione all'Albo Pretorio il giorno 03/12/2013 rimanendovi per 15 gg. consecutivi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267, e cioè a tutto il 18/12/2013

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to Maria Caterina De Girolamo

---

Copia conforme all'originale.

03/12/2013