



DETERMINA
N. 233/22 DEL 27.06.2022

OGGETTO: istituzione Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

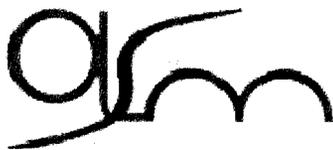
IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che con delibera del C.d.A. di ASM n. 002 del 27/01/2022 è stata formalizzata la nomina del sottoscritto Direttore Generale;

Visto che a norma dell'art. 11 del D.lgs 30 marzo 2001 n. 165, le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, individuano, nell'ambito della propria struttura, uffici per le relazioni con il pubblico;

Considerato che l'ufficio per le relazioni con il pubblico al fine di consentire l'informazione e la partecipazione dei cittadini provvede, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:

- a) al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni;
- b) all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
- c) alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- d) ad 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;
- e) a promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- f) ad attuare, mediante l'ascolto e/o la consultazione dei cittadini (utenti) e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità e funzionamento dell'erogazione dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- g) a garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'Azienda, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.



Ritenuto che l'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini;

Visto lo Statuto di ASM ed in particolar modo anche l'art. 4 avente ad oggetto "Informazione e partecipazione", che promuove ogni possibile forma di partecipazione e informazione;

Ravvisata la necessità di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini;

Considerato che l'istituzione dell'URP costituisce uno strumento di cambiamento per l'Azienda e pone l'accento sulle importanti funzioni che dovrebbe svolgere: garanzia di accesso ai servizi, ascolto delle esigenze, promozione dell'innovazione e della semplificazione, verifica della soddisfazione del cittadino e riscontro alle richieste;

Visto l'art. 27, punto 3.2, dello Statuto di ASM, che attribuisce al Direttore Generale la determinazione della struttura organizzativa aziendale dei livelli inferiori alla struttura organizzativa dirigenziale;

Visto il parere espresso dalle principali OO.SS. nella seduta del 10.06.2022;

**Tutto ciò premesso
Determina di**

- 1) Istituire, a norma dell'art. 11 del D.lgs 30 marzo 2001 n. 165, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) incardinato all'interno del settore amministrativo ed al quale viene preposto la d.ssa Anna Rita Catalano, già assegnata al settore amministrativo, in possesso dei titoli di studio e professionali idonei per la mansione da svolgere;
- 2) Stabilire che l'ufficio per le relazioni con il pubblico, al fine di consentire l'informazione e la partecipazione dei cittadini, provvede, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:
 - a) al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni;
 - b) all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
 - c) alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;



- d) ad 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;
 - e) a promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
 - f) ad attuare, mediante l'ascolto e/o la consultazione dei cittadini (utenti) e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità e funzionamento dell'erogazione dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
 - g) a garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'Azienda, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
- 3) Trasmettere la presente al responsabile Albo Pretorio per i necessari adempimenti di pubblicità.



Il Direttore Generale
Ing. Nunzio Priolo