

Regolamento URP

Per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici Relazione per il Pubblico del Comune di Roma.

Deliberazione Giunta Comunale n. 1379 del 2 luglio 1999

Premesso che lo Statuto del Comune di Roma, approvato con atto del Consiglio Comunale n. 316 del 26 settembre 1991, e successive modifiche e integrazioni, valorizza e promuove la più ampia partecipazione degli appartenenti alla comunità cittadina all'amministrazione locale e garantisce l'accesso dei cittadini agli atti e all'informazione sulle attività dell'Ente;

Che il decreto legislativo n. 29/93 e successive modificazioni ed integrazioni ha disposto che le amministrazioni pubbliche, individuino, nell'ambito della propria struttura, Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241;

Che la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 ha definito i principi per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli URP, attribuendo loro anche compiti specifici in relazione all'informazione ai cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi, alla rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza, all'impulso all'innovazione delle procedure e dell'organizzazione correlate alla fruizione dei servizi;

Che tali obiettivi rientrano negli indirizzi generali dell'Amministrazione, approvati dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 298 dell'11 dicembre 1997;

Che, anche in considerazione dell'approssimarsi del Giubileo, si rende necessario compiere ogni sforzo organizzativo possibile per facilitare l'accesso del pubblico agli uffici ed ai servizi dell'Amministrazione Comunale e delle altre P.A. e la fruizione degli stessi da parte degli appartenenti alla comunità cittadina;

Che, su impulso ed iniziativa dell'Ufficio Diritti dei Cittadini sono stati istituiti, a partire dal 1994, n. 19 URP circoscrizionali ed altri sono stati costituiti o sono in via di istituzione presso i Dipartimenti;

Che la positiva esperienza fin qui svolta ha, tuttavia, evidenziato limiti e criticità, dovute in gran parte alla novità dei compiti svolti e alla sperimentalità della fase di avvio, per quanto riguarda il collegamento funzionale e l'assetto organizzativo di questi Uffici, mettendo in rilievo l'esigenza di intervenire per rafforzarne e consolidarne l'operatività;

Che è altresì intenzione dell'Amministrazione estendere l'apertura di Uffici Relazioni con il Pubblico nel Comune di Roma e definire, tramite protocolli d'intesa, rapporti di collaborazione con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di altre Amministrazioni con sede a Roma al fine di semplificare e razionalizzare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini;

Che si rende, pertanto, necessario definire un quadro di regole atte a garantire corrette modalità di istituzione, organizzazione e funzionamento di questi uffici, valorizzando gli aspetti di innovazione introdotti nel rapporto tra cittadino e Amministrazione, la professionalità degli operatori, e le specifiche caratteristiche di questo servizio in una realtà metropolitana sede di tutte le principali istituzioni nazionali;

Che l'Ufficio Diritti dei Cittadini, cui competono compiti di promozione, supporto e coordinamento operativo degli Uffici Relazioni con il pubblico, ha predisposto una proposta di Regolamento che è stata inviata dall'Ufficio Decentramento e Coordinamento Metropolitano con nota n. 366 del 26 gennaio 1999 ai Direttori delle Circoscrizioni per acquisirne il parere e un eventuale contributo;

Che alla data del 31 marzo 1999 sono pervenuti i pareri delle Circoscrizioni II, V, XII, XV che si allegano agli atti del presente provvedimento;

Visto l'art. 6 della legge 15 maggio 1997, n. 127;

Visto il Regolamento per il diritto all'accesso alle informazioni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 344 dell'11 ottobre 1991;

Visto l'art. 45 del Regolamento del decentramento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 dell'8 febbraio 1999;

Visto il Regolamento per l'ordinamento degli Uffici e Servizi del Comune di Roma approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 66 del 13 gennaio 1998;

Visto il Regolamento di organizzazione degli Uffici e Servizi circoscrizionali approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 4073 del 13 novembre 1998;

Visto l'art. 51, ottavo comma, della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Atteso che in data 27 aprile 1999 il Vice Direttore Generale ha espresso il parere che di seguito si riporta integralmente:

"Ai sensi e per gli effetti dell'art. 53 della legge 8 giugno 1990, n. 142, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa della proposta di deliberazione indicata in oggetto:
Il Vice Direttore Generale F.to: M. Gramaglia"

Atteso che in data 5 maggio 1999 il Dirigente della Ragioneria Generale, quale responsabile della IX U.O., ha espresso il parere che di seguito si riporta integralmente: "Ai sensi e per gli effetti dell'art. 53 della legge 8 giugno 1990, n. 142, si dichiara la non rilevanza contabile della proposta di deliberazione di cui all'oggetto:
Il Dirigente F.to F. Annese"

Che la proposta in oggetto, in data 19 maggio 1999, ai sensi dell'art. 6, comma 8, del Regolamento del Decentramento Amministrativo, è stata trasmessa ai Presidenti delle Circoscrizioni per l'espressione del parere da parte dei Consigli Circoscrizionali entro il termine di giorni 30;

Che entro tale termine sono pervenuti i pareri favorevoli dei Consigli delle Circoscrizioni II, IX, XVII, XX e della Circoscrizione X che, pur esprimendo in merito parere favorevole, ha proposto alcune modifiche;

Che l'Ufficio ha ritenuto accoglibile quanto richiesto dal Consiglio della Circoscrizione X con deliberazione n. 14 del 17 giugno 1999 relativamente agli artt. 11 e 13 che sono stati di conseguenza modificati;

LA GIUNTA COMUNALE

per i motivi indicati in premessa, delibera di approvare il Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici Relazione per il Pubblico del Comune di Roma

Articolo 1

Principi generali

Il presente regolamento disciplina l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni stabilmente detenute, in relazione alle attività dell'Amministrazione comunale, sia a livello centrale che decentrato.

- 1.** Le istituzioni, le Autorità di garanzia, controllo e vigilanza, le aziende, i consorzi, le società o altri enti e organismi istituiti, partecipati dalla Amministrazione comunale o che gestiscono servizi pubblici locali in affidamento, consentono l'esercizio del diritto di accesso ispirandosi ai principi contenuti nel presente regolamento e, ove titolari di autonomo potere di organizzazione, adottano proprie disposizioni in conformità a quanto stabilito dal presente regolamento.
- 2.** Il diritto di accesso si intende realizzato con la pubblicazione all'Albo Pretorio o altra forma di pubblicità prescritta per gli atti dell'Amministrazione, compresa la pubblicità mediante strumenti informatici, elettronici e telematici dei documenti cui sia consentito l'accesso secondo le modalità previste dalla legge e dal presente regolamento.
- 3.** Il diritto di accesso è esercitato, secondo le modalità ed i limiti di cui al presente regolamento, mediante richiesta di informazioni sullo stato degli atti e delle procedure, esame e/o estrazione, di copia dei documenti e degli atti formati o detenuti stabilmente dall'Amministrazione, anche interni, di carattere istruttorio o inerenti ad attività private ovvero non formati da questa, purché stabilmente detenuti o utilizzati ai fini dell'attività amministrativa o collegati all'assolvimento dei compiti istituzionali dell'Amministrazione medesima.
- 4.** È considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Articolo 2

Finalità e funzioni

Gli URP, nell'ambito della struttura di appartenenza,

- a.** Promuovono e facilitano l'accesso degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi del Comune di Roma, delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso il concorso alla realizzazione di servizi di accesso polifunzionale;
- b.** Ricevono e gestiscono le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90;
- c.** Promuovono e sostengono lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana;

d. Rilevano sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collaborano per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;

e. Contribuiscono, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento ed all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso gli appartenenti alla comunità cittadina.

Articolo 3

Informazione e comunicazione pubblica

Gli URP:

a. Informano ed orientano l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio dell'area metropolitana e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;

b. Promuovono e realizzano iniziative di comunicazione pubblica, anche rivolte a segmenti specifici di utenza attuale o potenziale, per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati;

A tal fine, gli Uffici:

a. Raccolgono e gestiscono le informazioni e la documentazione (schede, pubblicazioni, video, documentazione cartacea, cd rom) inerenti il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni ed attivano collegamenti con le altre strutture pubbliche o di interesse pubblico per lo sviluppo di sistemi informativi integrati e punti di accesso polifunzionali;

b. Attivano rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali presenti sul territorio (informagiovani, laboratori di quartiere..) per armonizzare le banche dati e progettare e attuare campagne di comunicazione mirata, anche d'intesa con l'Ufficio Comunicazione;

c. Promuovono rapporti con le realtà associative e di volontariato per la realizzazione di iniziative di informazione e di tutela dei diritti;

d. Promuovono attività di formazione rivolte agli altri Uffici dell'Amministrazione mirate a far crescere una cultura della comunicazione;

e. Coordinano i punti di informazione e accoglienza di primo livello istituiti presso le Circoscrizioni, i Dipartimenti e gli Uffici extradipartimentali con il compito di agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione;

f. coordinano le attività di informazione svolte dai centralini telefonici.

Articolo 4

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso

L'URP ha il compito di:

a. Dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;

b. Fornire agli appartenenti alla comunità cittadina le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile dell'Ufficio competente, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità; provvedere, entro i tre giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini di cui all'art. 3 del regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 344/91 per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Direttore del Dipartimento o dell'Ufficio extradipartimentale o al Direttore della Circoscrizione e, per conoscenza, all'Ufficio Diritti dei Cittadini. Con determinazione dirigenziale, il Responsabile dell'URP è individuato quale responsabile dei procedimenti di accesso agli atti dell'Amministrazione.

Articolo 5

Promozione e sviluppo della partecipazione

Gli URP valorizzano la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dalla Amministrazione comunale;

A tal fine gli Uffici:

a. Raccolgono e diffondono informazioni relative agli istituti di partecipazione;

b. Sostengono i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;

c. Favoriscono la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;

d. possono stabilire rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale.

Articolo 6

Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

Gli URP organizzano indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

A tal fine, operano in stretto raccordo con l'Ufficio di Controllo Interno e con i nuclei di valutazione, concorrendo alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni, e partecipano alla predisposizione delle Carte dei Servizi.

I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'URP:

- al Direttore della Circostrizione, Dipartimento o Ufficio extradipartimentale per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
- all'Ufficio Diritti dei Cittadini, per l'elaborazione dei dati a livello cittadino e per la promozione delle necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con gli uffici e i servizi interessati;
- all'Ufficio di Controllo Interno e ai nuclei di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione;

Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate, l'URP programma iniziative di comunicazione e di formazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Articolo 7

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

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 dei servizi dell'Amministrazione.

Gli URP informano i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, ricevono le segnalazioni e i reclami e li inoltrano ai Responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato e all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni.

Qualora le segnalazioni degli utenti non abbiano avuto risposta nei tempi stabiliti, il Responsabile dell'URP sollecita il Responsabile dell'ufficio interessato e, per conoscenza, all'Ufficio di Controllo Interno e all'Ufficio Diritti dei Cittadini.

Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico o ad altro organismo di tutela appositamente istituito, anche in via sperimentale.

Presso gli URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

Gli URP curano la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Articolo 8

Comunicazione interna

Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli URP.

Il Direttore del Dipartimento, Ufficio extradipartimentale o Circoscrizione individua un responsabile per l'informazione in ciascun Ufficio o servizio che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.

Gli URP, a loro volta, favoriscono la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici, etc..

Il Responsabile dell'URP, d'intesa con il Direttore del Dipartimento, o Ufficio extradipartimentale o Circoscrizione, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli Uffici.

Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Articolo 9

Collocazione funzionale

Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'Amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, gli URP sono collocati alle dirette dipendenze del Direttore del Dipartimento o Ufficio extradipartimentale o del Direttore della Circoscrizione.

Articolo 10

Istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico

Gli URP sono istituiti dai Dipartimenti, dalle Circoscrizioni e dagli Uffici extradipartimentali in stretta collaborazione con l'Ufficio Diritti dei Cittadini, che collabora anche alla selezione e formazione d'ingresso del personale.

L'istituzione dell'URP è accompagnata, oltre che dalla individuazione della sede e dall'assegnazione del personale e della strumentazione tecnica e informatica necessarie, da interventi organizzativi specifici con riferimento ad analisi, classificazione e semplificazione delle procedure e alla riorganizzazione dei flussi informativi fra gli uffici.

In relazione ad esigenze di funzionalità nell'accesso dei cittadini agli uffici e servizi dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'uso delle risorse è possibile la creazione di URP interdipartimentali o inter-uffici, ferma restando la necessità di garantire un coordinamento unitario delle attività.

Articolo 11

Organizzazione e funzionamento degli Uffici

Gli URP sono istituiti, di norma, laddove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggior contatto con i cittadini, in locali facilmente accessibili e raggiungibili in modo agevole.

Gli Uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguati a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

Gli URP garantiscono un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

Nell'ambito delle proprie competenze, i Dirigenti assegnano agli URP il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento, ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

Gli URP organizzano la propria attività sulla base delle linee annuali di indirizzo dell'Ufficio Diritti dei Cittadini, degli obiettivi assegnati dai Dirigenti, delle risorse umane e finanziarie attribuite, e possono avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

Il Direttore del Dipartimento, dell'Ufficio extradipartimentale o della Circoscrizione ove l'Ufficio è inserito, trasmette annualmente all'Ufficio Diritti dei Cittadini e, nelle Circoscrizioni, al Consiglio Circoscrizionale una relazione sulla situazione dell'URP e sulle attività svolte.

Articolo 12

Competenze e professionalità del personale

In considerazione dei compiti innovativi che è chiamato a svolgere, sia nel rapporto con i cittadini che in relazione all'organizzazione interna, agli URP deve essere assegnato personale adeguatamente formato.

In particolare, il personale assegnato agli URP deve possedere le seguenti competenze:

1. conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
2. conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
3. conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;

4. conoscenze di base giuridiche e normative;

La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:

a) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali

introdotte nell'amministrazione comunale;

b) conoscenze relative alle procedure in uso nelle altre amministrazioni;

c) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;

d) conoscenza di strumenti e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione

(cartacei, video, telematici);

e) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.

Il Responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica; della organizzazione e della gestione delle risorse umane; della progettazione e di gestione di progetti relativamente complessi.

Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove, tramite l'Ufficio Diritti dei Cittadini e in collaborazione con l'Ufficio Formazione Aziendale istituito presso la Direzione Generale, iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.

Articolo 13

Ruolo dell'Ufficio Diritti dei Cittadini

Fermo restando che ciascun URP è funzionalmente inserito nella struttura amministrativa di cui fa parte, compete all'Ufficio Diritti dei Cittadini lo svolgimento dei seguenti compiti:

a. Impulso e promozione della istituzione degli URP;

comunicazione alla cittadinanza in ordine al ruolo, le funzioni e le modalità di accesso agli URP;

b. Monitoraggio, per conto della Direzione Generale, e, nelle Circoscrizioni, del Consiglio Circoscrizionale, tramite indicatori qualitativi e quantitativi, della funzionalità degli URP. Sulla base dei risultati del monitoraggio, annualmente, l'Ufficio predispone linee di indirizzo e sviluppo per l'attività degli URP che trasmette ai Dirigenti e ai Responsabili URP;

c. Supporto alle attività di informazione degli URP tramite l'aggiornamento costante della banca dati centrale; supporto nell'introduzione e nell'utilizzo di software specifici;

d. Collaborazione alla selezione del personale destinato agli URP e cura della formazione di ingresso dei nuovi operatori; promozione di iniziative di formazione e aggiornamento permanenti relative ai compiti specifici degli Uffici per assicurare la crescita omogenea della professionalità del personale e livelli qualitativi di prestazione il più possibile uniformi sul territorio cittadino;

Coordinamento operativo delle attività degli URP relativamente a:

a. Promozione e realizzazione di reti integrate tra gli URP e con le altre Pubbliche Amministrazioni; promozione di funzioni innovative per assicurare un adeguamento costante degli Uffici alla loro missione specifica;

b. Monitoraggio delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, per favorire le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative a livello cittadino.

Articolo 14

Norma finale

E' abrogato l'art. 7 del Regolamento per il diritto d'accesso alle informazioni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 344 dell'11 ottobre 1991.