



COMUNE DI SAN MINIATO
Provincia di Pisa

REGOLAMENTO COMUNALE
PER IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE PUBBLICA.

**Approvato con Deliberazione Giunta Comunale n. 129 del 14.10.2010.
In vigore dal 14.10.2010.**

Regolamento comunale per il funzionamento dei Servizi di Comunicazione e Informazione pubblica.

Indice

- ART. 1** - Attività di comunicazione e di informazione pubblica. Definizioni.
- ART. 2** - Principi generali.
- ART. 3** – Funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico.
- ART. 4** - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo della partecipazione.
- ART. 5** - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali.
- ART. 6** - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini
- ART. 7** - Comunicazione interna
- ART. 8** - Raccordo fra settori e organi
- ART.9** - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrativa e della modulistica.
- ART. 10** - Comunicazione esterna
- ART. 11** - Ufficio Stampa. Compiti e strumenti
- ART. 12** - Strumenti di attuazione e coordinamento del sistema di comunicazione e informazione. Gruppo di coordinamento. Programmazione annuale
- ART. 13** - Personale dei servizi di comunicazione e informazione
- ART. 14** - Formazione e aggiornamento del personale

Art. 1

Attività di comunicazione e di informazione pubblica - Definizioni

1. Con il presente regolamento viene data attuazione alle normative vigenti in materia di informazione e comunicazione nella pubblica amministrazione.
2. Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende:
 - a) *la comunicazione interna* realizzata nell'ambito dell'ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
 - b) *la comunicazione esterna* rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri Enti ed attuata attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
 - c) *l'informazione* rivolta ai cittadini che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi e strumenti telematici, ecc.).
3. Il Comune di San Miniato affida compiti specifici all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in materia di comunicazione, ed all'Ufficio Stampa, in materia di informazione ed assicura il raccordo operativo tra le due strutture.

Art. 2

Principi generali

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:
 - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione esterna;
 - b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
 - c) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - e) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

Art. 3

Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato "URP"):

- a) garantisce l'accesso di tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune; favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora, con i Dirigenti dei Settori comunali all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna incentrata su un sistema di flussi basati sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative.

Art. 4

Esercizio del diritto di accesso.

Promozione e sviluppo della partecipazione

1. L'URP:

- a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata, implementata in conformità al presente regolamento;
- b) riceve, in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di accesso, le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione curandone la trasmissione agli uffici competenti;

- c) promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda;
2. Inoltre l'URP, in attuazione di quanto previsto dallo Statuto Comunale sulle forme di partecipazione dei cittadini:
- d) riceve le istanze e le petizioni rivolte al Sindaco su materie di competenza dell'Amministrazione Comunale;
- e) svolge un servizio di supporto amministrativo alle funzioni delle Consulte Territoriali e fa pervenire ai Coordinatori delle Consulte le segnalazioni e le proposte trasmesse dai cittadini, sia individualmente che in rappresentanza di organismi associativi;

Art. 5

Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

1. L'URP organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini in conformità a quanto previsto all'art 8 c. 5 del presente regolamento.
2. A tal fine favorisce la partecipazione dei cittadini sia come singoli che associati alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici (focus - group, etc);
3. L'URP concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi;
4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal responsabile dell'URP:
 - a) al Sindaco ed all'Assessore competente;
 - b) al Dirigente dei Settori interessati, per l'adozione delle necessarie misure organizzative;
 - c) al Direttore Generale, ove nominato, o al Segretario Generale;
 - d) al Nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito del controllo di gestione;
5. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'URP formula proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

Art. 6

Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare segnalazioni e proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
2. L'URP informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra al Dirigente del settore e ai referenti di cui all'art. 8, i quali, effettuati i dovuti accertamenti, comunicano il risultato direttamente all'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni per l'inoltro immediato al cittadino nelle modalità da lui richieste;
3. In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, l'URP inoltra segnalazione al Direttore generale ove nominato o al Segretario generale, il quale individuerà le misure più idonee per garantire l'adempimento.
4. L'URP elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, al Segretario Generale, alla Conferenza dei Dirigenti ed al Nucleo di valutazione.

Art. 7

Comunicazione interna

1. L'URP al fine dello svolgimento delle sue funzioni di cui ai precedenti articoli:
 - a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) che gli uffici comunali sono tenuti a trasmettere all'URP;
 - b) attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione comunali (Segreteria del Sindaco, InformaGiovani, centri civici, ecc.) per armonizzare e collegare le banche dati e garantire l'uniformità delle informazioni erogate;
 - c) promuove attività di formazione degli altri uffici miranti a far crescere la cultura della comunicazione, in conformità con il piano pluriennale di formazione dell'Amministrazione Comunale.
2. L'URP promuove esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

Art. 8

Raccordo fra settori e organi.

1. Al fine di garantire il raccordo fra i diversi Settori dell'ente, ogni Dirigente deve nominare al proprio interno, entro 10 giorni dall'approvazione del presente regolamento, uno o più responsabili della comunicazione e dell'informazione e comunicare la relativa nomina al Direttore Generale ove nominato o al Segretario Generale e ai responsabili dell'URP e dell'Ufficio Stampa.
2. In caso di inerzia nella nomina, si considerano responsabili della comunicazione e informazione i responsabili dei Servizi.
3. Il responsabile dell'URP può convocare riunioni periodiche dei responsabili della comunicazione e dell'informazione, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini.
4. L'attività e gli obiettivi di comunicazione interna hanno rilievo nella programmazione esecutiva di gestione di ogni Servizio.

Art. 9

Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.

1. L'URP ha il compito di favorire la semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative e la relativa modulistica.
2. La revisione delle procedure amministrative spetta ai Dirigenti e/o i loro responsabili dei Servizi coinvolti in collaborazione con i responsabili dell'URP e del Servizio informatico, anche su loro iniziativa.
3. La redazione della modulistica deve rispondere ai criteri di chiarezza, trasparenza e semplificazione di linguaggio in osservanza della Legge 241/90 sul procedimento amministrativo e deve avere un'impostazione il più possibile omogenea rispetto a quella degli altri servizi.
4. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.

Art. 10
Comunicazione esterna.

1. L'URP collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale;
2. A tal fine, tra le altre attività ed in collaborazione con i Servizi interessati:
 - a) collabora alla gestione e al potenziamento del sito Internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
 - b) può esprimere pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico (lettere, manifesti, locandine, brochure, ecc.) sotto l'aspetto della semplificazione del linguaggio e dello snellimento amministrativo;
 - c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli URP di tali Amministrazioni;
 - d) promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

Art. 11
Ufficio Stampa. Compiti e strumenti

1. L'Ufficio Stampa del Comune di San Miniato si occupa delle attività di informazione che l'Ente realizza attraverso l'uso dei mezzi di comunicazione di massa ed in particolare ha il compito di:
 - a) curare i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione di massa quali TV, radio, giornali;
 - b) redigere note stampa, comunicati e articoli ed organizzare conferenze stampa sulle attività ed i progetti dell'Amministrazione Comunale e, in generale, promuovere e realizzare le iniziative necessarie per la loro pubblicizzazione;
 - c) realizzare il notiziario comunale ed ogni altra pubblicazione periodica, curandone le singole fasi, dalla progettazione alla distribuzione;
 - d) predisporre specifiche rassegne stampa destinate agli Amministratori ed agli uffici comunali;
 - e) collaborare con l'URP nella promozione e gestione di iniziative di comunicazione interna ed esterna;
 - f) cura le sezioni del sito web dedicate all'informazione istituzionale e in particolare quella contenente i comunicati e la rassegna stampa;

2. L'Ufficio Stampa inoltre cura i rapporti con il Sindaco, gli Assessori ed il Consiglio Comunale per quanto attiene la comunicazione istituzionale verso i mezzi di comunicazione di massa.
3. Il responsabile dell'Ufficio Stampa per lo svolgimento delle sue funzioni può convocare periodicamente i responsabili della comunicazione e dell'informazione dei Servizi interessati.
4. Il Responsabile dell'Ufficio Stampa, con cadenze predefinite, redige una relazione sulle attività di informazione realizzate nel periodo di riferimento e lo presenta alla Giunta.

Art. 12

Strumenti di attuazione e coordinamento del sistema di comunicazione e informazione. Gruppo di coordinamento. Programmazione annuale.

- 1 Al fine di coordinare e dare attuazione al sistema di comunicazione e informazione, viene istituito un apposito Gruppo di coordinamento trasversale presieduto dal Direttore Generale ove nominato o il Segretario generale e composto dai responsabili dell'URP, dell'Ufficio Stampa, dei Sistemi Informativi, dal responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito web, nonché di volta in volta dai referenti della comunicazione e informazione dei diversi settori.
2. Ad esso spettano funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo sulle attività da realizzare in materia di comunicazione e informazione. In particolare il Gruppo di coordinamento dovrà definire e curare la pianificazione dei flussi informativi, i contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione e informazione dell'Amministrazione, anche proponendo percorsi formativi per il personale dipendente.
3. L'attività di supporto e coordinamento delle attività del Gruppo è svolta dal responsabile dell'URP.
4. Entro i termini previsti per la predisposizione del PEG, il Gruppo di coordinamento di cui al c. 1 presenta alla Giunta il piano della comunicazione, ovvero il programma annuale delle iniziative di comunicazione e informazione che si prevedono di attuare, specificando le azioni da realizzare eventualmente in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni .
5. In particolare il programma deve contenere:
 - a) la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, ecc.);

- b) la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione e dei soggetti coinvolti nella realizzazione;
 - c) la definizione dei destinatari, la scelta degli strumenti di diffusione e la previsione dei costi;
 - d) la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle iniziative.
6. Entro il termine di approvazione del consuntivo, il Gruppo di coordinamento presenta alla Giunta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti, indicandone la motivazione.

Art. 13

Personale dei servizi di comunicazione e informazione

I dipendenti assegnati all'URP e all'Ufficio Stampa devono possedere i requisiti professionali e le competenze stabiliti dalla L. 150/2000, dal relativo Regolamento di attuazione D.P.R. 422/2001 e successive modificazioni e dalla Direttiva del Dipartimento Funzione Pubblica del 07.2.2002 ed essere inquadrati come previsto dalle norme e dalla contrattazione collettiva.

Art. 14

Formazione e aggiornamento del personale

L'Amministrazione Comunale assicura la periodica partecipazione del personale a specifici percorsi formativi finalizzati ad accrescere la capacità di comunicazione e di semplificazione, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, dell'utilizzo di sistemi informatici e della conoscenza delle fonti normative, in relazione a quanto stabilito dal presente regolamento.

Tali attività di formazione e di aggiornamento devono essere rivolte a tutto il personale dell'Ente ed in particolare a:

- a) il personale dell'URP e dell'Ufficio Stampa;
- b) i responsabili della comunicazione e informazione dei vari Settori;
- c) il personale a contatto con il pubblico.