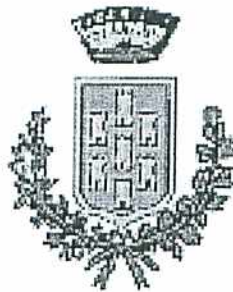


Rep n 1832
del 22-11-09
di 12-12-09



COMUNE DI GIARRE

REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

(ai sensi della legge 150/2000)

Allegato alla delibera d. g. c.
n. 134/09

Rep nr 1832
del 22-11-09
d 12-12-09

Art. 1.
(Principi generali)



1. L'Amministrazione Comunale di Giarre, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i propri cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:
 - Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini e le imprese;
 - 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 di cui alla Legge n. 675/1996;
 - Organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
 - Realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
 - 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.
2. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea.

Art. 2
(Attività di informazione e di comunicazione pubblica)

1. Con riferimento alla legge 150/2000, per attività di informazione e di comunicazione pubblica si intende:
 - a) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
 - b) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente.
 - c) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici
2. Le attività di informazione e di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
 - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b) illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - e) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, recepita nella Regione Siciliana con la legge 10/91 e successive modifiche e integrazioni;
 - f) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
 - h) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
 - i) promuovere l'immagine del Comune, conferendo conoscenza e visibilità a tutti gli eventi di interesse della comunità.

Art. 3.
(Ambito di applicazione)

1. In attuazione dei principi di cui all'art. 1 e nel rispetto delle leggi statali e comunitarie, del proprio statuto e dei regolamenti, il Comune di Giarre, con il presente regolamento, disciplina le proprie attività di informazione e di comunicazione pubblica, di cui all'art. 1, c. 4, lett. b) e c), della legge 150/2000, allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività amministrata, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.
2. Il presente regolamento, nel disciplinare le attività di cui al precedente comma 1, ridefinisce i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, unità già riconfermata nel regolamento degli Uffici e dei Servizi approvato con delibera di GM n.10 del 23/01/2002; altresì integra e sostituisce il regolamento approvato con delibera di C.C. n. 60 del 09.05.1995;

Art. 4.
(Ruolo)

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente con il fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.
2. L'Ufficio per le relazioni con il Pubblico, svolge un ruolo:
 - a) *informativo*, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti
 - b) *di servizio*, con diretta produzione di servizi
 - c) *propositivo*, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
 - d) *di integrazione* tra le attività di comunicazione esterna e interna;
 - e) *conoscitivo*, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
 - f) *promozionale* dei servizi dell'Ente;
 - g) *di mediazione* tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
 - h) *formativo* attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

Art.5.
(Funzioni)

1. L'URP, in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il pubblico, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico.
2. L'Ufficio, nell'ambito delle attività di cui all'art.4,:
 - a. coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua iniziative di comunicazione volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture. Inoltre, oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, organizzare e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni che esterni all'amministrazione, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati.
 - b) favorisce l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, recepita nella Regione Siciliana con legge 10/91 e successive modifiche ed integrazioni;
 - c) da informazioni in merito ai procedimenti amministrativi dell'Ente;

- 
- d) informa sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale.

Art. 6
(Attività)

L'URP, attraverso la propria struttura o avvalendosi della collaborazione degli altri uffici:

1. agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dei servizi del Comune e delle altre pubbliche amministrazioni;
2. elabora progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti;
3. coordina i mezzi di comunicazione pubblica;
4. promuove l'attivazione di banche dati informative sui servizi dell'Ente e di altre amministrazioni
5. sviluppa attività di informazione giuridico - amministrativa volte a garantire la tutela dei diritti dei cittadini.
6. Riceve segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini.
7. Gestisce i contenuti del sito internet del Comune.

Art. 7
Modalità d'esercizio delle funzioni

1. L'attività di cui al comma 6 del precedente articolo 7 verrà espletata nel modo seguente:
 - a) il Comune di Giarre, nella consapevolezza che tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi inerenti i servizi offerti dall'Amministrazione, per tramite dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili dei servizi competenti, che provvedono, entro 15 giorni dal ricevimento, ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'URP, che avrà cura di darne conoscenza all'interessato nei successivi 15 giorni.
 - b) Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, o che non abbia ricevuto alcun riscontro inerente la segnalazione, può presentare la propria istanza al Difensore Civico;
 - c) Presso l'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 15 giorni direttamente al proponente e trasmettendola per conoscenza anche all'Ufficio.
 - d) Presso il medesimo Ufficio viene curata la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini presentate dai cittadini;
2. L'attività di cui al comma 7 del precedente articolo 6 sarà espletata nel seguente modo:
 - a) La gestione dei contenuti del sito internet del Comune è di esclusiva competenza del dell'URP e/o specifici uffici all'uopo delegati, in stretta collaborazione e rapporto con l'amministrazione comunale.
 - b) Le informazioni presenti sul sito internet riguardano tutta l'attività espletata dall'Ente di interesse della collettività

Art. 8

(Tecnologie della comunicazione e dell'informazione)

L'URP contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici dell'Ente, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso la comunità amministrata. Inoltre, vengono promosse sperimentazioni innovative nel campo della I.C.T. (Information and Communication Technology) volte a migliorare i servizi destinati ai cittadini e alle imprese, a favorire l'interazione tra amministrazioni e pubblico, a realizzare l'integrazione tra attività di diverse amministrazioni.

Art. 9

(Ascolto e valutazione della qualità dei servizi)

1. Il Comune di Giarre, per tramite dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000, attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi - quantitativi. A tal fine analizza anche i risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizza, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e Internet.
2. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.

Art. 10

(Sviluppo organizzativo)

Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente art. 8, vengono presentate proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:

- a) si promuovono ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Giunta Comunale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
- b) si formulano proposte organizzative volte a migliorare i processi interni / esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- c) si progettano nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
- d) si promuovono la diffusione, nell'ambito dell'Ente, di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
- e) si contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici dell'Ente, ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi.

Art. 11

(Rapporto con altri enti e amministrazioni)

1. L'URP agevola la reciproca informazione tra le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra queste e le strutture dei vari Enti Pubblici e delle altre Istituzioni pubbliche nazionali ed Europee. Inoltre:
 - a) promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte e sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, amministrazioni di altri Enti Pubblici, dello Stato e della Comunità Europea, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni;
 - b) favorisce ed incrementa la collaborazione con Scuole, Università ed Enti di formazione per iniziative formative e stages degli studenti presso le strutture comunali.

Art. 12

(Comunicazione interna – Rete dei referenti)

1. Il Comune di Giarre, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, promuove una stretta collaborazione tra tutti gli altri Uffici del Comune e l'URP, anche avvalendosi di altri impiegati di varie aree funzionali. Per favorire ciò sarà istituita, con apposito atto e dopo l'approvazione del presente regolamento, la **Rete dei referenti dell'URP**, composta da un referente per ciascuna area funzionale 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 e l'aggiornamento del sito del Comune.
2. Al fine di raggiungere l'obiettivo dell'Ente di garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, l'URP dovrà operare in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli Uffici del Comune, per tramite dei referenti di cui al comma precedente, assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni referente di Area comunica all'URP ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ad ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.
3. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza, l'URP ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza.

Art. 13

(Requisiti)

1. Per le attività di informazione e comunicazione sarà utilizzato personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia: legge 150/2000 e DPR 422/2001 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 14

(Norme finali)

Il presente regolamento acquista efficacia con la sua approvazione.

E' abrogata ogni disposizione precedente o contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quella del presente regolamento.