



REGOLAMENTO SULLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DEL COMUNE DI BORGO A MOZZANO

(Approvato con Delibera del C.C. n. 80 del 30/11/2005)

REGOLAMENTO SULLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE.....	1
DEL COMUNE DI BORGO A MOZZANO.....	1
ART. 1 - Principi generali.....	3
ART. 2 - Attività d'informazione e comunicazione pubblica.....	3
ART.3 – Informazione e comunicazione istituzionale	4
ART. 4 – Il Portavoce	4
ART.5 – Attività di informazione e comunicazione pubblica	4
ART. 6- Comunicazione Interna.....	5
ART. 7- I servizi della comunicazione	5
ART. 8-L'Ufficio Stampa.....	6
Art. 9 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	7
ART. 10- Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	7
ART.11 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e informazioni	8
sugli atti e i procedimenti	8
Art.12 - Opportunità e modalità di accesso alle informazioni e agli atti	8
ART.13-Disposizionitransitorieefinali.....	10

ART. 1 - Principi generali

1. Il Comune di Borgo a Mozzano, con il presente regolamento, disciplina le attività d'informazione e comunicazione pubblica rivolte ai cittadini singoli e associati, alle imprese e ai soggetti pubblici e privati al fine di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, attivare forme d'ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni, promuovere le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

ART. 2 - Attività d'informazione e comunicazione pubblica

1. Le attività d'informazione e comunicazione, in generale, comprendono:

- a) l'informazione ai cittadini attuata mediante l'uso dei mezzi di comunicazione di massa;
- b) la diffusione delle informazioni sulle attività degli organi comunali;
- c) la comunicazione esterna direttamente rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti e soggetti pubblici e privati;
- d) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente;
- e) la comunicazione interistituzionale;
- f) la realizzazione di prodotti informativi anche a supporto delle attività di comunicazione all'interno dell'ente;

2. Le attività d'informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle decisioni pubbliche a tutti gli interessati, al fine di non privilegiare destinatari particolari;
- b) illustrare e promuovere le attività dell'Ente, il suo funzionamento, finalità e strutture, nonché tutte le disposizioni normative e amministrative adottate;
- c) favorire la conoscenza e l'accesso ai servizi pubblici, alle informazioni e ai documenti, attraverso una pluralità di strumenti e modalità che garantiscano la piena soddisfazione del bisogno d'informazione e conoscenza del cittadino/utente, non imponendo restrizioni e limiti che non siano esplicitamente previsti da disposizione di legge o regolamenti;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi, garantendo la possibilità ai destinatari e agli interessati di esprimersi in ogni fase del procedimento;
- f) promuovere l'identità dell'Ente, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- g) garantire l'ascolto dei cittadini e dei componenti dell'organizzazione di riferimento per migliorare la qualità dei servizi erogati;
- h) favorire la circolazione delle informazioni relative alla strategia, gli obiettivi e l'organizzazione dell'Ente tra i dipendenti, per accrescerne la partecipazione e il senso d'appartenenza, conferendo coerenza tra la comunicazione esterna e la comunicazione interna.

ART.3 – Informazione e comunicazione istituzionale

1.Le attività di informazione e comunicazione istituzionale del Comune di Borgo a Mozzano, rispondono allo obiettivo generale di:

- a) far conoscere ai cittadini ed alla collettività in generale, lo statuto i regolamenti, i programmi, gli atti e le iniziative degli organi comunali;
- b) informare i cittadini sulle attività delle istituzioni, nonché sull'opportunità ed i servizi pubblici locali, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, accesso ed intervento nei procedimenti amministrativi;
- c) consentire agli organi comunali di acquisire le informazioni e conoscenze in ordine a fenomeni ed esigenze della comunità locale, al fine di rendere più efficaci le scelte politiche dell'ente;
- d) potenziare il rapporto con le istanze istituzionali e sociali e con i singoli cittadini, attraverso forme di interrelazione, per accrescere la loro sensibilizzazione e partecipazione alla vita pubblica su temi di rilevante interesse civile e sociale;
- e) garantire una costante comunicazione con le comunità dei toscani residenti all'estero;
- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di miglioramento della qualità dei servizi comunali;

2.Le attività di informazione e comunicazione istituzionale sono attuate con le modalità e gli strumenti più idonei, in particolare mediante mezzi di informazione di massa, testate on line, attività editoriali, quali notiziari comunali disciplinati da apposito regolamento comunale.

ART. 4 – Il Portavoce

1.Il Sindaco può avvalersi, per l'intera durata del mandato di un portavoce, anche esterno all'amministrazione, con compiti di diretta collaborazione ai fini dei rapporti di carattere politico istituzionale con gli organi di informazione. Le modalità di affidamento dell'incarico sono stabilite dalla L. n. 150/2000 e dalla L.R.T n. 22/2002.

ART.5 – Attività di informazione e comunicazione pubblica

1.L'attività di informazione pubblica, diversa da quella istituzionale, svolta dall' ufficio stampa del Comune di Borgo a Mozzano, qualora istituito, ha per oggetto:

- la cura dei rapporti con i mezzi di informazione di massa;
- la diffusione delle informazioni sulle attività dell'ente;
- la realizzazione di prodotti informativi anche a supporto delle attività di comunicazione integrata e della comunicazione all'interno dell'ente;

2.L'attività di comunicazione pubblica interna ed esterna è svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Borgo a Mozzano.

3.Le attività di comunicazione pubblica hanno il seguente oggetto:

- a) le attività di relazioni con il pubblico di cui all'art. 8 della L. n. 150/2000;
- b) le iniziative di comunicazione istituzionale, pubblicitaria, integrata e multimediale;
- c) l'organizzazione di manifestazioni ed eventi e la partecipazione a rassegne, fiere e congressi;
- d) le iniziative editoriali;
- e) la redazione della carta dei servizi dell'ente;
- f) la gestione delle procedure di reclamo;

ART. 6- Comunicazione Interna

1. Il coordinamento, l'organizzazione e la circolazione delle informazioni interne sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli URP.

2.I responsabili dei servizi individuano un referente per l'informazione in ciascun Ufficio o servizio che collabori con l'URP per la pianificazione delle attività informative, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

3.L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione anche tramite 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..

4. Il Responsabile dell'URP convoca riunioni periodiche dei referenti per l'informazione degli Uffici, per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proporre l'adozione di eventuali misure organizzative, che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

ART. 7- I servizi della comunicazione

1. L'area dei servizi amministrativi è responsabile dell'indirizzo e del coordinamento dei processi di comunicazione interna ed esterna ed in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale dell'ente, al fine di garantire al cittadino il diritto ad essere informato; tali funzioni sono svolte specificatamente dall'Ufficio CED, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione (URP) e dall'Ufficio Stampa, qualora istituito.

2. In particolare il servizio amministrativo:

- a) elabora progetti, piani di comunicazione e di marketing in accordo con i Servizi di massima dimensione e nell'ambito dell'attuazione dei programmi dell'Ente;
- b) coordina, progetta e realizza campagne informative e promozionali sull'attività dell'Ente e dei suoi servizi ed uffici;
- c) promuove la comunicazione tra Amministrazione e cittadini in ogni sua forma, anche al fine di potenziare i processi di partecipazione e di cittadinanza attiva sia a livello individuale sia a livello associativo;
- d) promuove e diffonde nell'ambito dell'Ente la cultura della comunicazione, anche

tramite l'organizzazione di attività di formazione, al fine di migliorare i processi di riorganizzazione e la comunicazione interna;

e) coordina le procedure relative a segnalazioni, reclami, proposte e suggerimenti nell'ambito dell'ascolto degli utenti, è garante dei diritti d'accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati (ai sensi della Legge 241/90 e del Decreto Legislativo 196/2003) e ne promuove l'informazione e conoscenza;

f) predispone indagini sulla qualità percepita dei servizi in collaborazione con la Comunità Montana della Media Valle del Serchio (ente delegato per le funzioni di statistica) ed eventuali altri Enti istituzionali;

g) in collaborazione con i servizi e uffici competenti, anche appartenenti ad altri Enti istituzionali, con le associazioni e le istituzioni presenti sul territorio progetta l'organizzazione dei sistemi di accoglienza e d'informazione dei cittadini, si attiva per il coordinamento della rete dell'URP comunale con quelli degli altri Comuni interessati, della Comunità Montana e della Provincia di Lucca, dei Punti Informativi dislocati sul territorio ed ogni altro servizio o ufficio con prevalente finalità informativa;

h) promuove e sviluppa progetti e iniziative nel campo delle nuove tecnologie della comunicazione, per il miglioramento e la semplificazione dei servizi all'utenza, coordina e organizza il sito del Comune di Borgo a Mozzano;

i) promuove processi di integrazione della comunicazione pubblica anche attraverso il coordinamento degli URP dei diversi Enti, l'interconnessione delle banche dati, la progettazione strategica comune;

l) progetta e promuove sistemi integrati di comunicazione pubblica e privata finalizzata alla promozione e sviluppo del territorio.

ART. 8-L'Ufficio Stampa

1. L'Ufficio Stampa del Comune di Borgo a Mozzano, qualora istituito:

a) cura i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione quali, radio, giornali e tv;

b) promuove e organizza le conferenze stampa per la presentazione delle attività e dei progetti dell'Amministrazione Comunale;

c) redige note stampa, comunicati e articoli, progetta e realizza il notiziario ufficiale del Comune di Borgo a Mozzano e ogni altra pubblicazione periodica.

d) cura i rapporti con il Sindaco, la Giunta e il Consiglio Comunale per quanto attiene la comunicazione istituzionale verso i mezzi di comunicazione di massa, qualora non sia stata individuata la figura del Portavoce.

2. L'istituzione ed il funzionamento dell'Ufficio Stampa sono disciplinati da apposito regolamento approvato dalla Giunta Comunale.

Art. 9 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Borgo a Mozzano è il servizio di informazione e comunicazione dell'ente, è garante dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati così come previsto dalla Legge n° 241/90 e successive modifiche, dai Decreto Legislativi 165/2001 e 196/2003, dalla Legge n° 150/00 e dalla L.R.T n.22/2002

2) L'Ufficio URP, oltre alle attività indicate ai precedenti articoli:

a) informa sulle attività delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità presenti nel territorio;

b) rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;

c) contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni sia all'interno dell'Ente sia all'esterno, verso i cittadini;

d) coordina la rete degli Urp dei diversi Enti e di ogni altro servizio di informazione rivolto alla cittadinanza o a specifiche categorie di cittadini.

3. Il funzionamento dell'Ufficio URP è disciplinato da apposito regolamento approvato dalla Giunta Comunale.

ART. 10- Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è collocato nella sede di maggior contatto con i cittadini e di massima rappresentanza istituzionale e amministrativa, in locali facilmente accessibili e raggiungibili.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è dotato di spazi e strumentazione adeguata a consentire in modo ottimale sia la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti d'accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).

3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) garantisce un adeguato orario d'apertura al pubblico, al fine di garantire un ampio accesso al servizio.

4. Con cadenza annuale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), realizza un'indagine di customer satisfaction sul gradimento e la percezione del servizio da parte degli utenti, realizza un rapporto circa le attività e iniziative realizzate e di analisi sull'evoluzione delle relazioni tra cittadini e Pubblica Amministrazione

ART.11 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso informazioni sugli atti e i procedimenti

1. Il Comune s'impegna a favorire la più ampia accessibilità alle informazioni e ai documenti in suo possesso, così come disciplinato dal Regolamento Comunale per l'accesso agli atti e alle informazioni e per la tutela dei dati personali.
2. Il Comune s'impegna, a tal fine, a rendere disponibile l'accesso alle informazioni e agli atti dell'Ente presso l'URP e tramite la rete Internet e a favorire la più ampia conoscenza delle decisioni adottate dall'Ente anche mediante la realizzazione di specifiche campagne di informazione.
3. Il cittadino può accedere alle informazioni recandosi agli sportelli informativi, tramite telefono, attraverso la rete Civica e mediante posta elettronica, fax e posta tradizionale.
4. Il cittadino può esercitare il proprio diritto di accesso agli atti e ai documenti dell'Amministrazione recandosi personalmente all'URP o tramite la rete internet, per quanto attiene le delibere e le determine.
5. I servizi e gli uffici del Comune di Borgo a Mozzano s'impegnano a trasmettere tempestivamente ogni materiale, documento e informazione utile all'URP che garantisce l'accesso pubblico alle informazioni e agli atti.
6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce ai cittadini le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; riceve le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e le trasmette al responsabile del competente servizio, o ne rilascia copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità; provvede, entro i cinque giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili dei servizi e degli uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini previsti dal vigente Regolamento per i procedimenti amministrativi, l'accesso agli atti e per la tutela dei dati personali, per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Direttore Generale.

Art.12 - Opportunità e modalità di accesso alle informazioni e agli atti

1. L'attività di informazione, accoglienza e ascolto del cittadino presso i diversi Sportelli Informativi si sviluppa su tre livelli :

a) Informativo/orientativo sui procedimenti, uffici e servizi del Comune e dei servizi pubblici del territorio.

La risposta alle richieste del cittadino deve essere fornita immediatamente o allo sportello o tramite telefono o posta elettronica. Qualora si rendesse necessaria una risposta differita devono essere concordati con il cittadino i tempi e le modalità della risposta nel rispetto dei termini indicati dal Regolamento sui procedimenti amministrativi. Nel caso di risposte differite deve essere utilizzata apposita modulistica per la registrazione dell'inizio e fine contatto.

Per richieste non di competenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Borgo a Mozzano il cittadino deve essere orientato verso i servizi sul territorio.

b) Informativo con attività di ricerca e risposte personalizzate.

Le richieste che necessitano di approfondimento devono essere registrate su apposita modulistica e la risposta deve essere fornita entro il termine massimo di 10 giorni dalla

data di ricevimento.

c) Di accoglienza e gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini di migliorie, proposte, problemi e disservizi.

Le segnalazioni devono essere raccolte attraverso apposita modulistica e gestite attraverso l'utilizzo di specifico data base.

Le segnalazioni devono essere inviate ai servizi di competenza attraverso il referente specifico, il cittadino riceve la risposta direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure (nei casi concordati) direttamente dall'ufficio il quale dovrà inviare la risposta anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le segnalazioni devono essere inviate ai servizi competenti almeno una volta la settimana, le segnalazioni valutate urgenti devono essere inoltrate tempestivamente.

Al cittadino deve essere fornita risposta nel termine di trenta giorni dalla data di accoglimento della segnalazione.

d) Accesso tramite posta elettronica, posta e fax

I cittadini possono comunicare con il Comune, ricevere informazioni e fare segnalazioni tramite posta elettronica.

Le caselle di posta elettronica pubbliche sono lette quotidianamente e le risposte sono fornite tempestivamente, per richieste che necessitano di verifiche e approfondimenti la risposta deve essere garantita nel termine massimo di 10 giorni feriali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico legge la casella di posta elettronica quotidianamente e fornisce tempestivamente la risposta dell'avvenuta ricezione e comunque non oltre il termine di tre giorni feriali dalla data di ricezione.

Le richieste di informazioni indirizzate all'Urp che necessitano di risposta da parte del servizio competente devono essere a questo inoltrate; il servizio, nel termine di 10 giorni, può rispondere direttamente al cittadino e per conoscenza all'Urp oppure fornire la risposta all'Urp che provvederà ad evadere la richiesta.

Le stesse norme valgono per le richieste inviate per posta o fax

e) Accesso tramite sito internet:

Ai sensi della legge 150/2000 art. 8 l'ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso il governo e coordinamento del sito internet, è il garante della comunicazione sul web.

L'ufficio recupera, seleziona e organizza le informazioni provenienti da altri soggetti sia interni sia esterni all'ente. Cura ed ha la responsabilità dell'organizzazione ed aggiornamento della banca dati informativa dell'ente in collaborazione con i diversi settori che devono comunicare tempestivamente variazioni e novità.

Collabora, per quanto di competenza, con il garante istituito ai sensi della L.R.T 1/2005 per le attività di informazione e comunicazione riferite all'adozione e all'approvazione degli strumenti urbanistici del Comune di Borgo a Mozzano.

Le informazioni devono essere pubblicate sul sito internet rispettando i criteri di accessibilità e di usufruibilità e nel rispetto degli standards adottati dal Comune di Borgo a Mozzano, con appositi atti di indirizzo, per l'utilizzazione di internet.

ART.13-Disposizionitransitorieefinali

1. Il presente regolamento entra in vigore all'atto dell'esecutività della delibera che lo approva.
2. Dall'entrata in vigore del presente regolamento cessa di avere efficacia il precedente regolamento emanato in materia.
3. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle L. n. 150/2000, alla L.R.T. n. 22/2000, dai vigenti regolamenti in materia di organizzazione degli uffici e servizi, di procedimento amministrativo e accesso agli atti.