

Allegato A) delib. CC n° 66
del 29/09/05

**COMUNE DI CALCINAIA
PROVINCIA DI PISA**

REGOLAMENTO SULLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Approvato con deliberazione C.C.n. 66 del 29/09/2005

IL RESPONSABILE SERVIZIO V. SEGRETERIA
ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE
NADIA CARPITA
h.

INDICE

- Art.1 - Principi generali
- Art.2 - Attività d'informazione e comunicazione pubblica
- Art.3 - Struttura di Coordinamento (SDC) e servizi della comunicazione
- Art.4 - Piano della Comunicazione (PDC)
- Art.5 - Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e i procedimenti
- Art.6 - Modalità di accesso alle informazioni e agli atti
- Art.7 - Comunicazione interna
- Art.8 - Disposizioni finali

ART. 1
Principi generali

1. Il Comune di Calcinaia, 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, promuove 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 comprendono:

- a) l'informazione ai cittadini attuata mediante l'uso dei mezzi di comunicazione di massa;
- b) la comunicazione esterna direttamente rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti e soggetti pubblici e privati;
- c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente;
- d) la comunicazione interistituzionale.

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

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle decisioni pubbliche a tutti i cittadini, 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 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, in Europa e nel mondo, 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

Struttura di coordinamento (SDC) e servizi della comunicazione

1. Ai fini della realizzazione degli obiettivi previsti dal presente regolamento è costituita la Struttura di Coordinamento (SDC) della quale fanno parte la Sezione Ufficio Stampa, Relazioni Esterne e Segreteria del Sindaco (URE) e l'Ufficio Relazioni Pubbliche (URP). Tali Sezioni, inserite rispettivamente nel Servizio Segreteria, Organizzazione e Risorse Umane e nel Servizio AA.GG. e Legali, sono responsabili dell'indirizzo e del coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale dell'ente, al fine di garantire al cittadino il diritto ad essere informato.

2. In particolare la SDC:

- a) Elabora progetti, piani di comunicazione e di marketing in accordo con i Servizi 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;
- 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 ne promuove l'informazione e la conoscenza;
- f) Predispone indagini sulla qualità percepita dei servizi;
- g) In collaborazione con i Servizi e gli Uffici competenti progetta l'organizzazione dei sistemi di accoglienza e d'informazione dei cittadini e coordina gli Uffici aperti al pubblico nella frazione 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;
- 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;
- j) Progetta e promuove sistemi integrati di comunicazione pubblica e privata finalizzata alla promozione e sviluppo del territorio.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO V. SEGRETARIA
ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE
V. CA. CARPITA

Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa cura i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione quali radio, giornali e tv.

Promuove e organizza le conferenze stampa per la presentazione delle attività e dei progetti dell'Amministrazione Comunale.

Redige note stampa, comunicati e articoli, progetta e realizza il periodico del Comune di Calcinaia.

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.

Organizza la presenza degli organi locali di informazione alle principali iniziative pubbliche dell'Amministrazione comunale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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 normativa vigente. Informa sulle attività delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità presenti nel territorio. 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.

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.

Coordina ogni altro servizio di informazione rivolto alla cittadinanza o a specifiche categorie di cittadini.

Art. 4

Piano della Comunicazione (PDC)

1. La SDC predispone annualmente entro il 31 ottobre, in collaborazione con il Direttore Generale ed i Responsabili dei Servizi, il PDC che delinea gli obiettivi, gli strumenti, le modalità e le principali iniziative che caratterizzano annualmente le attività di informazione e di comunicazione del Comune di Calcinaia. I suoi contenuti saranno previsti nel PEG.

2. Il PDC viene redatto sulla base:

- Della individuazione del complesso delle categorie e dei soggetti rispetto ai quali indirizzare l'azione di comunicazione (*target*)
- Di una scelta delle azioni da intraprendere e delle relative modalità di attuazione e che possono essere:
 - a) azioni di promozione (realizzazione di una linea grafica coordinata, pubblicità sui media)

- b) azioni di informazione (pubblicazioni cartacee di varia natura, sito internet, mailing, conferenze stampa, informazione sui *media*)
 - c) azioni di supporto (*workshop*, studi)
 - degli obiettivi strategici dell'Amministrazione.
3. Il PDC è soggetto a verifiche periodiche trimestrali e ad una verifica conclusiva da parte della SDC, di cui è relazionato al Direttore Generale, che ne informa il Comitato di Direzione nella prima riunione utile. Della verifica conclusiva è data comunicazione anche alla Giunta Comunale.
4. Annualmente la SDC si riserva di valutare l'efficacia della attività di comunicazione posta in essere mediante una analisi specifica dei soggetti utilizzatori e delle categorie di comunicazione preferenzialmente utilizzate, al fine di adottare gli strumenti ritenuti più idonei al suo miglioramento.

ART. 5

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed 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 per la tutela dei dati personali.
In tal senso il Comune s'impegna a rendere disponibile l'accesso alle informazioni e agli atti dell'Ente presso l'URP e tramite la rete Internet, e secondo le specifiche competenze presso i servizi dell'Amministrazione Comunale; inoltre al fine di favorire la più ampia conoscenza delle decisioni adottate dall'Ente realizza specifiche campagne di informazione coinvolgendo i diversi mezzi di comunicazione.
2. Il cittadino può accedere alle informazioni direttamente allo sportello ovvero tramite telefono, posta elettronica, fax e posta tradizionale.
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.
3. I servizi e le sezioni del Comune di Calcinaia s'impegnano a trasmettere tempestivamente ogni materiale, documento e informazione utile all'URP che garantisce l'accesso pubblico alle informazioni e agli atti.
4. 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 dalle leggi e dai regolamenti comunali; provvede alle richieste d'accesso agli atti e ai documenti amministrativi secondo le modalità e i termini previsti dal vigente regolamento comunale.

Art.6

Modalità di accesso alle informazioni e agli atti

1. L'attività di informazione, accoglienza e ascolto del cittadino si sviluppa su tre livelli :

IL RESPONSABILE
ORGANICO
NALLA
CANTATA

1. *Informazione/orientamento 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 dai vigenti regolamenti comunali.

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

2. *Consulenza 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.

3. *Accoglienza e gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini di migliorie, proposte, problemi e disservizi.*

Le segnalazioni devono essere raccolte attraverso apposita modulistica e inviate ai Servizi di competenza; il cittadino riceve la risposta direttamente dall'ufficio il quale dovrà inviare la risposta anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel termine di trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

4. *Accesso tramite posta elettronica, posta e fax*

I cittadini possono comunicare con il Comune, ricevere informazioni e fare segnalazioni tramite posta elettronica, posta e telefax. 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 30 giorni dal ricevimento.

5. *Accesso tramite sito web.*

L'URE è il garante ai sensi della normativa vigente in materia della comunicazione sul sito web.

Reccoglie, seleziona e organizza le informazioni trasmesse dai diversi servizi ovvero provenienti da soggetti esterni all'ente. Cura l'organizzazione e l'aggiornamento della banca dati informativa dell'ente in collaborazione con i diversi servizi che comunicano tempestivamente variazioni e novità. Le informazioni devono essere pubblicate sul sito web rispettando i criteri di accessibilità e di usabilità previsti dalla normativa vigente.

ART. 7

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 dell'URE e dell'URP.

2. I Responsabili dei Servizi collaborano con la SDC per la pianificazione delle attività informative, la redazione del piano annuale della Comunicazione (PDC), la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e il tempestivo aggiornamento delle informazioni fornite.

3. La SDC, coordinata dai rispettivi responsabili dei servizi, 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.. A tale scopo la SDC convoca riunioni periodiche dei referenti per l'informazione degli Uffici, per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e monitorare lo stato di attuazione del PDC.

ART.8 DISPOSIZIONI FINALI

1. Per quanto non esplicitamente previsto si rinvia alle leggi vigenti in materia e alle disposizioni statutarie e regolamentari vigenti nel Comune di Calcinaia.

2. Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua ripubblicazione, in conformità a quanto previsto dalle vigenti disposizioni statutarie.

3. Dal momento della sua entrata in vigore è implicitamente abrogata ogni disposizione regolamentare vigente in materia.