



Comune di Marigliano

Provincia di Napoli

REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO COMUNICAZIONE E DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con delibera del C.S. 62 del 16.06.2009

ART. 1 - Principi generali

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Comunicazione e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, definendone compiti ed organizzazione alla luce del D.Lgs.165/2001, della L. 150/2000 e loro successive modifiche ed integrazioni.

Le attività d'informazione e comunicazione pubblica rivolte ai cittadini, singoli e associati, alle imprese ed ai soggetti pubblici e privati, sono tese a garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, ad attivare forme d'ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni ed al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni, a promuovere le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

L'attività di comunicazione e informazione deve essere considerata propria dell'Ente nel suo complesso e quindi tutti i servizi dell'Amministrazione Comunale sono chiamati a partecipare, di concerto, ai processi di informazione e comunicazione verso il cittadino.

ART. 2 - Attività d'informazione e comunicazione pubblica

1. Le attività d'informazione e comunicazione , in generale, comprendono:
 - a) la diffusione delle informazioni sulle attività degli organi comunali;
 - 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;
 - e) la realizzazione di prodotti informativi anche a supporto delle attività di comunicazione all'interno dell'ente;
2. Il Comune di Marigliano ha attivato due specifici uffici dedicati alle predette attività: l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP), l'impiego ottimizzato di queste due strutture, definite nei compiti reciproci, coordinate tra loro ed organizzate in rapporto di sinergia con gli uffici interni e con i servizi informatici, consente di realizzare le attività di informazione e comunicazione istituzionale.

ART.3 – Informazione e comunicazione istituzionale

1. Le attività di informazione e comunicazione istituzionale del Comune di Marigliano 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 e consentire agli organi comunali di acquisire le informazioni e le 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 la comunicazione con le comunità di Mariglianesi residenti all'estero;
- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di miglioramento della qualità dei servizi comunali relativi alla comunicazione ed informazione;

ART. 4 – L'Ufficio Comunicazione

1. Tutti gli uffici e servizi del Comune di Marigliano svolgono attività di comunicazione nell'ambito delle proprie competenze, l'Ufficio Comunicazione agisce come supporto organizzativo a predetti uffici e servizi per qualsiasi iniziativa di comunicazione ordinaria e straordinaria, al fine di rendere il più possibile omogenea, oltre che efficace e condivisa, la comunicazione del Comune.

2. Nel dettaglio l'Ufficio Comunicazione , diretto da un comunicatore pubblico ed in collaborazione con gli uffici interni dell'Ente si occupa direttamente di:

- tenere rapporti con i media locali, quali radio, giornali e tv, in modo da fornire loro i materiali ed i dati necessari a garantire l'informazione istituzionale al cittadino, con l'esclusione di ciò che riguarda la comunicazione politica , che è compito esclusivo della figura, eventuale, del portavoce;
- promuovere e organizzare le conferenze stampa per la presentazione delle attività e dei progetti dell'Amministrazione Comunale;
- redigere note stampa e comunicati, progettare e realizzare il bollettino non periodico del Comune di Marigliano ed ogni altra pubblicazione non periodica;
- programmare e coordinare le azioni di informazione e promozione di eventi ed iniziative;
- curare le attività di comunicazione interna , in collaborazione con l'URP;
- curare la rassegna stampa quotidiana;
- collaborare con gli uffici per la pubblicazione delle informazioni da inserire sul portale del Comune di Marigliano;
- attivare rapporti con le altre strutture pubbliche operanti nell'Area locale per lo sviluppo di sistemi di informazione integrati;

- attivare rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per favorire lo sviluppo di un patrimonio informativo comune;
- mantenere rapporti con le realtà associative e di volontariato locali, per la promozione di iniziative di comunicazione patrocinate o organizzate in collaborazione con il Comune di Marigliano;
- promuovere le iniziative di comunicazione tese alla valorizzazione e pubblicizzazione del Comune di Marigliano, comprese le iniziative editoriali;
- proporre attività di innovazione in materia di comunicazione esterna;
- fungere da collegamento, nel caso di affidamento a terzi delle attività di comunicazione esterna

ART. 5- Il Portavoce

1. Il Sindaco può avvalersi, per l'intera durata del mandato, di un portavoce, con compiti di diretta collaborazione, per la tenuta dei rapporti di carattere politico istituzionale con gli organi di informazione.
2. Al portavoce, in base al comma 2 dell'art. 7 L. 150/2000, è attribuita una indennità determinata dall'organo di vertice nei limiti delle risorse disponibili appositamente iscritte in bilancio da ciascuna amministrazione per le medesime finalità.

Art. 6 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il servizio di informazione dell'Ente ed 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 e dalla Legge n°150/2000.
2. L'Ufficio URP:
 - a) informa sulle attività delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità presenti sul 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) redige la carta dei servizi dell'ente;
 - d) contribuisce, in collaborazione con l'ufficio Comunicazione e con gli altri Uffici dell'Ente, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni sia all'interno dell'Ente sia all'esterno, verso i cittadini;
 - e) coordina la rete degli Urp dei diversi Enti e di ogni altro servizio di informazione rivolto alla cittadinanza o a specifiche categorie di cittadini.

ART. 7- Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'URP deve essere allocato in locali comunali rispondenti ai criteri di facile accessibilità e di rappresentanza istituzionale ed amministrativa;

2. L'URP deve essere dotato di spazi e strumentazione adeguati a garantire, in modo ottimale, sia la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), sia lo svolgimento delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti d'accesso e partecipazione, (back office).
3. L'URP garantisce un adeguato orario d'apertura al pubblico, coincidente con quello degli altri uffici, al fine di assicurare un ampio accesso al servizio.
4. L'URP realizza , periodicamente, un'indagine di customer satisfaction sul gradimento e la percezione del servizio da parte degli utenti, per monitorare l'evoluzione delle relazioni tra cittadini e Pubblica Amministrazione

ART. 8- Comunicazione Interna

1. Una buona comunicazione interna, fondata su un'ampia circolazione di informazioni sulle attività e i processi lavorativi e sul pieno coinvolgimento del personale, consente di costruire al meglio l'identità di un'amministrazione, favorisce la crescita di un senso di appartenenza e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica“ (Direttiva ministeriale sulle Attività di Comunicazione delle pubbliche amministrazioni, 7/02/2002).
2. Al fine di garantire l'attività di comunicazione pubblica, interna ed esterna, svolta dall'URP, i responsabili dei Settori individuano un referente per l'informazione in ciascun ufficio o servizio, che deve collaborare con l'URP per la pianificazione delle attività informative ed il tempestivo aggiornamento delle informazioni.
3. Il Responsabile dell'URP convoca riunioni periodiche dei referenti per l'informazione, per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi o per 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. 9 - 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 ed ai documenti in suo possesso, nei termini e con le modalità di cui al Regolamento Comunale per l'accesso agli atti ed al Regolamento per la tutela dei dati personali.
2. Il cittadino può accedere alle informazioni recandosi direttamente agli sportelli informativi o tramite telefono, posta elettronica, fax e posta tradizionale.
3. I referenti dei servizi, di cui al precedente art. 8 punto 2, si impegnano a trasmettere tempestivamente ogni materiale, documento e informazione utile all'URP per fornire le informazioni richieste dagli utenti.

Art.10 - 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;
- b) accoglienza e gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini di miglioramenti, proposte, problemi e disservizi;
- c) accesso tramite posta elettronica, posta e fax;

ART. 11 – Punto Informalavoro

1. Presso l'URP è attivo il Punto Informalavoro, che facilita l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, in favore di diverse tipologie di utenti che sono alla ricerca di prima occupazione o di una ricollocazione o di un'occasione per formarsi.

ART. 12 – Punto Informagiovani

1. Presso l'URP è attivo il Punto Informagiovani ed il servizio Eurodesk , che fornisce Informazioni sui programmi, in favore dei giovani, promossi dall'Unione Europea e dal Consiglio d'Europa.

Art. 13 – Personale

1. Per le qualifiche ed i requisiti del personale preposto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed all'Ufficio Comunicazione, si rinvia a quanto disposto nel Regolamento approvato con D.P.R. n. 422/2001.

Art. 14 - Risorse finanziarie

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni e per il raggiungimento degli obiettivi fissati, annualmente in sede di bilancio, sono assegnate alle strutture di Comunicazione adeguate risorse finanziarie.

ART.15- Disposizioni transitorie e finali

1. Il presente regolamento entra in vigore all'atto dell'esecutività della delibera che lo approva.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia ai vigenti regolamenti in materia di organizzazione degli uffici e servizi, di accesso agli atti e di tutela dei dati personali nonché alle disposizioni delle leggi vigenti in materia.