



COMUNE DI VIGONZA

Provincia di Padova

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Approvato con delibera di C.C. n. 22 del 12.03.2012

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina, ai sensi della legge n.150 del 7 giugno 2000 e del D.P.R. n.422 del 21 settembre 2001, norme e interventi in materia di informazione e comunicazione, le attività di comunicazione e di informazione, al fine di garantire, facilitare e migliorare le relazioni fra la comunità del territorio e l'Ente Locale.

Art. 2 – Principi e finalità

1. Il Comune ispira tutta la propria attività alla semplificazione del linguaggio, ai principi di conoscenza e di trasparenza a garanzia del diritto di accesso, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa e all'imparzialità.

2. Il Comune indirizza l'informazione e la comunicazione, secondo le modalità di seguito disciplinate, a tutti coloro cui siano dovute o che ne abbiano interesse.

3. Il Comune promuove la conoscenza della propria attività istituzionale e amministrativa attraverso ogni idoneo strumento di diffusione, sostiene lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, mira al potenziamento ed all'armonizzazione dei flussi di informazioni al proprio interno e ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.

Art. 3 – Ambiti applicativi

1. I principi di cui all'art. 2 si applicano sia all'ordinaria attività istituzionale e amministrativa dell'Ente sia:

- a) all'informazione sui contenuti significativi e caratteristici del bilancio, anche tramite le rendicontazioni fornite dai sistemi di controllo interno;
- b) al funzionamento della rete telematica orientata a sviluppare la comunicazione digitale, lo scambio di documenti, l'attivazione, la formazione e l'esecuzione dei procedimenti amministrativi assicurandone l'aggiornamento costante.
- c) all'informazione mediante gli strumenti di illuminazione visiva (giornali informativi luminosi);
- d) all'informazione mediante tutti gli strumenti tradizionalmente intesi (volantini, opuscoli, carta servizi, manifesti murali o su web, giornalino comunale, ecc.).

TITOLO II

DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Art. 4 – Caratteri generali

1. Con riferimento alla legge n. 150 del 7 giugno 2000, per attività di informazione e comunicazione si intende:

- a) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, singoli e associati e ad altri enti;
- b) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente;
- c) l'informazione rivolta ai mezzi di comunicazione di massa;

d) la comunicazione interistituzionale.

2. Le attività di comunicazione e di informazione sono indirizzate a:

- a) illustrare le attività ed il funzionamento dell'Ente e promuoverne l'immagine;
- b) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- c) assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti;
- d) garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
- e) favorire le conoscenze allargate e approfondite sui temi di rilevante interesse pubblico e socio-economico;
- f) facilitare l'accesso ai servizi e promuoverne la conoscenza;
- g) attivare ricerche ed analisi in ordine a proposte migliorative sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con i cittadini;
- h) favorire i processi di semplificazione.

3. I costi sostenuti dall'Amministrazione Comunale per la comunicazione istituzionale e per pubblicizzare servizi e prodotti pubblici, devono essere indicati in modo chiaro e trasparente nei relativi atti amministrativi di competenza

Art. 5 – I soggetti promotori della comunicazione e della informazione pubblica.

1. Il Dirigente Amministrativo o suo delegato, attraverso i Servizi di comunicazione e informazione, 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, ferma restando la responsabilità individuale di ciascun dirigente di area per le materie di pertinenza. In tal senso, Il Dirigente Amministrativo esplica un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurarne l'omogeneità e l'uniformità delle stesse, ed a renderle disponibili al pubblico in modo chiaro e accessibile.

2. Il Sindaco, la Giunta Comunale ed il Consiglio Comunale, mediante i servizi di comunicazione e informazione, si pongono come obiettivi:

- garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul proprio operato;
- pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi promovendo nuove relazioni con i cittadini;
- ottimizzare l'efficienza e l'efficacia di prodotti-servizi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.

3. Fanno parte delle attività di comunicazione e informazione del Comune di Vigonza:

A) l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): con compito di regia del servizio di informazione e comunicazione dell'Ente, sulle cui linee operative secondo disposizioni del dirigente di area, tutti i servizi e uffici devono attenersi;

All'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi; tale ufficio svolge l'attività di raccordo attivo e passivo, fra i cittadini e gli uffici dell'Ente.

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 con tutti i settori per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte.

Contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'Ente sia all'esterno, verso i cittadini.

A questo ultimo scopo la funzione dell'urp è svolta mediante lo Sportello Policentrico, quale strumento di raccordo decentrato per l'attività di front-office nei singoli settori o uffici dislocati nelle sedi separate.

Il personale incaricato dei compiti di raccordo e funzionalità per lo Sportello Policentrico, a tutti gli effetti costituisce la diramazione diretta dell'URP (centrale) sotto l'unica direzione del Dirigente Amministrativo.

B) L'Ufficio stampa – struttura facoltativa, eventualmente anche esterna - si occupa prioritariamente della gestione dell'informazione istituzionale, della Giunta e del Consiglio Comunale, in collegamento con i mezzi di comunicazione di massa: stampa, radiofonici, televisivi ed on-line. La sua azione deve svolgersi in modo stabile e sinergico con l'Ufficio portavoce e di conseguenza con tutti gli altri uffici di direzione.

C) L'Ufficio del portavoce – struttura facoltativa, eventualmente anche esterna - svolge compiti di diretta collaborazione con l'organo di vertice dell'amministrazione pubblica, specificatamente per quanto concerne la gestione dei rapporti di carattere politico-istituzionale con gli organi di informazione. Sviluppa tutte quelle strategie che hanno attinenza all'impronta e all'immagine pubblica che gli organi di governo conferiscono alla loro attività. Nella gestione delle tecniche giornalistiche e di comunicazione politica, deve contemporaneamente aderire ad una logica di comunicazione istituzionale.

L'azione del Portavoce deve svolgersi in modo sinergico soprattutto con l'Ufficio stampa, con l'URP, e di conseguenza con i Dirigenti, affinché il dispiegarsi delle tecniche di "management" delle notizie e dell'informazione favoriscano un percorso omogeneo e non sovrapposto.

Il Portavoce viene nominato con apposito decreto sindacale. E' la figura di raccordo con il vertice dell'amministrazione e risponde direttamente al Sindaco.

In assenza del Portavoce, esclusivamente gli organi politici sono titolati alla comunicazione con i mass media, o su disposizione del Sindaco può essere ammessa al Segretario generale e/o alla Dirigenza.

4. Annualmente ai capi gruppo consiliari viene inviato il resoconto delle spese sostenute per la costituzione ed il funzionamento dell'Ufficio stampa e/o dell'Ufficio del Portavoce

Art. 6 - Pianificazione dell'attività comunicativa.

1. Le attività di comunicazione e informazione istituzionale pur nell'individuale responsabilità di ciascun Dirigente di Area, cui compete l'esclusiva gestione delle comunicazioni/informazioni di pertinenza per materia, sono coordinate dal dirigente amministrativo al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione fra le diverse azioni di comunicazione, con l'obiettivo di rendere sempre più efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini. Esse sono elaborate e gestite secondo gli indirizzi dettati dagli organi di vertice, cui rispondono gli uffici, in collaborazione e con il supporto – fermo restando, naturalmente, le distinte specificità funzionali e operative al fine di evitare sovrapposizioni – dell'Ufficio del portavoce, per lo sviluppo di azioni omogenee e sinergiche nel campo della comunicazione e dell'informazione.

2. Il Dirigente Amministrativo, per quanto concerne prevalentemente i segmenti URP e Ufficio stampa, ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.

3. Periodicamente la Conferenza dei dirigenti – costituita dal Segretario generale e dall'intero staff dirigenziale - predispone il Piano di comunicazione, che dovrà contenere:

- la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, ecc ;
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni;
- la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'amministrazione comunale.

-

4. Per quanto attiene la specifica definizione di compiti e funzioni a cui afferiscono le azioni riguardanti l'URP, l'Ufficio stampa e l'Ufficio del portavoce, viene demandato ad apposito atto interno del Segretario generale – sentito lo staff dirigenziale.

5. I servizi di comunicazione e informazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolgono 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 ed 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.

6. I servizi di comunicazione e informazione, nella esplicitazione del loro ruolo, si ispirano ai principi enunciati nella Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni e orientano la propria attività agli obiettivi in essa definiti .

Art. 7 – Compiti attuativi dei dirigenti di area

1. Ciascun Dirigente di Area, o proprio delegato, deve individuare un referente organizzativo a cui attribuire il compito di segnalare tempestivamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tutte le novità riguardanti la legislazione settoriale, i servizi, l'organizzazione, i procedimenti amministrativi e la modulistica. Tali nominativi devono essere comunicati al Dirigente Amministrativo a cui compete curare e tenere l'elenco dei suddetti nominativi.

2. Costituisce dovere d'ufficio, valutato in sede di premio di risultato sia di ciascun dirigente come di ogni suo addetto alla comunicazione, l'aggiornamento/manutenzione della modulistica, il suo costante inserimento nel sito dell'ente (garantendo la modernità e la coerenza dei modelli offerti all'utente al fine della trasparenza e della celerità dei procedimenti amministrativi). A tal fine il dirigente deve individuare per ciascun settore un funzionario addetto all'inserimento e all'aggiornamento costante del materiale (documenti/modelli/istanze, fac-simili, ecc.), nella "piattaforma" web, sia per finalità intranet che internet.

Art. 8 – Organizzazione, flussi informativi ed Editori.

1. La Conferenza dei Dirigenti orienta i propri addetti alla comunicazione all'unica regia gestita dall'URP. I servizi di comunicazione sono ottimizzati dalla direzione mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati.
2. Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento, la redazione e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione, e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico-amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei referenti di servizio all'interno e all'esterno dell'Ente.
3. Il front office gestisce l'area di controllo con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione – banche dati, internet, ecc. – per migliorare la comprensione della normativa comunitaria, nazionale e regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.
4. All'interno di ciascuna area organizzativa, oltre che all'interno dell'ufficio di Gabinetto del Sindaco, è individuato con apposito provvedimento un editore (in sede di prima applicazione si confermano gli editori già designati nel 2008 da ogni Responsabile di Settore). L'editore ha il compito di provvedere alla pubblicazione ed aggiornamento sul sito web di tutte le informazioni riguardanti l'area di appartenenza, sulla base delle linee guida impartite dalla dirigenza. La responsabilità dei contenuti pubblicati sul sito web è di ciascun dirigente o suo delegato.
5. Con provvedimento di Giunta comunale possono essere attivate apposite collaborazioni con enti pubblici e loro forme associative e con associazioni di categoria, o altri soggetti pubblici o privati qualificati, affinché si avvalgano reciprocamente delle rispettive strutture informative.

Art. 9 – La comunicazione interna

1. L'Amministrazione comunale ritiene che una buona comunicazione interna, fondata su di un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, e il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio la propria identità, favorendo la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico, in quanto i flussi informativi interni rappresentano senz'altro il migliore strumento di integrazione, coordinamento e razionalizzazione dei processi dell'Ente. In questo senso deve cooperare l'intera struttura dell'ente nelle sue varie articolazioni con la massima partecipazione e coordinamento tra le varie direzioni.
2. La comunicazione interna e la produzione di messaggi verso l'esterno rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, e pertanto richiedono un coordinamento che ne governi, con efficacia, le interazioni e le sinergie. A tal fine, la Conferenza dei Dirigenti, nell'ambito delle suddette attività, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua le iniziative di comunicazione pubblica volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture. Nello svolgimento di tali attività, i servizi di comunicazione considerano centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (Internet-Intranet).

3. I servizi di comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area o settore di competenza, attivando processi di comunicazione interna fra tutte le Aree del Comune, assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazione di disservizi da parte degli utenti. Ogni Dirigente o suo delegato, comunica tempestivamente all'URP – regia operativa della comunicazione on-line, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi, e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.

Art. 10 – Comunicazione esterna mediante strumenti innovativi

1. La comunicazione esterne può attuarsi attraverso i tradizionali canali di veicolazione dei messaggi, notizie o informazioni con rapporto diretto allo sportello, con strumenti su supporto cartaceo (depliant, carta servizi, manifesti, brochure, ecc.), o mediante strumenti innovativi, aventi la caratteristica di essere strutturati su rete informatica o su impianti tecnologici comandati es. web, pannelli luminosi, newsletter, ecc.).

2. I singoli dirigenti sono responsabili della corretta veicolazione delle informazione mediante qualsiasi strumento, sia esso tradizionale o innovativo, in particolare sulla correttezza del contenuto, sulla modalità di inoltro al destinatario del “messaggio”, e sui tempi di invio e di ritiro dello stesso (aggiornamento, modifica, ritiro del comunicato non più pertinente in rapporto temporale all'evento/informazione che si intende fornire all'esterno).

3. Con riguardo alla “piattaforma web”, la gestione del sito spetta per la parte applicativa informatica al servizio CED comunale, mentre per la parte gestionale della comunicazione istituzionale al servizio URP. In ogni caso la responsabilità dei contenuti specifici per materia inserita nel sito, è di esclusiva competenza e responsabilità del singolo dirigente di area.

4. Con riguardo agli strumenti tecnologici, come nel caso dei giornali luminosi, che forniscono comunicati visivi dinamici, gli stessi sono retti sotto un'unica regia gestionale affidata all'URP, lasciando ai singoli Dirigenti di Area o loro delegati la responsabilità dei contenuti. I metodi e i tempi di inserimento e ritiro dei comunicati mediante i giornali luminosi sono soggetti a direttiva disposta di comune accordo dal Segretario generale e dal Dirigente Amministrativo.

5. Il servizio di comunicazione esterna avente carattere politico e partitico contemplato nel presente articolo è sospeso nei sessanta giorni antecedenti la data fissata per le consultazioni elettorali europee, politiche ed amministrative

Art.11 – Newsletter e SMS

1. Al fine di diffondere in misura sempre maggiore l'informazione istituzionale nei confronti della cittadinanza anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, il Comune di Vigonza istituisce il servizio di newsletter, mediante il quale i cittadini iscritti accederanno alle informazioni del Comune attraverso la propria casella di posta elettronica. Analogo servizio sarà diffuso attraverso gli SMS (short message service) limitatamente agli eventi a carattere istituzionale, ossia i cittadini iscritti riceveranno le informazioni comunali tramite messaggio al proprio telefono cellulare.

2. Il servizio di comunicazione esterna avente carattere politico e partitico contemplato nel presente articolo è sospeso nei sessanta giorni antecedenti la data fissata per le consultazioni elettorali europee, politiche ed amministrative

Art. 12 – Sponsorizzazione e moduli pubblicitari.

1. L'amministrazione favorisce metodi di finanziamento pubblico o privato per ogni tipo di iniziativa che abbia lo scopo di elevare la quantità o qualità dei servizi offerti all'utenza.
2. Sono consentite forme pubblicitarie e di sponsorizzazione, secondo la disciplina dettata dall'apposito regolamento comunale, dirette ad integrare le entrate del Comune sia sotto forma di finanziamento che di offerta di beni/opere o servizi pubblici.
3. Nel sito istituzionale, come negli strumenti di comunicazione tradizionali o non tradizionali disciplinati dal presente regolamento, sono consentiti, previo accordo scritto o desunto in specifico contratto, forme di veicolazione dell'immagine del soggetto sponsor, con durata, tempi e metodi da definirsi nell'apposito atto scritto.
4. Con provvedimento di indirizzo di Giunta comunale sono circoscritti e delimitati gli spazi/strumenti di veicolazione pubblicitaria di soggetti sponsor.

Art. 13 – Ascolto e valutazione della qualità dei Servizi.

1. I Servizi di comunicazione attuano sistematicamente una rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, mediante l'ascolto dei cittadini, la customer satisfaction, o altre tecniche di accertamento della qualità dei servizi erogati.
2. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e formazione e della formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.
3. Il Comune di Vigonza, attraverso lo Sportello Policentrico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede a fornire risposte in tempi congrui ai relativi reclami.

Art. 14 – Conoscenza dei bisogni e valutazioni del gradimento dei Servizi.

1. Il sindaco o la giunta comunale può organizzare indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini, per i servizi erogati, oltre che sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei medesimi rispetto alle prestazioni e agli adempimenti amministrativi. Analoghe indagini possono essere svolte dai dirigenti sia singolarmente sia in modo coordinato, anche con l'eventuale collaborazione dei servizi di comunicazione, in accordo con l'amministrazione comunale.
2. I risultati delle attività di rilevazione e del monitoraggio, riguardanti le segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente al Sindaco, al Segretario generale e ai Dirigenti.
3. Sulla base dei risultati della attività di rilevazione e di monitoraggio vengono definite sia le opportune iniziative di informazione e comunicazione sia le eventuali proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione.

Art. 15 – Proposte e Reclami dei cittadini

1. Tutti i cittadini hanno diritto a formulare proposte all'Amministrazione Comunale che saranno esaminate dagli organi e dai Dirigenti competenti o suo delegato. Entrambi provvederanno ad informare il cittadino sugli orientamenti relativi alle questioni proposte. Tali proposte verranno poi trasmesse per conoscenza al Sindaco.

2. Tutti hanno diritto a segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione. I reclami di non immediata risoluzione devono essere esaminati dal dirigente competente o suo delegato il quale, entro trenta giorni dal ricevimento, comunicherà al cittadino il risultato degli accertamenti svolti e le eventuali azioni correttive predisposte. Per il reclami di dubbia interpretazione, l'amministrazione assicura, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o gli uffici direttamente interessati, anche la disponibilità della modulistica idonea.

Art. 16 – Promozione e sviluppo della partecipazione

1. Il Comune, attraverso la Direzione affari generali che nella fattispecie si avvarrà delle competenze dell'URP valorizza e promuove l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto e dai Regolamenti.

2. A tal fine l'URP :

- a) raccoglie e diffonde relative agli Istituti di partecipazione;
- b) informa i cittadini e le loro associazioni sulle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- c) stabilisce i rapporti con i gruppi o associazioni di cittadini finalizzati alla realizzazione di iniziative

Art. 17 – Disposizioni finali

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia.
2. Il presente regolamento entrerà in vigore a far data dal 1 giugno 2012 e sarà sottoposto a revisione entro due anni dalla sua entrata in vigore.