

ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE G.M. N° 254 DEL 06.11.02



**COMUNE DI MONTEVARCHI**  
**Provincia di Arezzo**

**REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA'**  
**D'INFORMAZIONE E**  
**COMUNICAZIONE**

ART. 1 - Principi generali

ART. 2 - Oggetto del regolamento

ART. 3 - Attività di informazione e di comunicazione pubblica

ART. 4 - Ambito di applicazione

ART. 5 - Collocazione funzionale e ruolo dell'Unità Operativa  
Informazione e Comunicazione

ART. 6 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

ART. 7 - Funzioni dell'Ufficio Stampa

ART. 8 - Funzioni dell'attività di centralino e dell'attività di  
accoglienza

ART. 9 - Funzioni svolte per conto di altri enti e/o società

ART.10 - L'attività di informazione e di orientamento verso i  
cittadini

ART.11 - Esercizio del diritto di accesso. Promozione e sviluppo  
della partecipazione

ART.12 - Gestione ed aggiornamento della Banca Dati sulle  
Procedure ed Attività del Comune di Montevarchi

ART. 13 - Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali

ART. 14 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

ART. 15 - Comunicazione interna

ART. 16 - Comunicazione esterna

ART. 17 - Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Unità Operativa Informazione e Comunicazione

ART. 18 - Servizi particolari svolti dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: modalità di esecuzione

ART. 19 - Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dell'Ufficio Stampa

ART. 20 - Disposizioni finali

## **Art. 1**

### **Principi generali**

1. L'Amministrazione Comunale al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti d'informazione e di partecipazione dei cittadini, ed ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività d'informazione e di comunicazione pubblica e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo. In particolare:
  - sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini;
  - garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/1990, al D. Lgs. N° 267/2000, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al Testo Unico della Legge sulla privacy (D. Lgs. N° 174 del 29.07.2003);
  - organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
  - promuove l'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;
  - favorisce la creazione di un sistema integrato di informazione verso i cittadini che investe altre strutture pubbliche ed enti ed associazioni private che svolgono funzioni pubbliche, utilizzando anche i nuovi strumenti telematici;
  - sostiene i cittadini, singoli ed associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti.

## **Art. 2**

### **Oggetto del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento delle attività d'informazione e comunicazione svolte dall'ente attraverso l'Unità Operativa

denominata Informazione e Comunicazione, sulla base del D. Lgs. N° 267/2000, della Legge n° 150/2000 e della Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del \_\_\_/2000 e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

### **Art. 3**

#### **Attività d'informazione e di comunicazione pubblica**

1. Con riferimento alla Legge 150/2000, per attività d'informazione e di comunicazione pubblica s'intende:
  - a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
  - b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla comunità ed ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
  - c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente.

### **Art.4**

#### **Ambito di applicazione**

- 1- In attuazione dei principi di cui all'art.1 , nel rispetto delle Leggi Statali e Comunitarie, del proprio Statuto e dei regolamenti, l'Amministrazione Comunale di Montevarchi con il presente regolamento disciplina le proprie attività di informazione e comunicazione pubblica sulla base di quanto stabilito dalla Legge 150/2000 allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività amministrata, di contribuire alla qualità dei servizi, di garantire l'accoglienza, la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.
- 2- L'Amministrazione Comunale di Montevarchi svolge le proprie attività di comunicazione interna ed esterna principalmente attraverso l'Unità Operativa Informazione e Comunicazione.

### **Art.5**

#### **Collocazione funzionale e ruolo dell'Unità Operativa Informazione e Comunicazione**

1. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione è collocata nell'ambito del 1° Settore Affari Generali ed Istituzionali, all'interno dell'Ufficio di Staff Informatizzazione ed Informazione – supporto al Direttore Generale;

2. Sono svolte dall'Unità Operativa Informazione e Comunicazione le seguenti macrofunzioni:

- a) Attività svolta dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;
- b) Attività svolte dall'Ufficio Stampa;
- c) Attività di accoglienza;
- d) Attività del centralino;
- e) Altre attività d'informazione relativi a servizi pubblici gestiti dall'Amministrazione Comunale per conto di altri enti o società pubbliche e/o private

3. L'Unità Operativa di Informazione e Comunicazione svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale dell'ente, volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle informazioni ed a renderle disponibili al pubblico in modo chiaro ed accessibile. In tal senso essa svolge un ruolo:

- a) Informativo, mediante attività d'informazione, consulenza, orientamento ed assistenza ai cittadini;
- b) Propositivo, riguardo l'organizzazione e la progettazione di nuove attività di comunicazione;
- c) d'integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
- d) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni ed attese da parte dei cittadini;
- e) promozionale dei servizi dell'ente;
- f) di mediazione tra cittadini e pubblica amministrazione

4. Le funzioni d'Informazione e Comunicazione possono essere svolte anche attuando forme di collaborazione con enti ed associazioni, tramite la stipula di apposite convenzioni, al fine di garantire un miglior servizio ai cittadini;

5. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione è denominata "in comune" e dispone di un proprio logo composto dalla scritta in corsivo e da un disegno riportante il simbolo del gonfalone del comune e la figura di un uomo entrambi stilizzati. I colori utilizzati sono il rosso ed il nero.

## **Art.6**

### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Montevarchi, e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
  - b) collabora con i Dirigenti, i Responsabili dei servizi interessati all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - c) svolge l'attività di consultazione e rilascio copie riguardanti le leggi dello stato, le leggi regionali, i regolamenti, i provvedimenti e gli atti dell'Amministrazione Comunale, i concorsi pubblici;
  - d) svolge attività d'informazione e consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
  - e) attiva una postazione telematica per la consultazione diretta da parte dei cittadini e ne gestisce l'utilizzo;
  - f) collabora con gli altri uffici comunali per agevolare il contatto con gli utenti;
  - g) collabora con i soggetti ed enti pubblici e/o privati che gestiscono per conto dell'Amministrazione Comunale alcuni servizi al fine di agevolare il rapporto con i cittadini.
  - h) Collabora con gli altri uffici e servizi nei processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti;
  - i) Gestisce l'attività inerente alle segnalazioni, proposte e reclami presentati dai cittadini;
  - j) assicura il coordinamento dei referenti individuati in ciascun servizio per rendere efficace la comunicazione interna dell'ente;
  - k) collabora con l'Ufficio Stampa e gli uffici interessati, relativamente alla comunicazione istituzionale e sociale, alla realizzazione di campagne d'informazione e di comunicazione;
  - l) collabora, nell'ambito dell'attività di Staff, alla gestione del sito internet comunale per la parte di propria competenza;

- m) provvede alla gestione della Banca Dati informatizzata sulle procedure e l'attività dell'ente in collaborazione con i referenti interni per la comunicazione;
- n) *collabora con i referenti interni per la parte relativa all'aggiornamento delle procedure interne all'ente ed intraprende e mantiene rapporti con gli altri enti pubblici e privati ed associazioni per la parte relative alle procedure esterne e/o complesse;*
- o) *collabora con l'Ufficio Stampa all'organizzazione e svolgimento di alcuni servizi di comunicazione dell'ente;*
- p) *assicura l'attività di rilascio e consegna dei certificati anagrafici e di stato civile;*
- q) *assicura l'attività di accettazione e rilascio di ricevuta della posta in arrivo al Comune e consegnata direttamente dal cittadino;*
- r) *espleta un'attività d'informazione turistica di primo livello;*
- s) *provvede alla vendita di volumi, libri ed altri prodotti dell'Amministrazione Comunale.*
- t) *Collabora con altri enti pubblici e/o soggetti pubblici e privati per la gestione di convenzioni finalizzate a fornire attività d'informazione e comunicazione decentrate;*

## **Art. 7 Funzioni dell'Ufficio Stampa**

- a) *L'Ufficio Stampa del Comune svolge l'attività d'informazione istituzionale sulla vita e sull'attività dell'Amministrazione Comunale curando in primo luogo i rapporti con gli organi d'informazione locali, regionali, nazionali e specializzati.*
- b) *Cura la redazione di comunicati stampa, organizza conferenze stampa ed interviste effettuate da Amministratori e personale dell'ente riguardanti l'attività dell'Amministrazione Comunale;*
- c) *Effettua ed organizza, in collaborazione con l'URP e gli uffici competenti, campagne d'informazione di carattere sociale ed istituzionale;*
- d) *Cura, in collaborazione con l'URP, con i referenti interni per la comunicazione e con gli uffici comunali la redazione del periodico dell'Amministrazione Comunale;*

- e) Cura, in collaborazione con gli uffici ed i servizi dell'ente l'organizzazione di programmi televisivi e radiofonici;
- f) Cura la rassegna stampa dell'Amministrazione Comunale e l'inserimento dei comunicati stampa redatti nella rete informatica dell'Amministrazione Comunale

### **Art. 8**

#### **Funzioni dell'attività di centralino telefonico e dell'attività di accoglienza**

All'interno dell'Unità Operativa Informazione e Comunicazione si effettuano anche le seguenti attività del centralino telefonico e di prima accoglienza dei cittadini:

1- l'attività di centralinista:

- a) espleta, attraverso lo strumento telefonico, l'attività di prima informazione al cittadino che si rivolge all'Amministrazione Comunale;
- b) facilita il contatto diretto del cittadino con gli uffici dell'Amministrazione Comunale;
- c) collabora con l'attività di accoglienza effettuata dall'Amministrazione Comunale;
- d) *collabora al miglioramento della gestione delle informazioni telefoniche fornite ai cittadini;*

2- l'attività di prima accoglienza si svolge all'ingresso del Palazzo Comunale:

- a) *attuando nei confronti del cittadino un'attività d'informazione sulla base delle sue esigenze e richieste;*
- b) *facilitando il contatto diretto del cittadino con gli uffici dell'Amministrazione Comunale;*
- c) *orientando il cittadino all'interno del Palazzo Comunale;*

### **Art. 9**

#### **Funzioni svolte per conto di altri enti e/o società**

L'Amministrazione Comunale, previo accordi specifici con enti o società pubbliche e/o private può svolgere attività d'informazione o gestione di

determinati servizi per conto delle stesse, al fine di favorire ed agevolare i cittadini.

A tal fine può avvalersi dell'Unità Operativa Informazione e Comunicazione per l'espletazione di tali attività.

## **Art. 10**

### **L'attività d'informazione ed orientamento verso i cittadini**

1. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione, tramite la propria banca dati informatizzata e la collaborazione con i referenti interni per la comunicazione ed i referenti degli altri enti pubblici od enti ed associazioni private, informa ed orienta i cittadini:
  - a) sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e delle attività comunali, e sulle forme di tutela dei cittadini nei confronti dell'Amministrazione Comunale;
  - b) sui procedimenti di altre amministrazioni pubbliche e sui servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
2. Al fine di realizzare tali obiettivi:
  - a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione (schede informative, modulistica, pubblicazioni, cd rom, etc.) predisposte dagli altri uffici comunali;
  - b) garantisce l'unicità e l'uniformità delle informazioni erogate sulle singole attività e procedure dell'ente, attraverso il coordinamento e la collaborazione con i servizi competenti;
  - c) garantisce e coordina i rapporti con le altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali amministrazioni;
  - d) collabora con enti e soggetti pubblici e/o privati che svolgono attività per conto dell'Amministrazione Comunale;
  - e) collabora con le associazioni cittadine per la promozione e conoscenza delle loro attività;

## **Art. 11**

### **Esercizio del diritto di accesso.**

## **Promozione e sviluppo della partecipazione**

1. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione, sulla base del Regolamento dei diritti di accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti e documenti amministrativi del Comune, approvato con Deliberazione Consiliare n° 82 del 17.11.1997, nonché delle norme istitutive dell'U.R.P., svolge i seguenti compiti:
  - a) *fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di erogazione ed i Responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine anche di una banca dati informatizzata;*
  - b) *fornisce informazioni sulle modalità di accesso agli atti e consegna al cittadino che ne fa richiesta la relativa modulistica per la presentazione di eventuali domande;*
  - c) *rilascia direttamente, in ottemperanza al procedimento regolamentare (ed in via integrativa all'art.4 del vigente regolamento sull'accesso) copie di atti amministrativi che hanno seguito un procedimento di pubblicità legale (albo pretorio, B.U.R., G.U., ecc.);*
  - d) *rilascia direttamente, in ottemperanza al procedimento regolamentare (ed in via integrativa all'art.4 del vigente regolamento sull'accesso) copie di atti amministrativi, anche non pubblicati, ove l'interessato sia il diretto destinatario (o uno dei diretti destinatari), degli effetti giuridici dei medesimi; ove invece il necessario interesse all'atto sia configurabile solo in forma indiretta, gli addetti URP, sentito il Responsabile del procedimento e da esso autorizzati, possono provvedere all'espletamento della richiesta. In caso contrario invitano il cittadino a fare specifica richiesta scritta che sarà trasmessa al Responsabile del Procedimento (Accesso Formale). Non è invece ammesso da parte dell'URP il rilascio di atti endoprocedimentali;*
2. *promuove l'utilizzazione di supporti informatici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda.*

### **Art. 12**

#### **Gestione ed aggiornamento della banca dati sulle procedure e sull'attività del Comune di Montevarchi**

1. *La banca dati sulle schede relative alle procedure ed all'attività dell'ente (strutturata secondo le modalità del progetto e-government) è gestita ed*

aggiornata direttamente dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico nell'ambito dell'Ufficio di Staff Informatizzazione ed Informazione;

2. l'aggiornamento della banca dati delle schede relative alle procedure interne, viene svolto direttamente dal personale assegnato all'URP sulla base delle indicazioni e degli aggiornamenti tecnici e normativi provenienti dai vari settori di competenza. Nessun altro dipendente è autorizzato a modificare la banca dati delle schede sulle procedure e l'attività dell'ente;
3. per ciascuna scheda della banca dati interna viene individuato un responsabile scheda corrispondente al referente per la comunicazione di ciascun servizio dell'ente; ad esso spetta il compito di comunicare all'URP i cambiamenti e gli aggiornamenti da apportare sulle singole schede di sua competenza;
4. per ciascun procedimento ed attività nella singola scheda viene riportato il Responsabile del procedimento che è colui che è tenuto ad autorizzare l'eventuale aggiornamento o cambiamento avvenuto all'interno della singola scheda stessa della banca dati;
5. Il Dirigente competente per ciascun settore, in fase di primo inserimento delle schede all'interno della banca dati, sottoscrive tutte le schede riguardanti i procedimenti e le attività interne con i relativi responsabili del procedimento e responsabili di scheda, dando atto che la banca dati sarà aggiornata con nuove schede o con la sostituzione di quelle esistenti, senza ulteriori atti formali, in base agli aggiornamenti forniti all'URP dai Responsabili dei procedimenti stessi;
6. Le schede, realizzate secondo il progetto e-government, possono contenere anche notizie che vanno oltre la singola e specifica procedura dell'ente, al fine di garantire una maggiore e migliore informazione al cittadino.
7. Per quanto concerne gli aggiornamenti relativi alle procedure ed alle attività di altri enti pubblici o privati che gestiscono servizi pubblici, od associazioni riportati nella banca dati del Comune, l'URP provvede a tenere rapporti con i referenti esterni per ogni ente od associazione che dovranno comunicare all'URP stesso le modifiche da apportare; il personale URP provvede all'aggiornamento delle relative schede.

**Art. 13**  
**Rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi comunali**

1. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione collabora con i Servizi e le Unità Operative competenti nella organizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. A tal fine favorisce la partecipazione delle associazioni e dei singoli cittadini alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici.
3. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione collabora con l'Ufficio Controllo di Gestione alla verifica della qualità dei servizi ed alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle carte dei servizi.

#### **Art. 14**

#### **Segnalazioni, reclami e proposte dei cittadini**

1. Salve le modalità di presentazione delle istanze di opposizione alle sanzioni amministrative, dei ricorsi in opposizione e degli altri atti per i quali è prevista la competenza esclusiva di un ufficio o Servizio, tutti i cittadini hanno diritto di segnalare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di formulare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
2. I cittadini possono presentare segnalazioni, reclami e proposte (anche attraverso gli strumenti di posta elettronica e fax), presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. In caso di segnalazioni, reclami o proposte a voce, questi sono trascritti dall'Addetto all'URP su apposito modulo contenente i dati dell'utente che si rivolge alla struttura, data di presentazione, descrizione del reclamo, segnalazione o suggerimento;
3. Il personale URP, informa gli interessati circa le modalità ed i termini relativi alla procedura di reclamo, segnalazione e proposta;
4. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione inoltra il reclamo o segnalazione all'Assessore competente, ed al Dirigente competente, ed al Responsabile del Servizio interessato;
5. Il Dirigente invia all'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicazione scritta motivata circa l'esito della segnalazione o reclamo entro 10 giorni dal ricevimento degli stessi;

6. L'Unità Operativa Informazione e Comunicazione entro 5 giorni dal ricevimento della risposta da parte dell'Ufficio competente provvede ad informare per iscritto il cittadino sull'esito della sua segnalazione o reclamo. Può inoltre provvedere ad informare tempestivamente l'utente anche attraverso altre forme (e-mail, telefono, a voce), fermo restando l'obbligo della comunicazione scritta;
7. Trascorsi 15 giorni, qualora l'URP non abbia ricevuto alcuna risposta in merito, il Responsabile dell'U.O., sentito il Dirigente del Settore competente, informa per iscritto l'utente sui motivi che non hanno portato alla definizione dell'atto, dandone comunicazione al Sindaco, all'Assessore competente, al Direttore Generale;
8. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può richiedere l'intervento del Difensore Civico;
9. Presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico viene istituito un registro "reclami e/o segnalazioni" riportante i dati essenziali descritti nel modulo, la data di invio all'ufficio competente, la data di ritorno all'URP, l'esito del caso, la data di invio della risposta al cittadino;
10. Il Responsabile dell'U.O. redige annualmente una relazione relativa a reclami e segnalazioni degli utenti, nella quale illustra l'andamento dell'attività e la casistica complessiva delle varie segnalazioni e/o reclami, indica i casi di ritardo nella risposta, specificandone l'entità, ed i casi di inadempimento;
11. Nel caso della presentazione di proposte da parte dei cittadini l'URP provvede entro 5 giorni dal loro ricevimento, alla loro trasmissione all'Assessore, al Dirigente ed all'Ufficio competente e a darne relativa comunicazione scritta al cittadino interessato;
12. Presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico viene istituito un registro "proposte" riportante i dati essenziali descritti nel modulo, la data di invio all'ufficio competente e la data di invio della comunicazione al cittadino;
13. Anche nel caso delle proposte il Responsabile dell'U.O. predisponde annualmente una relazione riassuntiva delle proposte presentate dai cittadini all'Amministrazione Comunale;
14. Le relazioni relative ai reclami ed alle segnalazioni e le relazioni relative alle proposte, vengono trasmesse al Sindaco, al Direttore Generale ed alla Conferenza dei Dirigenti.

**Art. 15**  
**Comunicazione interna**

1. L'U. O. Informazione e Comunicazione promuove efficaci canali di comunicazione interna anche tramite l'adozione di strumenti informatici;
2. Il Dirigente competente provvede ad individuare all'interno di ogni Servizio o per specifiche attività, uno o più referenti per la comunicazione, facente parte di un gruppo di lavoro coordinato dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, denominato gruppo dei referenti interni per la comunicazione. Tale gruppo di lavoro provvede alla pianificazione dei flussi informativi, al tempestivo aggiornamento delle informazioni, alla formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione interni all'Amministrazione;
3. Il Responsabile dell'U. O. convoca riunioni periodiche dei Referenti della comunicazione al fine di migliorare l'efficacia dell'attività d'informazione e comunicazione dell'ente;
4. L'U. O. propone percorsi formativi in materia di comunicazione a favore dei dipendenti degli uffici comunali, organizza momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e i processi di riforma della pubblica amministrazione;

## **Art. 16**

### **Comunicazione esterna**

1. L'U. O. Informazione e Comunicazione collabora alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. A tal fine:
  - produce materiale editoriale , pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
  - collabora alla gestione del sito internet comunale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
  - fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
  - propone suggerimenti e soluzioni per la semplificazione del linguaggio e lo snellimento amministrativo.

## **Art. 17**

## **Programmazione annuale e verifica dell'attività dell'Unità Operativa Informazione e Comunicazione**

1. L'U.O. Informazione e Comunicazione supporta il Dirigente del Settore Affari Generali per la presentazione alla Giunta Comunale del programma annuale delle attività di comunicazione, entro il 30 novembre di ogni anno. In esso sono contenuti gli obiettivi da perseguire nel campo della comunicazione e dell'informazione da parte del Comune di Montevarchi nel corso dell'anno successivo e le relative risorse economiche;
2. Entro il 31 dicembre di ogni anno il Responsabile dell'U.O. Informazione e Comunicazione al Dirigente del Settore, al Responsabile del Servizio ed al Sindaco una relazione sull'attività svolta.

### **Art. 18**

#### **Servizi particolari svolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Modalità di esecuzione.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico tra le altre funzioni svolge le seguenti particolari attività:

#### **1. rilascio di certificazioni anagrafiche e di stato civile. L'attività prevede:**

- a) il rilascio direttamente allo sportello URP di ogni tipo di certificazione anagrafica e di stato civile;
- b) la promozione dell'utilizzo dell'autocertificazione da parte del cittadino sia attraverso un percorso d'informazione e pubblicizzazione sia con il rilascio della relativa modulistica;
- c) la legalizzazione delle foto;
- d) l'autentica delle firme;
- e) l'autentica delle copie;

A tal fine il personale impiegato all'URP è autorizzato dal Sindaco e dagli organi competenti a svolgere tali mansioni.

## **2. Attività di protocollo:**

- a) accettazione della posta indirizzata al comune e consegnata direttamente dai cittadini all'URP;
- b) rilascio della ricevuta contenente il numero di protocollo dell'ente, la data dell'avvenuta presentazione, il nome e cognome del mittente ed una breve descrizione della motivazione;
- c) consegna giornaliera all'Ufficio Protocollo della posta pervenuta e protocollata.

## **3. Attività d'informazione turistica:**

- a) fornisce d'informazioni di carattere generale su territorio, eventi, manifestazioni, strutture ricettive e ricreative;
- b) rilascia materiale illustrativo, guide e depliant.

## **4. Punto di consultazione diretta da parte del cittadino di siti internet:**

- a) I cittadini possono rivolgersi all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per richiedere l'utilizzo della postazione internet - point durante l'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio;
- b) L'utilizzo della postazione viene concessa gratuitamente per la ricerca di informazioni di vario tipo. La durata massima di consultazione è stabilita in 1 ora previo compilazione di un apposito modulo. All'atto della compilazione del modulo il cittadino si assume le responsabilità civili e penali circa l'eventuale uso improprio di internet, sollevando da qualsiasi responsabilità il Comune di Montevarchi e gli operatori dell'URP;
- c) L'utilizzo della postazione internet è riservato a tutti coloro che hanno compiuto 14 anni.
- d) Il cittadino può richiedere la stampa di pagine direttamente dal sito web; il costo di ciascuna pagina è stabilito in € 0,05 a facciata per formato A4 e di €0.08 a facciata per formato A3;

- e) Il cittadino può copiare su dischetto files dalla postazione internet solo utilizzando dischetti nuovi direttamente forniti dall'URP; il costo di ciascun dischetto è stabilito in € 0.50. E' assolutamente vietato utilizzare ed introdurre nel computer dischetti propri;
- f) E' vietato consultare qualsiasi tipo di Chat o siti vietati ai minori, svolgere qualsiasi tipo di attività commerciale o professionale, sottoscrivere abbonamenti od effettuare acquisti di qualsiasi tipo, installare software di qualsiasi tipo.

#### **5. Vendita di prodotti dell'Amministrazione Comunale:**

- a) l'URP è autorizzato a vendere prodotti propri e/o realizzati dall'Amministrazione Comunale;
- b) l'URP gestisce il servizio per conto dell'Ufficio Economato dell'ente;
- c) L'Ufficio Economato stabilisce le modalità relative alla vendita da parte dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di prodotti e materiale realizzato dall'Amministrazione Comunale.

### **Art. 19**

#### **Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dell'Ufficio Stampa**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, unitamente anche all'attività di accoglienza, è collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili dai cittadini.

La Giunta Comunale può decentrare l'attività dell'URP nelle frazioni, nei quartieri e nuclei abitati minori anche con l'attuazione di convenzioni con enti ed associazioni private.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è dotato di spazio e strumentazione adeguata a consentire le attività di comunicazione ed informazione di cui alla Legge n. 150/2000 ed al presente regolamento. Tali servizi si espletano nell'attività di sportello al pubblico e nell'attività di ricezione ed elaborazione delle informazioni.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura tale da favorire l'accesso degli utenti.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento ed un adeguato budget di spesa per la realizzazione delle diverse attività.

In considerazione dei compiti innovativi che sono chiamati a svolgere, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed all'Ufficio Stampa devono essere assegnati personale adeguatamente formato e preparato, sulla base delle indicazioni stabilite dalla Legge n.150/2000 e dello specifico Regolamento di Attuazione (D.P.R. n. 422/2001).

In particolare all'Ufficio Stampa deve essere assegnato idoneo personale sulla base delle indicazioni stabilite dalla Legge n° 150/2000 e dello specifico Regolamento di Attuazione (D.P.R. n° 422/2001), in possesso dell'iscrizione all'Albo dei Giornalisti Professionisti o Pubblicisti;

In particolare, al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico si richiede:

- a) La conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
- b) La propensione alla comunicazione interpersonale ;
- c) L'attitudine a lavorare in gruppo;
- d) La conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- e) La conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- f) Le conoscenze di base giuridiche e normative;
- g) Le conoscenze delle tematiche di comunicazione interpersonale;
- h) La conoscenza delle tematiche di comunicazione pubblica;
- i) La conoscenza di base di almeno una lingua straniera.

Al personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed all'Ufficio Stampa devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

## **Art. 20**

### **Disposizioni finali**

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali relativi alle attività di informazione - comunicazione in contrasto con quanto disposto dal presente regolamento.