

REGOLAMENTO PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

Comune di Sorrento - Maggio 2002

Art. 1 - Principi generali

L'Amministrazione Comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina, attraverso strumenti ed iniziative dirette ed indirette di informazione e comunicazione, si ispira al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi.

L'Amministrazione, conseguentemente, modula i propri comportamenti operativi attivandosi nei termini di seguito riportati:

- organizza le proprie attività avendo come criterio ispiratore la più diffusa informazione, comunicazione e semplificazione del linguaggio, determinando attraverso i propri servizi la costruzione dei presupposti necessari al raggiungimento dei richiamati obiettivi;
- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso gli organi di informazione e verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti;
- promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, tenendo nel giusto conto i principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;
- organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, anche attraverso numeri verdi appositamente istituiti, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

L'Amministrazione Comunale, in attuazione dei principi su esposti e nel rispetto di quanto fissato dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi, procede a disciplinare, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Stampa, funzionalmente inquadrato come Ufficio di Staff, alle dirette dipendenze del Direttore generale ove esiste o dal Segretario Generale (d'ora in avanti denominato URP) presso il Comune di Sorrento.

Art. 2 – Competenze dell'URP

- 1) Oltre alle competenze previste dalla Legge 150/2000 o dalla normativa comunale all'URP compete:
 - a. Rispondere a domande e fornire informazioni sull'attività dell'Amministrazione Comunale, oltre che dell'azienda nel suo complesso;
 - b. Fornire la modulistica e le informazioni necessarie per attivare le diverse procedure ed istanze all'Amministrazione Pubblica;
 - c. Informare ed orientare sulle modalità di accesso ai servizi dell'Ente;
 - d. dare informazioni sulla procedure dei procedimenti amministrativi, sul loro svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili di essi;
 - a. ricevere le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi e trasmetterle al Responsabile degli Uffici competenti, o rilasciarne copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità;
- 2) Presso l'URP devono essere disponibili:
 - a. La guida dei servizi;
 - b. Il principale materiale informativo prodotto dall'Amministrazione;
 - c. Gli atti normativi, gli atti amministrativi e tutte le altre Deliberazioni e Determine dell'Amministrazione Comunale;
 - d. I moduli per l'esercizio di accesso per la presentazione di domande, istanze e per l'avvio dei procedimenti a richiesta di parte;
 - e. Copia di tutti gli atti e documenti che sono stati pubblicati e affissi all'Albo nel corso dell'anno

Art. 3 - Conoscenza dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

1. L'URP, in modo coordinato e sinergico, organizza –su impulso del Sindaco, della Giunta Municipale e Direttore Generale ove esiste o dal Segretario Generale- indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
2. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni ed i reclami sono trasmessi periodicamente:
 - al Sindaco
 - Al Direttore Generale ove esiste o dal Segretario Generale
 - al Difensore Civico

- al Nucleo di valutazione, ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nell'ambito dell'attività di controllo di gestione;
3. Sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio suindicate vengono programmate iniziative di informazione, comunicazione e di formazione, formulando proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

Art. 4 - Segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

L'Urp informa i cittadini circa le modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni e i reclami e li inoltra ai Responsabili degli Uffici competenti che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicarne il risultato all'interessato, al capo settore ed al responsabile dell'URP entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni. Nel caso in cui il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, può presentare la propria istanza all'Ufficio del Difensore Civico.

Presso l'URP, i cittadini e le associazioni possono, altresì, avanzare proposte e suggerimenti per quanto concerne il miglioramento delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti che provvedono a dare una risposta entro 10 giorni, trasmettendola per conoscenza all'URP.

L'URP cura la registrazione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini loro presentate.

Art. 5 – URP: L'attività di comunicazione interna ed esterna

1. Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP. I Dirigenti i Dipartimenti, individuano un responsabile per l'informazione in ciascun settore che collabori con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
2. L'URP, a sua volta, favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione, 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.

3. Nell'ambito delle riunioni, convocate periodicamente dal Direttore Generale ove esiste o dal Segretario Generale, viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.
4. L'attività di informazione esterna è curata dall'URP ed è rivolta all'insieme del sistema mediatico, su input del Sindaco o della Giunta Comunale, a seconda della diversa fonte d'impulso della notizia.
5. L'URP cura, la redazione di un periodico d'informazione sulle attività svolte dagli organi istituzionali e burocratici dell'Ente, denominato "Fuori dal Comune";
6. L'URP cura la gestione del sito internet del Comune: www.comune.sorrento.na.it con la competenza dell'addetto all'Ufficio URP in stretta collaborazione e rapporto con l'Amministrazione comunale, e rapportato periodicamente al Direttore Generale ove esiste o dal Segretario Generale. Le informazioni presenti sul sito internet sono di regola le stesse di cui al precedente comma 5 più aggiornamenti e potenzialità specifiche dello strumento elettronico. Sul sito Internet dovrà inoltre contenere la modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali. Le informazioni sul sito internet di particolare interesse turistico dovranno essere anche in lingua inglese.

Art. 6 - Organizzazione e funzionamento

L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di pubblico.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Direttore Generale ove esiste o il Segretario Generale assegna all'URP il personale necessario, per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento per la realizzazione delle diverse attività e può avvalersi della collaborazione dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione sociale.

Art. 7 – Competenze e professionalità del personale

- 1) L'URP è retto dal Direttore Generale ove esiste o dal Segretario Generale. In considerazione dei compiti innovativi che lo stesso deve assolvere, l'accesso alla funzione da parte del personale addetto al servizio, opportunamente formato, è regolata dalla vigenti disposizioni normative e regolamentari. Per tale accesso, per il personale dipendente, ai requisiti di Legge va aggiunto -come condizione preferenziale - l'iscrizione all'Albo dei Giornalisti, nonché di titoli e attestati derivanti da percorsi formativi riconosciuti (minimo 120 ore) o da partecipazione a Master in materia di comunicazione pubblica e amministrazione locale.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve possedere, oltre ai requisiti sopra citati, le seguenti competenze:

- a. Conoscenze di base in Scienze della comunicazione o relazioni pubbliche;

- b. Conoscenze degli strumenti e delle tecniche informatiche per la raccolta e l'archiviazione dei dati e delle informazioni trattate;
- c. Conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici;
- d. Conoscenza approfondita dell'organizzazione dell'Ente;

2) Al fine di migliorare specifiche competenze ed adeguare le conoscenze del personale impegnato all'URP, l'Amministrazione promuove, iniziative periodiche di formazione ed aggiornamento.