



# **COMUNE DI BREMBILLA**

## **Provincia di Bergamo**

### **REGOLAMENTO PER LA COMUNICAZIONE**

<b>ART. 1 - PRINCIPI GENERALI.....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 2 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 3 - FONTI NORMATIVE.....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 4 - FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 5 - RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI</b>	
<b>3</b>	
<b>ART. 6 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 7 - COMUNICAZIONE INTERNA .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 8 - COMUNICAZIONE ESTERNA .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 9 - SITO INTERNET E RETE INFORMATICA COMUNALE.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 10 - TABELLONE LUMINOSO.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 11 - COLLOCAZIONE FUNZIONALE .....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 12 - VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO..</b>	<b>6</b>
<b>ART. 13 - RISPETTO DEL D.LGS. 196/2003.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 14 - DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>6</b>

## **ART. 1 - PRINCIPI GENERALI**

1. L'Amministrazione Comunale, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- 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, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/2003;
- organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- realizza 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.
- sostiene l'implementazione e l'aggiornamento di procedure informatiche complesse e di infrastrutture hardware e software per la comunicazione interna ed esterna, al fine della realizzazione del sistema integrato di e-government
- sostiene lo sviluppo di infrastrutture sul territorio comunale, al fine di favorire l'accesso della pubblica amministrazione, dei cittadini e delle imprese a strumenti di comunicazione voce-dati.
- sostiene la realizzazione graduale degli obiettivi tracciati dal Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82.

## **ART. 2 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione della comunicazione interna ed esterna, intesa secondo i moduli comunicativi: uomo-uomo, uomo-macchina, macchina-macchina.

## **ART. 3 - FONTI NORMATIVE**

Principali fonti normative di riferimento del presente Regolamento sono:

- L. 7 giugno 2000, n. 150, Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82, Codice dell'Amministrazione Digitale.

## **ART. 4 - FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Le attività disciplinate dal presente Regolamento sono sviluppate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che in particolare:

1. favorisce l'accesso di tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Brembilla, tramite il coordinamento con i Responsabili dei Settori comunali.
2. favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la creazione di rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
3. collabora, con i Responsabili dei Settori comunali ai fini di ottimizzare l'organizzazione, l'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
4. attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
5. realizza l'organizzazione, la gestione ed il potenziamento della rete informatica Comunale, attraverso il coordinamento con i Responsabili dei Settori comunali.
6. realizza l'organizzazione, la gestione ed il potenziamento della procedure informatiche di organizzazione e conservazione dei dati di rilevanza Comunale, attraverso il coordinamento con i Responsabili dei Settori comunali.
7. realizza l'organizzazione, la gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale, attraverso il coordinamento con i Responsabili dei Settori comunali.
8. coordina e promuove le attività per il raggiungimento dei fini prefissati dal Codice per l'amministrazione digitale, attraverso il coordinamento con i Responsabili dei Settori comunali.
9. realizza la gestione del tabellone informativo comunale.

#### **ART. 5 - RILEVAZIONE DEI BISOGNI E DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, avvalendosi, ove necessario di collaborazioni esterne;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione delle Carte dei Servizi;
3. La verifica delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è realizzata in concerto dal Sindaco e dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, e trasmessa alla Giunta Comunale per le necessarie trasformazioni gestionali ed amministrative in collegamento con i Settori interessati;
4. Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'Ufficio Relazioni con il Pubblico può formulare proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

5. Le risultanze delle indagini sono altresì oggetto di analisi da parte della conferenza dei Responsabili dei Settori in concerto col Responsabile dell'URP.

#### **ART. 6 - SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI**

1. Tutti i cittadini hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati;
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti, che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni;
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa il cittadino delle risultanze della pratica e ne raccoglie il grado di soddisfazione.
4. I passaggi di cui ai precedenti tre punti sono annotati su apposito verbale.
5. In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, viene fatta segnalazione al Segretario comunale e al Sindaco, i quali di concerto con l'Urp individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;
6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, se istituito, o al Segretario Generale, alla Conferenza dei Responsabili dei Settori.

#### **ART. 7 - COMUNICAZIONE INTERNA**

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può convocare riunioni periodiche dei responsabili dei servizi, nel cui ambito valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia delle informazioni erogate e facilitino l'accesso dei cittadini;

#### **ART. 8 - COMUNICAZIONE ESTERNA**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora con i Responsabili dei settori, con la Giunta Comunale e con i singoli Assessori alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'ente e delle associazioni di volontariato (no profit) esistenti sul territorio, a favorire l'accesso ai servizi comunali e a promuovere l'immagine dell'ente e del territorio comunale.
2. La realizzazione delle forme di comunicazione esterna (manifesti, opuscoli, gadget con contenuto comunicativo, assemblee pubbliche, etc.) può avvenire con la collaborazione, anche economica, di soggetti privati in termini di gratuità o mediante la stipula di contratti di sponsorizzazione.

## **ART. 9 - SITO INTERNET E RETE INFORMATICA COMUNALE**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico coordina e promuove lo sviluppo del sito internet Comunale per la realizzazione dei seguenti diritti dei cittadini:

1. Diritto all'uso delle tecnologie: I cittadini e le imprese hanno diritto di usare le moderne tecnologie informatiche per tutti i rapporti col Comune.
2. Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali: i cittadini e le imprese hanno diritto di accedere agli atti che li riguardano e di partecipare ai procedimenti in cui sono coinvolti tramite le moderne tecnologie informatiche e telematiche.
3. Diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale
4. Diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail  
I cittadini e le imprese che ne fanno richiesta hanno diritto a ricevere ed inviare le comunicazioni dal e verso il Comune via e-mail all'indirizzo che avranno dichiarato.
5. Diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione  
I cittadini e le imprese hanno diritto a servizi pubblici di qualità e che rispondano alle loro reali esigenze. I servizi devono essere organizzati in modo tale da consentire la misura della soddisfazione del cittadino anche attraverso procedure informatiche e digitali.
6. Diritto a trovare on-line i moduli e i formulari validi e aggiornati
7. Le attività di cui ai punti da 1 a 6 saranno sviluppate gradualmente, compatibilmente con le risorse umane, finanziarie e strutturali disponibili, con l'obiettivo di pervenire all'utilizzo di e-mail e documenti resi legali dalla firma digitale e non ricusabili e all'accesso riservato ai documenti a favore dei soli soggetti interessati.
8. La comunicazione oggetto del sito internet e delle reti informatiche comunali deve avere esclusivamente scopi istituzionali e/o di pubblica utilità.
9. Il sito internet può ospitare una sezione relativa alle associazioni sportive e di volontariato presenti sul territorio e alle iniziative di generale interesse per la popolazione.
10. E' vietata la divulgazione di notizie avente carattere personale.
11. Sono vietate le informazioni relative ad iniziative o assemblee organizzate da partiti politici o liste civiche o comunque da organizzazioni che esprimono interessi esclusivamente di parte e non rivolte alla generalità dei cittadini.
12. Sono vietate le informazioni di carattere commerciale poste al di fuori di specifici contratti di sponsorizzazione.
13. Il Responsabile dell'URP può delegare il Responsabile del Settore, o dipendente da questi indicato, alla pubblicazione sul sito internet di notizie e atti di competenza.

## **ART. 10 - TABELLONE LUMINOSO**

Il Comune è dotato di tabellone luminoso installato sulla facciata dell'edificio comunale allo scopo di informare la cittadinanza sulle iniziative e l'attività del Comune e della collettività.

1. Il tabellone luminoso è gestito dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può incaricare altro dipendente comunale all'inserimento delle notizie.
3. Un accesso all'inserimento delle notizie è consentito ad un Assessore designato dal Sindaco, nei limiti di quanto disposto dal presente Regolamento.
4. La comunicazione oggetto del tabellone luminoso comunale deve avere esclusivamente scopi istituzionali e/o di pubblica utilità.
5. E' vietata la divulgazione di notizie avente carattere personale.
6. Sono altresì vietate le informazioni relative ad iniziative o assemblee organizzate da partiti politici o liste civiche o comunque da organizzazioni che esprimono interessi esclusivamente di parte e non rivolte alla generalità dei cittadini.
7. Sono altresì vietate le informazioni di carattere commerciale poste al di fuori di specifici contratti di sponsorizzazione.

#### **ART. 11 - COLLOCAZIONE FUNZIONALE**

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale dovrà essere nell'ambito del Settore Affari generali dell'ente o comunque in posizione tale da poter efficacemente svolgere le funzioni attribuite dalle legge n. 150/2000 e dal presente Regolamento.

#### **ART. 12 - VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Entro i termini previsti per il rendiconto di gestione il responsabile dell'URP presenta una relazione sull'attività svolta;

#### **ART. 13 - RISPETTO DEL D.LGS. 196/2003**

Tutte le forme di comunicazione interna ed esterna di cui al presente regolamento sono messe in opera nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

Nelle pubblicazioni effettuate su sito internet, con accesso non protetto e riservato, di atti e documenti recanti dati personali o sensibili ai sensi del citato decreto, tali dati devono essere omessi.

#### **ART. 14 - DISPOSIZIONI FINALI**

E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.