

**REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE, ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE ISTITUZIONALE- URP.**

(ai sensi dell'art.12, d. lgs. n. 29/1993 e dell'art. 8, legge n. 150/2000- D.P.R. 422/2001)

**Art. 1 *Principi generali***

L'Attività del Comune di Marino, Provincia di Roma, persegue le finalità e gli obiettivi fissati dalla legge e dallo statuto ed è improntata ai principi dell'efficacia, della pubblicità, della trasparenza, della celerità e della qualità dei servizi erogati. I criteri generali per l'esercizio dell'attività d'informazione e comunicazione da parte dell'Amministrazione interessano:

- I. la partecipazione democratica dei cittadini, in quanto realizza la più elevata democratizzazione del rapporto con gli organi elettivi. La partecipazione assicura ai cittadini le condizioni per intervenire direttamente nei confronti degli organi di governo, contribuendo con le loro proposte alla fase d'impostazione delle decisioni che essi dovranno prendere in funzione degli interessi della comunità;
2. l'esercizio dei diritti d'informazione e d'accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, conformemente alla tutela della riservatezza di cui alla l. 31 dicembre 1996, n. 675, anche attraverso sia l'istituzione di apposite strutture per la comunicazione e l'informazione dei cittadini sia l'individuazione del o dei responsabili dei procedimenti;
3. la piena utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
4. la verifica della qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
5. l'adozione di sistemi d'interconnessione telematica, che garantiscano la reciproca informazione fra uffici e fra enti.

**Art. 2 *Oggetto del regolamento, finalità e principi***

Nel rispetto del principio di autonomia operativa e ai fini di facilitare e snellire i rapporti con l'utenza il presente regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento del servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P. nonché le modalità del rilascio degli atti da parte degli uffici comunali ai privati richiedenti;

Il servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P. è la struttura preposta all'esercizio dell'attività di comunicazione, sia esterna, rivolta ai cittadini, alle collettività ed agli altri enti, che interna, diretta nell'ambito dell'ente.

Gli obiettivi che attraverso tale attività si mirano a conseguire sono:

1. diffusione e facilitazione della conoscenza delle disposizioni normative;
2. illustrazione del lavoro istituzionale;
3. facilitazione dell'accesso ai servizi pubblici;
4. l'agevolare i processi interni di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti;
5. lo stimolare l'apprendimento su temi d'interesse pubblico e sociale;
6. la promozione dell'immagine dell'Amministrazione.
7. il monitoraggio delle richieste delle utenze e la soddisfazione del cittadino;
8. il coordinamento delle attività di aggiornamento della rete civica garantendo il supporto necessario al fine di ottimizzare la fruizione del servizio stesso.

Le norme del presente regolamento s'integrano con le altre disposizioni aventi attinenza con l'organizzazione, conformemente a quanto stabilito dalla legge, dallo Statuto e dai vari regolamenti adottati dal Comune di Marino.

**Art. 3 - *Funzioni***

Il Servizio Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P. nell'ambito dell'ente d'appartenenza:

1. informa sull'attività dell'ente, sugli orari e l'ubicazione degli uffici, facilitando il rapporto con l'Amministrazione da parte dei cittadini, singoli ed associati, anche mediante messaggi, suggerimenti, etc;
2. acquisisce conoscenza della domanda dei servizi pubblici al fine di orientare l'offerta dell'ente pubblico, attuando una verifica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
3. promuove forme di partecipazione dei cittadini, singoli o associati, anche attraverso sistemi d'interconnessione telematica e la rete civica;
4. garantisce un flusso informativo costante con gli altri uffici dell'ente e con le altre strutture di comunicazione e informazione coordinando, tra l'altro, il costante aggiornamento della rete civica.
5. provvede ad istituire un servizio di auditing rivolto all'interno dell'ente al fine di sviluppare la consapevolezza della mission istituzionale;
6. provvede ad uniformare la modulistica utile ai processi di comunicazione interna ed esterna anche attraverso la rete civica;
7. fornisce eventuale consulenza ai referenti per le relazioni con il pubblico.

#### **Art. 4 - Istituzione della figura del Referente.**

Il Dirigente provvede a nominare un referente per le relazioni con il pubblico per ogni servizio, che può anche coincidere con il responsabile del procedimento amministrativo, e che avrà anche le funzioni di riscuotitore (T.U.E.L 267/2000) in quanto acquisirà le contribuzioni previste dal vigente regolamento per l'accesso agli atti.

Il referente suddetto ha il compito di:

- esaminare, accogliere ed evadere le istanze di accesso trasmesse dal Servizio Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P., così come previsto dal regolamento di accesso agli atti, alle informazioni ed ai documenti amministrativi del Comune di Marino;
- provvedere alla comunicazione d'inizio e termine del procedimento.
- In conclusione di iter, trasmettere al servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P. l'istanza in questione corredata dell' attestazione della conclusione del procedimento.

#### **Art. 5. Accesso e partecipazione**

Il servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P. provvede a:

1. Fornire all'utenza informazione sui diritti di partecipazione al procedimento amministrativo attraverso la informazione e la diffusione delle normative in materia ;
2. Fornire informazioni sullo svolgimento e tempi del procedimento amministrativo e sulle modalità d'erogazione dei servizi;
3. Fornire informazione sulle altre Amministrazioni presenti nel territorio, sulla città e sulle manifestazioni in programma;
4. Agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
5. Dare informazioni su normative, attività, strutture e prestazioni del Comune;
6. Promuovere e valorizzare la partecipazione alla vita della comunità locale, diffondendo informazioni sugli istituti di partecipazione, coadiuvando l'elaborazione e lo sviluppo di progetti volti al miglioramento della qualità della vita, realizzando iniziative di comunicazione in collaborazione con cittadini, singoli o associati;
7. Monitorare l'attività del rilascio degli atti amministrativi attraverso il collegamento con i referenti individuati nei singoli uffici per il rapporto con il pubblico e fornire a questi ultimi il supporto necessario;

#### **Art. 6. Procedura di accesso**

La procedura d'accesso si articola come segue:

1. Le richieste d'accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi devono essere evase nel termine disposto dal Regolamento per l'accesso agli atti, alle informazioni ed ai documenti amministrativi, ovvero, **entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza da parte del servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P ;**
2. Il servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P, ricevuta la richiesta di accesso ad atti, informazioni,ecc, verificatone la regolarità formale, la trasmette al Dirigente/ Responsabile del Servizio/ P.O., che provvede ad assegnarla al referente per i rapporti con il pubblico competente per settore, il quale, da quel momento, sarà responsabile dell' evasione dell'istanza e di ogni

comunicazione d'inizio e termine di procedimento, così come previsto dall'art. 7 del citato Regolamento per l'accesso agli atti, alle informazioni e ai documenti amministrativi (Del. C.S. 79/2005). La comunicazione del termine del procedimento con conseguente rilascio (ovvero differimento o diniego corredato di motivazione) degli atti da parte del suddetto referente al richiedente dovrà essere inviata anche al Servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P per gli adempimenti di monitoraggio e customer satisfaction;

- 3 La pubblicazione di ogni informazione utile al cittadino sul sito internet istituzionale dovrà avvenire da parte degli uffici contemporaneamente alla pubblicazione di un atto, avviso, bando, deliberazione, ecc. all'Albo Pretorio nelle modalità stabilite e in stretta collaborazione con Il Servizio d'Informazione e Comunicazione Istituzionale- URP che ne coordina l'aggiornamento.

#### **Art. 7- Servizi pubblici**

In relazione ai servizi pubblici, Il servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P:

1. Progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi, la semplificazione e accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità d'accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.
2. Rende concretamente utilizzabile il servizio attraverso l'informazione sulle relative modalità d'erogazione;
3. Attiva sistemi di customer satisfaction rilevando bisogni e preferenze mediante l'ascolto degli utenti, anche attraverso questionari, interviste e la comunicazione interna;
4. attiva procedure di auditing a favore del personale che opera nei servizi istituzionali.
5. Coordina i processi di comunicazione e informazione istituzionale attraverso la rete civica.

A tal fine, l'ufficio:

1. Fornisce informazioni su come funziona il servizio, qual è la normativa che lo disciplina, dove sono ubicate e cosa offrono le strutture relative rassicurando sull'impegno dell'organizzazione a risolvere eventuali problemi;
2. Accoglie segnalazioni di disservizi, reclami, richieste ed istanze, proposte e suggerimenti da parte dei cittadini provvedendo ad inoltrarle all'amministrazione comunale e ai servizi competenti per l'esame e risposta.
3. Trasmette l'esito delle attività di monitoraggio delle utenze e della customer satisfaction al Sindaco, Direttore Generale, Nucleo di Valutazione e del Controllo Strategico, ai Dirigenti per l'adozione delle conseguenti misure organizzative e per la valutazione circa l'efficacia dell'azione amministrativa.

#### **Art. 8 - Comunicazione interna**

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'ente ed è una delle attività prioritarie che svolge il servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- U.R.P

Nella consapevolezza che il coordinamento è alla base di un'efficace attività di comunicazione, è attivato immediatamente il collegamento informatico tra il Servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- URP con gli altri uffici che ne offrano la possibilità al fine di avviare ogni iniziativa volta al miglioramento della comunicazione interna.

Il Servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- URP, inoltre, promuove la collaborazione con i sistemi informativi di altri Enti e banche dati, attraverso posta elettronica, collegamento Internet e attraverso l'utilizzo di strumenti grafici, audiovisivi, televisivi e multimediali.

Tutti gli uffici, servendosi degli strumenti suindicati, hanno l'obbligo di consentire al Servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- URP di esplicitare le proprie funzioni, così come definite dal presente regolamento, attraverso la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari.

Il servizio di auditing consiste nell'attivare tutte quelle procedure di ascolto, anche tramite forum dedicati sulla rete civica, che sviluppino la consapevolezza dell'appartenenza ad una comune mission.

#### **Art. 9-Collocazione organizzativa**

Il Servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- URP è inserito nell'**Area di Staff**.

Nella stessa area è anche inserito l'Ufficio Stampa al quale sono demandate tutte le attività d'informazione pubblica (L.150/2000 e regolamento di attuazione).

Le attività del servizio di comunicazione e informazione Istituzionale- URP sono affidate a personale in possesso dei requisiti previsti dal DPR 422/2001 con le modalità previste nella stessa normativa e che hanno acquisito esperienza operando nello specifico servizio.

#### **Art. 10 *Formazione del personale***

L'Amministrazione comunale provvede alla promozione d'iniziativa di formazione ed aggiornamento relative ai compiti precipi del Servizio di Comunicazione e Informazione Istituzionale- URP valorizzando l'esperienza professionale e salvaguardando le figure che già svolgono tali funzioni e hanno acquisito esperienza operando nello specifico servizio.

#### **Art. 11- *Entrata in vigore e abrogazioni***

1. Il presente regolamento entra in vigore a partire dal 15° giorno successivo all'affissione all'Albo pretorio della deliberazione che ne dispone la formale approvazione.
2. A partire dall'entrata in vigore del presente regolamento cessano di avere efficacia tutte le disposizioni regolamentari dell'Ente che con esso risultino essere incompatibili.
3. Con l'entrata in vigore del presente regolamento, ogni dirigente deve provvede a nominare il referente per le relazioni con il pubblico.