

# COMUNE DI ALPIGNANO



## REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 62/2017 del 28/11/2017

## INDICE

<b>Art. 1 - Definizione e finalità</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>Art. 2 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>Art. 3 - Collocazione funzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Art. 4 - Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Art. 5 - Comunicazione interna</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Art. 6 - Comunicazione esterna</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Art. 7 - Comunicazione pubblica</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Art. 8 - Esercizio dei diritti di accesso</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Art. 9 - Valutazione del gradimento dei servizi</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Art. 10 - Strumenti di monitoraggio</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Art. 11 - Procedura relativa alle segnalazioni e suggerimenti</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Art. 12 - Durata dei procedimenti di segnalazioni e suggerimenti</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Art. 13 - Raccordo fra settori e organi</b>	<b>Pag. 9</b>
<b>Art. 14 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica</b>	<b>Pag. 9</b>
<b>Art. 15 - Piano di comunicazione e progetti di comunicazione</b>	<b>Pag. 9</b>
<b>Art. 16 - Gruppo di coordinamento. Programmazione annuale</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>Art. 17 - Dotazione formazione del personale</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>Art. 18 - Risorse finanziarie</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>Art. 19 - Tutela dei dati personali</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>Art. 20 - Rinvio dinamico</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>Art. 21 - Entrata in vigore e disposizioni finali</b>	<b>Pag. 11</b>

## **Art. 1 – Definizione e finalità.**

1. Gli uffici per le relazioni con il pubblico (URP) sono uffici istituiti con il D.Lgs. 29/1993 (abrogato dal D.lgs 165/2001) e resi obbligatori dalla Legge 150/2000 che ha disposto che le Amministrazioni pubbliche individuino, nell'ambito della propria struttura, uffici per le relazioni con il pubblico al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241.

2. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico hanno la finalità di agevolare i rapporti tra ente pubblico e cittadini singoli e associati, perseguendo gli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati e garantiscono l'esercizio del diritto di accesso agli atti e la partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

3. Il presente Regolamento disciplina le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Alpignano, in attuazione della normativa vigente ed in particolare delle disposizioni di cui:

- al D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”*;
- all'articolo 11 del D.lgs. 165/2001, di quelle contenute nelle leggi 150/2000 e 241/1990 e successive modificazioni e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* .
- al D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422 recante *“Norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazioni e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”*;
- al D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.i. come recentemente modificato dal D.lgs. 97/2016, avente ad oggetto il *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* che all'art. 5 comma 2 introduce una nuova forma di accesso definita *“accesso civico generalizzato (FOIA) che disciplina la “la libertà di accesso di chiunque ai dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione”*.

## **Art. 2 - Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.**

1. L'U.R.P. ha il compito di agevolare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, operando con professionalità e responsabilità ed in applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.

2. L'U.R.P.:

- a) informa sull'attività dell'Ente, sugli orari e l'ubicazione degli uffici e dei servizi, facilitando il rapporto tra Amministrazione e cittadini, singoli ed associati, alla collettività e ad altri Enti;
- b) assicura il diritto di informazione, accesso e partecipazione all'attività amministrativa dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti in materia;
- c) promuove l'immagine dell'Amministrazione Comunale illustrandone le attività ed il suo funzionamento, garantendo un'informazione trasparente ed esauriente sul suo operato;

- d) elabora una statistica trimestrale relativa al numero e alla tipologia delle segnalazioni ricevute e della loro risoluzione; rileva nuovi bisogni dei cittadini e controlla il livello di soddisfazione degli utenti;
- e) fornisce informazioni sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento sui tempi del procedimento e sulle modalità di erogazione dei servizi, anche in riferimento ad altre Amministrazioni presenti sul territorio;
- f) in applicazione del regolamento sull'accesso detiene come previsto un apposito registro sul quale vengono annotati gli estremi delle richieste di accesso;
- g) coordina, i rapporti con gli altri servizi per la predisposizione, aggiornamento e implementazione di dati da acquisire per l'attività di comunicazione/informazione;
- h) coordina e predispone campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e ambientale, in collaborazione con i rispettivi Servizi interessati;
- i) coordina e collabora con il C.E.D. del Comune per quanto concerne il sito istituzionale, per la predisposizione di nuovi servizi e/o l'implementazione di quelli esistenti anche su suggerimento dei cittadini;
- l) riceve copia degli atti, elenchi, graduatorie, modulistica nonché ogni notizia utile da parte degli uffici in modo da espletare con efficacia e tempestività le richieste di accesso ed informazione da parte dei cittadini;
- m) illustra e favorisce la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- n) progetta e promuove iniziative per il miglioramento dei servizi, l'innovazione amministrativa, la semplificazione e l'accelerazione delle procedure, l'incremento delle modalità d'accesso alle informazioni e la formulazione di proposte su aspetti organizzativi e logistici.
- o) consegna moduli per le autocertificazioni, copie dei bandi di gara e dei concorsi, rilascia la modulistica per le richieste da inoltrare agli uffici comunali; distribuisce moduli di interesse generale;
- p) gestisce direttamente servizi delegati da altri uffici comunali in collaborazione con Enti terzi ed affianca il cittadino per l'adempimento di obblighi derivanti da leggi in capo al Comune;
- q) promuove la comunicazione attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le Relazioni con il Pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di U.R.P.
- r) predispone le rassegne stampa destinate agli Amministratori e agli uffici comunali.

### **Art. 3 - Collocazione funzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.**

1. In attuazione delle prescrizioni di cui alla citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" l'ufficio U.R.P. è collocato in una posizione tale da poter svolgere le funzioni ad esso affidate e attribuite dalla legge 150/2000.

### **Art. 4 - Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dovrà essere organizzato in funzione delle attività di front office, back office e comunicazione on line, tra loro funzionalmente integrati.

2. L'attività di front office costituisce l'area di contatto con i cittadini ed è il luogo di massima visibilità dell'Amministrazione e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini.

3. Nell'ambito delle funzioni di cui all'articolo 2 precedente, le attività del front office sono rivolte ai cittadini principalmente per fornire:

- a) accoglienza, rilevazione delle esigenze e orientamento;
- b) informazioni generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'Ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- c) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) informazioni specialistica riferita ad atti amministrativi complessi e ai relativi iter procedurali;
- e) il ricevimento e gestione di segnalazioni, petizioni, suggerimenti e reclami in collaborazione con gli uffici competenti;
- f) la gestione di servizi al pubblico anche di competenza di altri Enti, nell'ambito di specifici accordi;
- g) l'erogazione di servizi specifici di primo livello (modulistica, normativa generica, ecc.);
- h) informazioni per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per monitorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione del cittadino.

4. Nell'espletamento delle attività di cui ai commi 2 e 3 precedenti, il front office svolge un doppio ruolo strategico in quanto incide sia sulla percezione che l'utente ha dell'intera Amministrazione e della qualità del servizio che gli viene offerto e sia, in quanto primo interlocutore, offre la possibilità di attivare utili strumenti d'ascolto, funzionali alla personalizzazione delle risposte ma anche al miglioramento e all'innovazione dei servizi offerti.

5. L'attività di back office costituisce l'ufficio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diversi fonti; pertanto, le attività riguardano prevalentemente la valutazione, l'elaborazione e l'aggiornamento delle informazioni, nello svolgimento delle attività necessarie all'erogazione dei servizi al pubblico attraverso le attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti e dei processi e procedure di lavoro, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, nonché l'aggiornamento della rete dei referenti per la comunicazione ed informazione ai cittadini, quale struttura trasversale di back office facente riferimento all'U.R.P.

6. Nell'ambito delle funzioni di cui all'articolo 2 precedente, le attività del back office sono rivolte ai cittadini principalmente per fornire:

- a) coordinamento dei rapporti con i referenti di uffici e servizi dell'ente per l'aggiornamento delle informazioni necessarie per l'attività del front office;
- b) gestione amministrativa e operativa dei servizi materialmente erogati allo sportello;
- c) collaborazione alla predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- d) collaborazione alla predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- e) monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- f) coordinamento dei contenuti esistenti sul sito istituzionale e promozione di nuovi servizi e/o implementazione di quelli esistenti, anche su suggerimento dei cittadini;
- g) analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

7. La comunicazione on line si svolge prevalentemente attraverso il sito istituzionale, che consente al cittadino entrare in contatto, per le proprie esigenze, con l'Amministrazione e di converso consente alla struttura pubblica di raggiungere gli obiettivi di comunicazione e di promozione della propria attività.

8. Il coordinamento della progettazione, modifica e gestione del sito istituzionale sono affidati all'U.R.P. e all'ufficio C.E.D., che possono assicurare anche attraverso il sito un flusso informativo con il cittadino, con le proprie strutture interne e con altri enti od imprese così come previsto dalla Legge 150/2000.

#### **Art. 5 - Comunicazione interna.**

1. La comunicazione interna è un processo di diffusione delle informazioni tra gli operatori e gli uffici appartenenti all'Ente.

2. La comunicazione interna è una delle attività prioritarie dell'U.R.P., nonché una delle principali finalità del presente Regolamento consistente nel costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli uffici comunali.

3. La comunicazione interna ha una funzione strategica e deve perseguire gli obiettivi di:

- a) creare coesione e dialogo e sviluppare il senso di appartenenza all'Amministrazione;
- b) sviluppare l'informazione utile all'interno dell'ente, razionalizzarla e sistematizzarla per condividere il patrimonio informativo.

4. Le attività di cui ai commi 2 e 3 precedenti dovranno consentire la creazione di banche dati e l'acquisizione di notizie necessarie anche all'U.R.P. per l'erogazione all'utenza di informazioni di primo livello, con l'obiettivo di:

- a) ridurre le interruzioni delle attività degli uffici da parte del pubblico ed il conseguente miglioramento dell'efficienza degli stessi;
- b) accompagnare il processo di cambiamento attraverso un modello organizzativo che risponda a criteri orientati alla relazione, al lavoro di squadra, alla trasversalità e allo sviluppo delle risorse umane.

5. Tutti gli uffici sono tenuti a collaborare con l'U.R.P. attraverso la trasmissione di tutte le informazioni, notizie e atti necessari.

6. I Direttori di Area, personalmente o tramite il referente da essi nominato, collaborano con l'U.R.P. per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni anche sul sito internet istituzionale, tramite la compilazione e validazione delle pagine di propria competenza e dando tempestiva comunicazione all'ufficio in occasione delle eventuali modifiche dei contenuti, garantendo l'informazione su nuove iniziative promosse dai servizi di competenza.

7. I vari settori sono tenuti a trasmettere le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al personale dell'U.R.P. di organizzare e predisporre le proprie attività. L'U.R.P., per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni settore, attivando processi di comunicazione interna, anche attraverso l'ausilio di posta elettronica e collegamento con altri Enti e banche dati.

8. Tutti i servizi dell'Ente sono tenuti ad inoltrare all'U.R.P. la modulistica ad uso dei cittadini. Nella redazione della modulistica ad uso dei cittadini deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile e secondo criteri ed impostazioni uniformi.

9. L'U.R.P. cura inoltre la distribuzione della eventuale modulistica messa a disposizione del Comune da parte di altri enti pubblici e dei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio.

10. L'URP promuove esperienze innovative di comunicazione fra uffici con l'utilizzo di strumenti informatici, partendo da singole procedure e con l'obiettivo della progressiva eliminazione dello scambio cartaceo.

11. Il Direttore di Area cui compete l'U.R.P. per le finalità proprie del servizio, può convocare riunioni periodiche dei referenti dei settori, nell'ambito delle quali può essere valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e propone l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione.

## **Art. 6 - Comunicazione esterna.**

1. La comunicazione esterna è un processo di diffusione delle informazioni rivolta direttamente agli interlocutori esterni all'Ente (cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri Enti).

2. L'U.R.P. 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.

3. L'U.R.P. per le attività di cui al comma 2 precedente ed in collaborazione con i servizi interessati:

- a) collabora con il C.E.D alla gestione e al potenziamento del sito istituzionale per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune;
- b) può esprimere pareri e proposte sulla comunicazione indirizzata all'esterno che coinvolge ampi segmenti di pubblico sotto l'aspetto della semplificazione e dello snellimento amministrativo;
- c) attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli U.R.P. di tali Amministrazioni;
- d) promuove la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.

## **Art. 7 - Comunicazione pubblica.**

1. La comunicazione pubblica è rappresentata dalla comunicazione esterna rivolta all'utenza potenziale anche attraverso azioni di comunicazioni di massa (stampa, strumenti telematici, ecc.).

2. L'U.R.P. collabora nella realizzazione di azioni finalizzate a garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale e a tale scopo:

- a) promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche, attività e servizi erogati;
- b) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica e la rete civica;
- c) promuove l'elaborazione e lo sviluppo di progetti in collaborazione con i cittadini tesi al miglioramento della qualità della vita;
- d) attiva rapporti con altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazione mirate;
- e) promuove la realizzazione di reti integrate tra gli uffici di Relazione con il Pubblico di altri Enti presenti sul territorio.

## **Art. 8 - Esercizio dei diritti di accesso.**

1. L'U.R.P.:

- a) fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione e i relativi Responsabili dei procedimenti amministrativi;
- b) in conformità a quanto stabilito dal regolamento comunale in materia di accesso, l'U.R.P. istituisce il Registro delle richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione organizzato in tre sezioni una per ciascuna tipologia di accesso.

2. Inoltre l'U.R.P., in attuazione di quanto previsto dallo Statuto Comunale sulle forme di partecipazione dei cittadini promuove l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo che li riguarda.

3. L'U.R.P. ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e, in questa logica, garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi informandoli sugli atti dell'Amministrazione comunale, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornisce, di propria iniziativa e su richiesta, tutte le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso.

## **Art. 9 - Valutazione del gradimento dei servizi.**

1. L'U.R.P. verifica il grado di soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini in conformità a quanto previsto dal presente Regolamento.

2. A tal fine favorisce la partecipazione dei cittadini sia come singoli che associati alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi, mediante l'attivazione di strumenti specifici.

3. L'U.R.P. concorre alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni e partecipa alla redazione della Carta dei Servizi.

4. Il risultato delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'U.R.P.:

- a) al Sindaco;
- b) al Segretario Generale;
- c) al Responsabile dei settori interessati per l'adozione delle misure organizzative;
- d) al Nucleo di valutazione o altro organo di valutazione individuato, ai fini della misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e della verifica dell'operato dei Responsabili e dei dipendenti nell'ambito del controllo di gestione.

Contestualmente alla trasmissione dei risultati l'U.R.P. può formulare proposte in materia di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione delle procedure amministrative e di formazione del personale.

#### **Art. 10 - Strumenti di monitoraggio.**

1. L'attività di monitoraggio sulla efficacia, efficienza e qualità dei servizi offerti è realizzata attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante l'utilizzo di procedure di segnalazione o di questionari.

#### **Art. 11 - Procedura relativa alle segnalazioni e suggerimenti.**

1. Tutti i cittadini potranno segnalare disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, nonché proporre suggerimenti volti a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati.

2. L'U.R.P. informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura dei reclami, petizioni, segnalazioni e suggerimenti, i quali, vengono protocollati ed inoltrati ai Direttori di Area e/o ai referenti, che effettuati i dovuti accertamenti rispondono direttamente al cittadino entro 30 giorni la risposta viene inoltrata per conoscenza all'ufficio U.R.P.

3. La segnalazione o la proposta complete della risposta, vengono archiviate in forma cartacea e/o elettronica dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai fini del monitoraggio di cui all'articolo 9 del presente Regolamento.

4. In caso di ritardo o inadempimento da parte degli uffici interessati, contestualmente al sollecito agli uffici stessi, l'U.R.P. inoltra segnalazione al Segretario generale, il quale individuerà le misure più idonee per garantire l'adempimento.

5. L'U.R.P. elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e le trasmette agli organi indicati all'articolo 9 del presente Regolamento.

#### **Art. 12 - Durata dei procedimenti di segnalazioni e suggerimenti.**

1. Il procedimento si conclude nel termine massimo di trenta (30) giorni dalla data di protocollo della segnalazione/suggerimento.

2. In casi particolari e di maggiore complessità, il termine massimo per concludere il procedimento di segnalazione/suggerimento dalla data di deposito della segnalazione/proposta può essere protratto a giorni sessanta (60).
3. Possono essere accettate solo segnalazioni/suggerimenti complete dei dati personali di un cittadino o utente.

#### **Art. 13 - Raccordo fra settori e organi.**

1. Per garantire il raccordo fra i settori dell'Ente, ogni Direttore di Area nomina al proprio interno, uno o più referenti sull'informazione e comunica la relativa nomina al Segretario Generale e all'U.R.P.
2. Fino alla nomina suddetta si considerano responsabili della comunicazione e informazione i Responsabili di Area.
3. Il Direttore di Area cui compete l'U.R.P. può convocare riunioni periodiche con i referenti dell'informazione per valutare l'adozione di misure organizzative migliorative.

#### **Art. 14 - Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica.**

1. La revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della modulistica spetta ai Direttori e/o i referenti dei servizi coinvolti in collaborazione con il Direttore cui compete l'U.R.P. ed il servizio informatico.
2. La redazione della modulistica deve rispondere ai criteri di chiarezza, trasparenza e semplificazione di linguaggio in osservanza della Legge 241/90 e ss.mm.i.
3. La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza o che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative.

#### **Art. 15 - Piano di comunicazione e progetti di comunicazione.**

1. Il Piano di comunicazione/informazione è uno strumento di coordinamento di tutti gli uffici.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico collabora nella progettazione e realizzazione annuale del Piano di Comunicazione/informazione che dovrà contenere:
  - a) la definizione degli obiettivi e delle strategie di comunicazione integrata (azione di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, eccetera);
  - b) la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
  - c) la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
  - d) la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia e delle azioni;
  - e) la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e di informazione realizzati dall'Amministrazione Comunale.

## **Art. 16 - Gruppo di coordinamento. Programmazione annuale.**

1. Per coordinare e dare attuazione al sistema di comunicazione e informazione, viene istituito un apposito gruppo di coordinamento trasversale composto dal Direttore cui compete l'U.R.P. e l'ufficio C.E.D., nonché dai referenti dei diversi settori.
2. Ad esso spettano funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo sulle attività da realizzare in materia di comunicazione e informazione.
3. Il gruppo di coordinamento dovrà definire e curare la pianificazione dei flussi informativi, i contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento della banca dati, la formulazione di proposte volte a migliorare la qualità dei processi di comunicazione e informazione dell'Amministrazione.
4. L'attività di supporto e coordinamento delle attività del Gruppo è svolta dal Direttore cui compete l'U.R.P.
5. Entro i termini previsti per la predisposizione del P.E.G., il gruppo di coordinamento, presenta alla Giunta il piano della comunicazione - informazione, ovvero il programma annuale delle iniziative di comunicazione e informazione che si prevedono di attuare, specificando le azioni da realizzare.
6. In particolare il programma deve contenere:
  - a) la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line);
  - b) la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione e dei soggetti coinvolti nella realizzazione;
  - c) la definizione dei destinatari, la scelta degli strumenti di diffusione e la previsione dei costi;
  - d) la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle iniziative.
7. Entro il termine di approvazione del consuntivo, il gruppo di coordinamento presenta alla Giunta una relazione sull'attività svolta, evidenziando gli scostamenti fra obiettivi programmati e obiettivi raggiunti, indicandone la motivazione.

## **Art. 17 - Dotazioni e formazione del personale.**

1. In considerazione dei compiti assegnati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve essere assegnato personale adeguatamente formato.
2. In particolare il personale assegnato a tale servizio deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza di base giuridica e normativa.
  - b) conoscenza dell'organizzazione comunale;
  - c) conoscenza degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica, esterna ed interna;
  - d) conoscenza degli strumenti e tecniche per la raccolta delle informazioni;
  - e) conoscenza per l'uso di strumenti informatici.
3. Al personale assegnato all'U.R.P., nell'ambito del programma formativo annuale, devono essere assicurati, aggiornamenti e formazioni adeguate alle competenze richieste.

### **Art. 18 - Risorse finanziarie.**

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'U.R.P., annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.).

### **Art. 19 - Tutela dei dati personali.**

1. I dati personali raccolti in applicazione del presente Regolamento saranno trattati esclusivamente per le finalità dallo stesso previste; i soggetti interessati hanno la facoltà di esercitare i diritti loro riconosciuti ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

2. I dati trattati in conformità alle norme vigenti dagli addetti degli uffici comunali tenuti all'applicazione del presente Regolamento possono essere oggetto di comunicazione e/o diffusione ai soggetti pubblici o privati in relazioni alle finalità del Regolamento.

### **Art. 20 – Rinvio dinamico.**

1. Per quanto non previsto dal presente regolamento, si applicano le disposizioni di legge in materia.

2. Le disposizioni del presente regolamento si intendono modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti statali e regionali.

3. In tali casi, in attesa della formale modificazione del presente Regolamento, si applica la normativa sovraordinata.

### **Art. 21 - Entrata in vigore.**

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno in cui diventa esecutiva la deliberazione che lo approva e sarà affisso permanentemente sul sito web del Comune nell'apposita sezione Amministrazione trasparente.

2. Sono abrogate le norme dei Regolamenti comunali o degli atti aventi natura regolamentare che risultino in contrasto con quanto disposto dal presente Regolamento.

\*\*\*\*\*