

CARTA DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CITTADINI

Comune di Modena

Settore Sistemi Informativi

Comunicazione e Servizi Demografici

Servizio Comunicazione e Relazione con i Cittadini

CARTA DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CITTADINI

ART. 1

Principi generali

Il Comune di Modena, con il presente documento, disciplina le attività d'informazione e comunicazione pubblica rivolte ai cittadini singoli e associati, alle imprese e ai soggetti pubblici e privati al fine di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, attivare forme d'ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni, promuove le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

ART. 2

Attività d'informazione e comunicazione pubblica

Le attività d'informazione e comunicazione comprendono:

- a) l'informazione ai cittadini attuata mediante l'uso dei mezzi di comunicazione di massa;
- b) la comunicazione esterna direttamente rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti e soggetti pubblici e privati;
- c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente.
- d) la comunicazione interistituzionale

Le attività d'informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle decisioni pubbliche a tutti gli interessati, al fine di non privilegiare destinatari particolari
- b) illustrare e promuovere le attività dell'Ente, il suo funzionamento, finalità e strutture, nonché tutte le disposizioni normative e amministrative adottate;
- c) favorire la conoscenza e l'accesso ai servizi pubblici, alle informazioni e ai documenti, attraverso una pluralità di strumenti e modalità che garantiscano la piena soddisfazione del bisogno d'informazione e conoscenza del cittadino/utente, non imponendo restrizioni e limiti che non siano esplicitamente previsti da disposizione di legge o regolamenti;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di miglioramento della comunicazione con i cittadini, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi, garantendo la possibilità ai destinatari e agli interessati di esprimersi in ogni fase del procedimento;
- f) promuovere l'identità del'Ente, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

g) garantire l'ascolto dei cittadini e dei componenti dell'organizzazione di riferimento per migliorare la qualità dei servizi erogati

h) favorire la circolazione delle informazioni relative alla strategia, gli obiettivi e l'organizzazione dell'Ente tra i dipendenti, per accrescerne la partecipazione e il senso d'appartenenza, conferendo coerenza tra la comunicazione esterna e la comunicazione interna

ART. 3

I servizi della comunicazione

"1. Il Settore Sistemi Informativi, Comunicazione e Servizi Demografici è responsabile dell'indirizzo e del coordinamento dei processi di comunicazione interna ed esterna ed in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale dell'ente, al fine di garantire al cittadino il diritto ad essere informato; tali funzioni sono svolte segnatamente dal Servizio Comunicazione Marketing Promozione Turistica e Relazioni con i Cittadini e dall'Ufficio Stampa.

2. In particolare il Servizio Comunicazione Marketing Promozione Turistica e Relazioni con i Cittadini:

- Elabora progetti, piani di comunicazione e di marketing in accordo con i Settori e nell'ambito dell'attuazione dei programmi dell'Ente.
- Coordina, progetta e realizza campagne informative e promozionali sull'attività dell'Ente e dei suoi settori e servizi.
- Promuove la comunicazione tra Amministrazione e cittadini in ogni sua forma, anche al fine di potenziare i processi di partecipazione e di cittadinanza attiva sia a livello individuale sia a livello associativo
- Promuove e diffonde nell'ambito dell'Ente la cultura della comunicazione, anche tramite l'organizzazione di attività di formazione, al fine di migliorare i processi di riorganizzazione e la comunicazione interna.
- Coordina le procedure relative a segnalazioni, reclami, proposte e suggerimenti nell'ambito dell'ascolto degli utenti, è garante dei diritti d'accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati (ai sensi della Legge 241/90 e il Testo Unico sulla protezione dei dati personali) e ne promuove l'informazione e conoscenza.
- Predisponde indagini sulla qualità percepita dei servizi in collaborazione con l'Ufficio Ricerche
- In collaborazione con i Servizi e gli Uffici competenti progettano l'organizzazione dei sistemi di accoglienza e d'informazione dei cittadini e coordina la rete degli URP delle Circoscrizioni, dei Punti Informativi presso le sedi Comunali, gli Uffici del Cittadino nelle frazioni ed ogni altro servizio o ufficio con prevalente finalità informativa.
- Promuove e sviluppa progetti e iniziative nel campo delle Nuove Tecnologie della Comunicazione, per il miglioramento e la semplificazione dei servizi all'utenza, coordina e organizza la Rete Civica del Comune di Modena.
- Promuove processi di integrazione della comunicazione pubblica anche attraverso il coordinamento degli URP dei diversi Enti, l'interconnessione delle banche dati, la progettazione strategica comune.
- Progetta e promuove sistemi integrati di comunicazione pubblica e privata finalizzata alla promozione e sviluppo del territorio.

3. L'Ufficio Stampa cura i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione quali, radio, giornali e tv.

Promuove e organizza le conferenze stampa per la presentazione delle attività e dei progetti dell'Amministrazione Comunale.

Redige note stampa, comunicati e articoli, progetta e realizza il mensile del Comune di Modena e ogni altra pubblicazione periodica.

Cura i rapporti con il Sindaco, la Giunta e il Consiglio Comunale per quanto attiene la comunicazione istituzionale verso i mezzi di comunicazione di massa.

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il servizio di informazione e comunicazione dell'ente, è garante dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati così come previsto dalla Legge n° 241/90 e successive modifiche, dal Decreto Legislativo n° 29/93 e dalla Legge n° 150/00.

Informa sulle attività delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità presenti nel territorio.

Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità' delle prestazioni offerte;

Contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni sia all'interno dell'Ente sia all'esterno, verso i cittadini.

Coordina la rete degli Urp di circoscrizione, degli Uffici del cittadino e di ogni altro servizio di informazione rivolto alla cittadinanza o a specifiche categorie di cittadini.

ART. 4

Servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso ed informazioni sugli atti e i procedimenti

1. Il Comune s'impegna a favorire la più ampia accessibilità alle informazioni e ai documenti in suo possesso, così come disciplinato dal Regolamento Comunale per l'accesso agli atti e alle informazioni e per la tutela dei dati personali.

In tal senso il Comune s'impegna a rendere disponibile l'accesso alle informazioni e agli atti dell'Ente presso l'URP e tramite la rete Internet, e secondo le specifiche competenze presso i settori dell'Amministrazione Comunale, inoltre al fine di favorire la più ampia conoscenza delle decisioni adottate dall'Ente realizza specifiche campagne di informazione e coinvolge i mezzi di comunicazione locali e nazionali.

2. Il cittadino può accedere alle informazioni recandosi ai diversi Servizi di Informazione, tramite telefono, attraverso la rete Civica e mediante posta elettronica, fax e posta tradizionale.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto di accesso agli atti e ai documenti dell'Amministrazione recandosi personalmente all'URP o tramite la rete Internet.

3. I settori e servizi del Comune di Modena s'impegnano a trasmettere tempestivamente ogni materiale, documento e informazione utile all'URP che garantisce l'accesso pubblico alle informazioni e agli atti.

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce ai cittadini le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento comunale; riceve le richieste d'accesso alle informazioni,

agli atti e ai documenti amministrativi e le trasmette al Responsabile dell'Ufficio competente, o ne rilascia copia quando ne è già stata acquisita la disponibilità; provvede, entro i cinque giorni precedenti la scadenza del termine, ad inviare una sollecitazione ai responsabili degli Uffici competenti che non abbiano fatto ancora pervenire una risposta. Nel caso in cui siano trascorsi i termini previsti dal REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI E ALLE INFORMAZIONI E PER LA TUTELA DEI DATI PERSONALI, approvato con deliberazione C.C. n.157 del 04.07.1994, in vigore DAL 05.09.94, modificato con deliberazione n. 4 del 21.01.1999, modificato con deliberazione n. 97 del 26.04.1999.3, per la conclusione del procedimento di accesso senza che vi sia stata risposta, il Responsabile dell'URP ne invia segnalazione al Direttore Generale.

Art.5

Opportunità e modalità di accesso alle informazioni e agli atti

1. L'attività di informazione, accoglienza e ascolto del cittadino presso i diversi Sportelli Informativi si sviluppa su tre livelli :

1.1. Informativo/orientativo sui procedimenti, uffici e servizi del Comune e dei servizi pubblici del territorio.

La risposta alle richieste del cittadino deve essere fornita immediatamente o allo sportello o tramite telefono o posta elettronica. Qualora si rendesse necessaria una risposta differita devono essere concordati con il cittadino i tempi e le modalità della risposta nel rispetto dei termini indicati dal Regolamento sui Procedimenti amministrativi.

Nel caso di risposte differite deve essere utilizzata apposita modulistica per la registrazione dell'inizio e fine contatto.

Per richieste non di competenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Modena il cittadino deve essere orientato verso i servizi sul territorio.

1.2. Consulenziale con attività di ricerca e risposte personalizzate.

Le richieste che necessitano di approfondimento devono essere registrate su apposita modulistica e la risposta deve essere fornita entro il termine massimo di 10 giorni dalla data di ricevimento.

1.3. Di accoglienza e gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini di migliorie, proposte, problemi e disservizi.

Le segnalazioni devono essere raccolte attraverso apposita modulistica e gestite attraverso l'utilizzo di specifico data base.

Le segnalazioni devono essere inviate ai Settori di competenza attraverso il referente specifico, il cittadino riceve la risposta direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure (nei casi concordati) direttamente dall'ufficio il quale dovrà inviare la risposta anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le segnalazioni devono essere inviate ai settori competenti almeno una volta la settimana, le segnalazioni valutate urgenti devono essere inoltrate tempestivamente.

Al cittadino deve essere fornita risposta nel termine di trenta giorni dalla data di accoglimento della segnalazione.

2. Accesso tramite posta elettronica, posta e fax

I cittadini possono comunicare con il Comune, ricevere informazioni e fare segnalazioni tramite posta elettronica.

Le caselle di posta elettronica pubbliche sono lette quotidianamente e le risposte sono fornite tempestivamente, per richieste che necessitano di verifiche e approfondimenti la risposta deve essere garantita nel termine massimo di 10 giorni feriali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico legge la casella di posta elettronica quotidianamente e fornisce tempestivamente la risposta dell'avvenuta ricezione e comunque non oltre il termine di tre giorni feriali dalla data di ricezione.

Le richieste di informazioni indirizzate all'Urp che necessitano di risposta da parte del settore competente devono essere a questo inoltrate, il Settore, nel termine di 10 giorni può rispondere direttamente al cittadino e per conoscenza all'Urp oppure fornire la risposta all'Urp che provvederà ad evadere la richiesta.

Le stesse norme valgono per le richieste inviate per posta o fax

3. Accesso tramite la Rete Civica

Ai sensi della legge 150/2000 art. 8 l'ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso il governo e coordinamento della Rete Civica, è il garante della comunicazione sul web.

Recupera, seleziona e organizza le informazioni provenienti da altri soggetti sia interni sia esterni all'ente. Cura ed ha la responsabilità dell'organizzazione ed aggiornamento della banca dati informativa dell'ente in collaborazione con i diversi settori che devono comunicare tempestivamente variazioni e novità. L'elenco dei procedimenti e delle informazioni è contenuto nell'allegato del presente atto.

Le informazioni devono essere pubblicate sulla Rete Civica rispettando i criteri di accessibilità e di usabilità e nel rispetto degli standards adottati dal Comune di Modena come da delibera della giunta comunale n° 1195 del 28.12.2001 "Indirizzi generali relativi all'utilizzazione di internet"

ART. 6

Comunicazione interna

1. Il coordinamento, l'organizzazione e la circolazione delle informazioni interne sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli URP.
2. I Dirigenti di settore di norma individuano un referente per l'informazione in ciascun Ufficio o servizio che collabori con l'URP per la pianificazione delle attività informative, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date secondo quanto previsto dall'allegato n° 2 al presente atto contenente l'elenco delle informazioni pubbliche del Comune di Modena.
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione anche tramite 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, etc..
Il Responsabile dell'URP convoca riunioni periodiche dei referenti per l'informazione degli Uffici, per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proporre l'adozione di eventuali misure organizzative, che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

Art. 7

Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è collocato nella sede di maggior contatto con i cittadini e di massima rappresentanza istituzionale e amministrativa, in locali facilmente accessibili e raggiungibili.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è dotato di spazi e strumentazione adeguata a consentire in modo ottimale sia la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), sia il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti d'accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (back office).
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) garantisce un adeguato orario d'apertura al pubblico, al fine di garantire un ampio accesso al servizio.
2. Ogni anno, L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), realizza un'indagine di "customer satisfaction" sul gradimento e la percezione del servizio da parte degli utenti, inoltre realizza un rapporto circa le attività e iniziative realizzate e di analisi sull'evoluzione delle relazioni tra cittadini e Pubblica Amministrazione.
3. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Circostrizione adottano gli stessi principi organizzativi sulla base di una specifica valutazione delle diverse condizioni territoriali.