



**Comune di
Fucecchio**

Regolamento delle attività e dei servizi di comunicazione e informazione

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.120 del 11/06/2004



CAPO I – PRINCIPI GENERALI	2
ART.1 – OGGETTO E FINALITÀ	2
ART. 2 – CRITERI GENERALI DI COMUNICAZIONE	2
ART. 3 -ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DI INFORMAZIONE PUBBLICA - DEFINIZIONI ..	3
CAPO II – SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	3
ART. 4 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – COMPITI	3
ART. 5 – UFFICIO STAMPA – COMPITI E STRUMENTI.....	4
CAPO III – ATTIVITÀ FONDAMENTALI DI COMUNICAZIONE	4
CAPO IV – STRUMENTI DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE	7
CAPO V – PERSONALE E FORMAZIONE.....	8
CAPO VI – NORME FINALI	9

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART.1 – OGGETTO E FINALITÀ

Il presente regolamento definisce le modalità con cui il Comune di Fucecchio comunica con i cittadini, per dare piena attuazione ai diritti di informazione, partecipazione e accesso, secondo i principi di trasparenza, efficacia, semplicità e sussidiarietà, per realizzare pienamente un'amministrazione in cui i cittadini siano parte attiva e contribuiscano alla soluzione di problemi di interesse generale.

La comunicazione e l'informazione pubblica, ed in particolare l'attività di ascolto, costituiscono funzioni strategiche dell'Amministrazione in quanto contribuiscono a:
orientare e definire le scelte politiche ed amministrative
razionalizzare e rimodulare i processi all'interno dell'organizzazione
adeguare i fattori di qualità nell'erogazione dei servizi
verificare la validità delle scelte sia politiche che organizzative e la congruenza delle attività e dei servizi rispetto agli obiettivi posti e in relazione ai risultati raggiunti, sulla base della percezione dell'azione amministrativa da parte dei cittadini.

L'Amministrazione, consapevole che una tale primaria funzione può trovare piena realizzazione solo se la comunicazione viene sentita da tutti gli operatori come un valore essenziale che caratterizza il ruolo assunto ed arricchisce la professionalità di ognuno, intende avviare *un processo per la definizione condivisa* di specifici strumenti organizzativi, relazionali ed operativi.

Il presente regolamento si colloca in questo processo, determinando:
i criteri generali con cui l'intera struttura comunale si mette in relazione e comunica con i cittadini e gli altri enti
i contenuti e le finalità della comunicazione esterna ed interna e dell'attività d'informazione
i servizi che hanno il compito specifico di svolgere funzioni di comunicazione ed informazione, le loro competenze e la loro organizzazione
gli strumenti di attuazione del sistema di comunicazione.

L'Amministrazione considera, in ogni caso, i processi di comunicazione interna ed esterna come obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. Essi sono articolati annualmente nei vari documenti di programmazione (Relazione Previsionale e Programmatica, PEG, piani di lavoro, progetti obiettivo, ecc) e costituiscono parametro di riferimento per la valutazione delle prestazioni del personale, in particolare di quello con funzioni dirigenziali e di rilevante responsabilità

ART. 2 – CRITERI GENERALI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici comunali, che deve essere attuata nell'ambito delle specifiche competenze.

Pertanto, per assicurare i diritti di partecipazione ed informazione secondo i principi di trasparenza, efficacia, semplicità e sussidiarietà, così come indicato all'art.1, tutti i servizi comunali devono comunicare attenendosi ai seguenti criteri generali:

l'informazione ed il relativo materiale, i documenti prodotti, specie se rivolti ai cittadini, devono essere chiari, semplici ed utili;

devono essere garantite pari opportunità ai cittadini nella conoscenza delle modalità di accesso agli atti ed ai servizi offerti dall'ente;

i cittadini devono essere considerati come interlocutori a pieno titolo dell'amministrazione, quindi non solo come destinatari di servizi ed informazioni, ma anche come soggetti che a loro volta comunicano e vengono ascoltati, nell'ambito di un rapporto paritario e collaborativo.

ART. 3 -ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DI INFORMAZIONE PUBBLICA - DEFINIZIONI

Con riferimento alla Legge n.150 del 2000, al Decreto del Presidente della Repubblica n. 422 del 2001, alla Direttiva del 7.2.2002 (Frattini), per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende:

la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;

la comunicazione esterna rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri Enti ed attuata attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;

l'informazione rivolta ai cittadini che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi e strumenti telematici, ecc.).

Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Fucecchio affida compiti specifici all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in materia di comunicazione, ed all'Ufficio Stampa, in materia di informazione ed assicura il raccordo operativo tra le due strutture.

CAPO II – SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

ART. 4 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – COMPITI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito indicato con la sigla URP, svolge le attività di comunicazione interna ed esterna previste dall'art.8 della Legge 150/2000, nel rispetto dei criteri fissati all'art.2 del presente Regolamento.

In particolare, l'URP svolge attività di:

promozione e gestione di iniziative di comunicazione interna, e proposta per specifici interventi di formazione, in collaborazione con l'Ufficio Organizzazione e l'Ufficio Stampa

informazione finalizzata ad assicurare al maggior numero possibile di cittadini la conoscenza dei servizi e delle strutture, nonché delle opportunità e delle iniziative offerte dal Comune

orientamento e assistenza agli utenti, agevolandoli nel rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, aiutandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi

garanzia del diritto di accesso previsto dalla Legge n. 241 del 1990

agevolazione nell'esercizio dei diritti di informazione sui procedimenti e di partecipazione agli stessi, previsti dalla Legge n. 241 del 1990

gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, fino all'esito degli stessi

ascolto e rilevazione dei bisogni e delle attese degli utenti e condivisione dei risultati con gli uffici interessati

progettazione di nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini

svolgimento di specifiche fasi di procedimenti di competenza di altri uffici, sulla base di criteri e modalità concordate con i medesimi e gestione di procedimenti propri attribuiti con specifici atti organizzativi

proposta di miglioramento dei servizi, di semplificazione delle procedure, degli atti e del linguaggio, anche tramite procedure telematiche che favoriscono la collaborazione e la condivisione dei dati con gli altri uffici
verifica della qualità dei servizi attraverso sondaggi e interviste, in collaborazione con i servizi interessati
realizzazione di campagne di comunicazione, in collaborazione con i servizi eventualmente coinvolti
promozione di sistemi di interconnessione telematica, gestione e coordinamento della Rete Civica.

ART. 5 – UFFICIO STAMPA – COMPITI E STRUMENTI

L'Ufficio Stampa, qualora previsto, si occupa delle attività di informazione che l'Ente realizza attraverso l'uso dei mezzi di comunicazione di massa ed in particolare ha il compito di:

curare i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione di massa quali radio, giornali e tv
redigere note stampa, comunicati e articoli ed organizzare conferenze stampa sulle attività ed i progetti dell'Amministrazione Comunale e, in generale, promuovere e realizzare le iniziative necessarie per la loro pubblicizzazione
realizzare il notiziario comunale ed ogni altra pubblicazione periodica, curandone le singole fasi, dalla progettazione alla distribuzione
predisporre specifiche rassegne stampa destinate agli Amministratori ed agli Uffici comunali
collaborare con l'URP nella promozione e gestione di iniziative di comunicazione interna ed esterna
favorire la promozione delle attività e iniziative delle Associazioni e Organizzazioni di cittadini che non abbiano fini di lucro, nei limiti delle proprie risorse e competenze
curare le sezioni del sito Internet appositamente dedicate all'informazione istituzionale ed, in particolare, quella contenente i comunicati e la rassegna stampa

L'Ufficio Stampa cura i rapporti con il Sindaco, gli Assessori ed il Consiglio Comunale per quanto attiene la comunicazione istituzionale verso i mezzi di comunicazione di massa.

Il Responsabile dell'Ufficio Stampa, con cadenze predefinite, ed in ogni caso prima dell'approvazione del Piano Economico di Gestione, redige una relazione sulle attività di informazione realizzate nel periodo di riferimento.

ART. 6 – PORTAVOCE – COMPITI E STRUMENTI

Il Sindaco può essere coadiuvato da un Portavoce, anche esterno all'Amministrazione, con compiti di diretta collaborazione ai fini dei rapporti di carattere politico-istituzionale con gli organi d'informazione.

Per l'indennità e le incompatibilità del Portavoce, si rimanda a quanto stabilito all'art.7 della Legge 150/2000.

CAPO III – ATTIVITÀ FONDAMENTALI DI COMUNICAZIONE

ART. 7 – ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

Affinché l'URP possa assolvere al compito di informare ed orientare i cittadini, nonché di contribuire al miglioramento dei servizi e delle prestazioni, è assicurato un costante flusso di informazioni tra gli uffici e l'URP medesimo. A tal fine, per ciascun procedimento comunale di rilevanza esterna, il responsabile redige una scheda informativa chiara, semplice e completa, contenente il modello di domanda, se previsto, ed i seguenti dati: descrizione del procedimento nelle sue varie fasi, nome del responsabile, requisiti per l'accesso, tempi di conclusione e di intervento, contribuzioni a carico del cittadino, normativa di riferimento, strumenti di tutela a disposizione del cittadino, eventuali note di chiarimento. In particolare, la scheda deve indicare

chiaramente le attività che vengono richieste al cittadino dall'Amministrazione comunale ed eventualmente da altre Amministrazioni.

Le modalità ed il livello di informazione che saranno curati dall'URP, nonché l'affidamento allo stesso ufficio della ricezione delle domande e di altre specifiche fasi del procedimento, devono essere indicate all'interno della scheda e sono oggetto di preventive decisioni organizzative adottate secondo criteri di semplificazione e di facilitazione dell'accesso al servizio da parte del cittadino.

Il responsabile del procedimento, attraverso la "Rete dei Referenti" di cui all'art.14, assicura il costante aggiornamento delle schede informative in seguito ad eventuali modifiche o novità riguardanti i dati in esse contenute, nonché l'aggiornamento dei regolamenti, dei modelli di domanda e delle notizie riguardanti la struttura dell'ufficio (orario, addetti, competenze, ecc.).

L'URP assicura il tempestivo inserimento della scheda informativa nella propria banca dati ed i successivi aggiornamenti, curandone la pubblicazione sulla Rete Civica del Comune.

Entro il mese di ottobre di ogni anno, l'URP trasmette ai soggetti della "Rete dei Referenti" l'elenco dei procedimenti di competenza per una specifica revisione dei contenuti e del linguaggio delle schede e dei moduli allegati, che deve concludersi entro sessanta giorni dalla data di trasmissione, con la comunicazione all'URP delle eventuali modifiche e delle eventuali nuove schede.

ART. 8 - DIRITTO DI ACCESSO E PARTECIPAZIONE

Ai sensi dell'art.8, comma 2 lett. a) della legge 150/200, l'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n.241 e, in particolare:

dare informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e fornire le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso e di partecipazione previsti dalla Legge e dal Regolamento comunale;

ricevere le richieste di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi, quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'amministrazione. In rapporto alla natura delle richieste avanzate l'URP provvede ad evaderle direttamente, in caso di atti soggetti alla pubblicazione all'Albo Pretorio, oppure a trasmetterle al Responsabile del procedimento per l'adozione dei provvedimenti conseguenti, sulla base della normativa vigente. I suddetti provvedimenti vengono tempestivamente trasmessi all'URP. Il procedimento di accesso deve concludersi, in ogni caso, nel termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.

In caso di mancata risposta o di non accoglimento della richiesta di accesso nel termine previsto da parte degli uffici competenti, il Responsabile dell'URP ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela amministrativa a sua disposizione.

Al fine di promuovere e sviluppare la partecipazione, l'URP:

valorizza la presenza e l'azione degli appartenenti alla comunità cittadina nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dalla Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dall'Amministrazione Comunale;

sostiene i cittadini, singoli ed associati nella individuazione di referenti e percorsi per la formulazione di proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;

favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadini e dei singoli alle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;

stabilisce rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e altre iniziative di interesse generale.

ART.9 – RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

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 suggerimenti

volti a migliorare l'azione amministrativa e la qualità delle prestazioni. L'Amministrazione assicura in ogni caso ai cittadini una risposta, anche se negativa.

L'URP informa i cittadini circa le modalità ed i tempi della procedura di presentazione di reclami, suggerimenti e segnalazioni.

I reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti al Servizio Protocollo del Comune, sono trasmessi all'URP, che li registra nell'apposita banca dati e li inoltra immediatamente ai Dirigenti ed ai Responsabili dei Servizi competenti; questi ultimi provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicare la risposta al cittadino, direttamente, inviandone copia all'URP, oppure tramite l'URP, indicando al richiedente anche i mezzi di tutela a sua disposizione. Analoga procedura si applica nel caso in cui i reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti vengano raccolti direttamente dall'URP; nel caso in cui siano ricevuti dagli altri servizi, questi provvedono a trasmetterne copia all'URP, per la registrazione nell'apposita banca dati.

Qualora la risposta comporti valutazioni di natura esclusivamente politica, l'URP o il Dirigente trasmette la richiesta del cittadino all'Assessore competente per materia ed al Sindaco.

La risposta deve essere data al cittadino entro un tempo massimo di 20 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, salvo la fissazione di un diverso termine, non superiore tuttavia ad ulteriori 20 giorni, stabilito dal Dirigente per motivate esigenze istruttorie e comunicato al cittadino.

L'URP comunica mensilmente al Direttore Generale i dati relativi ai reclami ricevuti, evidenziando quelli evasi e quelli privi di risposta, suddivisi per servizio.

ART. 10 - ASCOLTO E VALUTAZIONE

Intendendo come comunicazione quel processo di scambio che influenza reciprocamente l'Amministrazione ed il cittadino, elemento decisivo risulta essere la funzione di ascolto e di verifica dei servizi resi.

L'URP realizza questa funzione nell'ambito della quotidiana attività, rilevando le percezioni, le attese e le criticità segnalate dai cittadini; i risultati rappresentano una risorsa che l'Amministrazione intende adeguatamente valorizzare per le finalità di cui all'art.1.

L'URP elabora relazioni periodiche sulle criticità e le osservazioni degli utenti rilevate e le trasmette agli uffici competenti per materia, i quali valutano ed attivano, in collaborazione con l'URP, le possibili soluzioni.

Un contributo importante all'attività di ascolto deriva dalla effettuazione, da parte dell'URP, su proposta dei servizi interessati, dei Dirigenti e del Direttore Generale e dell'URP stesso, di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, sull'evoluzione dei bisogni e sulle esigenze dei cittadini.

Le ulteriori modalità organizzative che assicurino il monitoraggio dei dati derivanti dall'attività di ascolto, la realizzazione delle indagini e l'utilizzo dei risultati da essi derivanti, saranno individuati attraverso il processo di condivisione di cui all'art.1.

ART. 11 - GESTIONE DELLA RETE CIVICA

Ai sensi dell'art. 8, comma 2 lettera e), della legge 7 giugno 2000, n. 150, l'URP coordina la Rete Civica e promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica. Recupera, seleziona ed organizza le informazioni provenienti dagli uffici comunali e da altri soggetti esterni.

La base informativa fondamentale per la Rete Civica è costituita dalla banca dati dell'URP, realizzata in collaborazione con i diversi servizi comunali che devono comunicare tempestivamente variazioni e novità.

Le informazioni devono essere pubblicate sulla Rete Civica, rispettando i criteri di accessibilità e di usabilità e conformemente agli standards definiti con apposito regolamento comunale.

L'URP cura la realizzazione, l'aggiornamento e lo sviluppo della Rete Civica, in collaborazione con il Centro Elaborazione Dati per il necessario supporto di competenze tecniche.

ART. 12 – RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Responsabile dell'URP, con cadenze definite dal Direttore Generale ed in ogni caso prima dell'approvazione del Piano Economico di Gestione, redige una relazione sulle attività di relazione con il pubblico, contenente in particolare:

i dati sull'accesso agli atti

lo stato dei reclami, suggerimenti e segnalazioni ed in generale i dati rilevati attraverso l'attività di ascolto

le attività di comunicazione pubblica realizzate nel periodo di riferimento

i risultati dell'attività di revisione annuale delle schede informative prevista all'art.7

Tale relazione è trasmessa al Direttore Generale ed è oggetto di discussione in sede di Comitato di Direzione.

CAPO IV – STRUMENTI DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE

ART. 13 – DEFINIZIONI

La piena attuazione degli obiettivi e delle attività previste dal presente regolamento è assicurata attraverso:

il Comitato di Direzione, quale organo che presidia e garantisce la continuità e la qualità dei processi di comunicazione interna ed esterna

una Rete dei Referenti per la comunicazione e l'informazione, quale strumento di interscambio delle informazioni all'interno dell'ente

un Comitato per la comunicazione e l'informazione, quale strumento di coordinamento tra i servizi di comunicazione e informazione e tra questi ed il resto della struttura organizzativa

ART.14 – COMPITI DEL COMITATO DI DIREZIONE

Al Comitato di Direzione è attribuita la responsabilità primaria di governare il cambiamento, innanzitutto culturale, dell'intera Amministrazione per la realizzazione dei principi ed il conseguimento degli obiettivi ispiratori del presente regolamento.

Tale compito si esprime attraverso una forte valorizzazione della funzione di comunicazione interna ed esterna ed in particolare delle problematiche e delle indicazioni provenienti dall'attività di ascolto; a queste ultime sarà data la soluzione più idonea anche adottando, nell'ambito del generale potere di riorganizzazione rimesso al Comitato di Direzione, tutti gli interventi di semplificazione e razionalizzazione dei processi e dei procedimenti interni, riguardanti singole unità organizzative o più uffici appartenenti a Settori diversi.

Il Comitato di Direzione svolge la propria funzione in apposite sessioni di lavoro alle quali partecipano, a seconda dei temi trattati, i responsabili dei servizi coinvolti ed i titolari di Posizione organizzativa.

Il peculiare ruolo dal Comitato di Direzione comporta che ad esso è attribuito il compito di determinare le modalità di attuazione del presente regolamento, anche conseguenti al processo di condivisione, e se del caso di definirne la corretta interpretazione, attraverso atti del Direttore generale.

ART. 15 – RETE DEI REFERENTI

I Dirigenti nominano, all'interno dei propri settori, uno o più referenti per la comunicazione e l'informazione che dovranno assicurare il costante flusso delle informazioni all'interno dell'ente. Questi, fra l'altro, devono:

realizzare i compiti previsti all'art.7

assicurare la trasmissione all'URP ed all'Ufficio Stampa delle novità inerenti l'organizzazione e delle iniziative riguardanti il settore di appartenenza

partecipare agli incontri del Comitato per la comunicazione e informazione

Ulteriori compiti potranno essere assegnati ai Referenti con atto del Direttore Generale, su decisione del Comitato di Direzione, anche tenendo conto degli esiti del processo di condivisione anticipato all'art.1.

ART. 16 – COMITATO PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Il coordinamento delle attività dei singoli referenti e dei responsabili delle strutture di comunicazione ed informazione si attua attraverso la creazione di un Comitato per la Comunicazione e l'Informazione.

Il Comitato è composto da soggetti appartenenti alla "*Rete dei Referenti*", dal Responsabile del Servizio Informagiovani, dal Responsabile del Servizio Organizzazione, dal Responsabile del Ced, o da persona da lui delegata, dal Responsabile dell'Ufficio Stampa e dal Responsabile dell'URP, al quale è affidato il coordinamento.

Il Comitato ha il compito di:

definire interventi coordinati da parte dei servizi di comunicazione e informazione

definire i criteri e le modalità di aggiornamento delle schede informative, di cui all'art.5, mediante un incontro in occasione della revisione annuale

svolgere le attività di redazione del notiziario comunale e di eventuali altre pubblicazioni periodiche (in questo specifico caso, il coordinamento è affidato al Responsabile dell'Ufficio Stampa)

Il Comitato assicura la pianificazione ed il coordinamento delle attività di comunicazione e informazione, attraverso la redazione di un programma annuale di comunicazione.

ART. 17 – PROGRAMMA ANNUALE DI COMUNICAZIONE

Entro la scadenza prevista per il Piano Economico di Gestione, il Comitato per la comunicazione e l'informazione presenta alla Giunta Comunale il programma annuale delle iniziative di comunicazione e informazione in previsione per l'anno successivo.

Il programma deve contenere:

la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, ecc.)

la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione e dei soggetti coinvolti nella realizzazione

la definizione dei destinatari, la scelta degli strumenti di diffusione e la previsione dei costi

la pianificazione delle attività di valutazione dell'efficacia delle iniziative

CAPO V – PERSONALE E FORMAZIONE

ART. 18 – PERSONALE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Per garantire la migliore gestione delle funzioni assegnate dalla Legge e dal presente Regolamento, l'URP e l'Ufficio Stampa si avvalgono del proprio personale, di stagisti, di collaboratori esterni incaricati in relazione allo svolgimento di attività specifiche.

I dipendenti assegnati all'URP e all'Ufficio Stampa devono possedere i requisiti professionali stabiliti dalla L. 150/2000 e dal relativo Regolamento di attuazione D.P.R. 422/2001 ed essere inquadrati come previsto dallo stesso D.P.R. e dalla contrattazione collettiva.

ART. 19 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Amministrazione Comunale assicura la periodica partecipazione del personale a specifici percorsi formativi finalizzati ad accrescere la capacità di comunicazione e di semplificazione, privilegiando il campo delle relazioni con l'utenza, della cultura dell'ascolto, dell'utilizzo di sistemi informatici e della conoscenza delle fonti normative, in relazione a quanto stabilito dal presente regolamento.

Tali attività di formazione e di aggiornamento devono essere rivolte a tutto il personale dell'Ente ed in particolare a:

il personale dell'URP e dell'Ufficio Stampa

i soggetti appartenenti alla "Rete dei Referenti"

il personale a contatto con il pubblico

L'URP, in collaborazione con il Servizio Organizzazione, propone programmi di formazione in materia di comunicazione e semplificazione destinati ai Referenti ed al resto del personale.

CAPO VI – NORME FINALI

ART. 20 - NORME FINALI

L'Amministrazione assume quello della condivisione, quale metodo permanente di lavoro, teso ad investire l'intera struttura dell'Ente. Tale metodo si realizza attraverso diversi strumenti: incontri, forum, focus group, ecc. e comunque attraverso tutte le modalità che possano favorire e concretizzare efficaci processi di comunicazione interna.

L'avvio del processo comprende interventi di formazione rivolti a tutto il personale dell'Ente ed attività di consulenza ed accompagnamento, prestata da professionisti qualificati, che coinvolgono il personale con funzioni di responsabilità ed, in modo particolare, quello con funzioni dirigenziali.

Saranno privilegiate modalità di lavoro di gruppo e sperimentazioni operative per progettare e proporre nuove regole di comportamento, di relazione ed organizzative ed ulteriori strumenti per garantire un'efficace comunicazione interna ed esterna e per superare difficoltà e problematicità.