

REGOLAMENTO
SULLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E DI INFORMAZIONE
DEL COMUNE DI ANCONA

ART 1

Principi generali: oggetto e finalità

Il Comune di Ancona, con il presente regolamento, 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, promuovere le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo, garantire il diritto all'informazione di tutti i cittadini, così come previsto dal suo Statuto, anche attraverso la semplificazione di atti, linguaggio e procedure.

L'attività di comunicazione e informazione deve essere considerata propria dell'Ente nel suo complesso e quindi tutti i servizi dell'Amministrazione Comunale sono chiamati ad agire di concerto e ad essere partecipi dei processi di informazione e comunicazione verso il cittadino.

Si sancisce il principio generale di omogeneità ed unitarietà della comunicazione integrata e multicanale dell'ente considerata strategica per migliorare i rapporti con la comunità cittadina.

ART 2

Attività d'informazione e attività di comunicazione pubblica.

Le attività d'informazione e comunicazione, così come le distingue la legge 150/2000, comprendono:

- a) l'informazione ai cittadini attuata mediante l'uso dei mezzi di comunicazione di massa, di cui è responsabile l'Ufficio Stampa;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti e soggetti pubblici e privati; la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente; la comunicazione al cittadino in rete con altri enti che gestiscono servizi pubblici, di cui è responsabile l'Ufficio Comunicazione e Rapporti con il cittadino-URP.

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 garantiscono 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 da regolamento;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;

- e) favorire processi interni di semplificazioni delle procedure e di modernizzazione degli apparati, 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 dell'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 dipendenti, per accrescere la partecipazione e il senso di appartenenza, conferendo coerenza tra la comunicazione esterna e la comunicazione interna.

ART 3

L'organizzazione della comunicazione

L'organizzazione della comunicazione si articola in :

- L'ufficio stampa;
- L'ufficio Comunicazione e Rapporti con il Cittadino-URP – centro grafico;
- La rete dei referenti e le redazioni on line decentrate.

L'organizzazione della struttura di comunicazione può essere modificata e integrata come previsto dalla legge 150/2000.

Le strutture della comunicazione e dell'informazione istituzionale sono raggruppate in un coordinamento, di cui fanno parte i responsabili di entrambe le strutture e che fa capo al dirigente del settore. Il coordinamento recepisce le priorità e l'indirizzo dell'Amministrazione, garantisce il raccordo operativo delle varie attività e delle strutture di comunicazione, e elabora il piano di comunicazione annuale previsto dalla legge 150/2000 nell'ambito dell'attuazione dei programmi dell'Ente come meglio specificato dal successivo art. 7. Il coordinamento della comunicazione garantisce la programmazione unitaria e uniforme delle attività di comunicazione esterna e interna.

Tutti i soggetti coinvolti nell'attività di comunicazione sono tenuti ad aggiornarsi vicendevolmente, a garantire reciproca informazione, tempestiva e quotidiana, al fine di consentire ad ognuno la migliore forma di diffusione delle informazioni e di risposta ai cittadini e di garantir una dimensione integrata della comunicazione dell'ente.

È garantito un coordinamento operativo organizzato nella rete dei referenti come meglio disciplinato dall'art. 5 del presente Regolamento, sia di tutti i servizi dell'ente sia di tutti gli enti esterni coinvolti nella processo di comunicazione pubblica e nell'erogazione dei servizi al cittadino.

ART 4

I servizi dei informazione e di comunicazione

L'Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa, composto da giornalisti iscritti all'Albo e diretto da un giornalista capo ufficio stampa, si occupa:

- della redazione di comunicati riguardanti sia l'attività dell'amministrazione e del suo vertice istituzionale sia quella di informazione, promozione, lancio dei servizi; dell'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi stampa; della realizzazione di una rassegna stampa quotidiana o periodica, anche attraverso strumenti informatici; del coordinamento e della realizzazione della newsletter istituzionale e di altri prodotti editoriali;
- dei collegamenti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'amministrazione;
- dei rapporti con diversi mezzi di informazione quali, radio, giornali e tv.
- dei rapporti con il Sindaco, la Giunta, e il Consiglio Comunale per quanto attiene l'informazione istituzionale verso i mass media;
- dell'organizzazione di conferenze stampa per la presentazione delle attività e dei progetti dell'Amministrazione Comunale;
- della redazione di note stampa, comunicati e articoli;
- della progettazione e realizzazione di riviste e pubblicazioni di stampo giornalistico del Comune di Ancona, cartacee e telematiche.

L'Ufficio Comunicazione e Rapporti con il Cittadino – URP, diretto da un comunicatore pubblico:

- elabora progetti di comunicazione e il piano di comunicazione annuale previsto dalla legge 150 nell'ambito dell'attuazione dei programmi dell'Ente;
- coordina, progetta e realizza campagne informative e promozionali sull'attività dell'Ente e dei suoi uffici 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 e della semplificazione del linguaggio e delle procedure. Promuove e cura l'attività di comunicazione interna;
- predisporre - in stretta collaborazione con l'Ufficio Controllo di gestione, l'Ufficio Statistica e l'Ufficio Stampa – indagini sulla qualità percepita dei servizi e sondaggi di opinione;
- promuove e sostiene lo sviluppo di progetti e iniziative nel campo delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'innovazione, per il miglioramento e la semplificazione dei servizi all'utenza;
- coordina e organizza le informazioni sul portale del Comune di Ancona. E' il garante della comunicazione sul web: recupera, seleziona e organizza le informazioni provenienti da altri soggetti sia interni sia esterni all'ente. Coordina la realizzazione delle newsletter tematiche a cura dei vari servizi dell'Ente.

In particolare, l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP):

- facilita l'accesso dei cittadini agli atti e alle strutture così come previsto dalla Legge n° 241/90 e successive modifiche, dal Decreto Legislativo n° 29/93 e dalla Legge n° 150/00;
- informa ed orienta i cittadini sulle attività dell'Ente, delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità presenti nel territorio;
- ascolta e rileva i bisogni dell'utenza, favorisce la partecipazione attiva dei cittadini alla vita amministrativa anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte degli stessi. Di questa attività di ascolto mette periodicamente a disposizione dell'organo di vertice una rendicontazione, attraverso cui possono essere migliorati i servizi e le prestazioni dell'ente;
- 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.

Il Centro Grafico:

- opera in stretto coordinamento con l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Stampa per rendere coerente e corretta l'immagine esterna dell'ente;
- cura la realizzazione grafica e di immagine dei prodotti di informazione e di promozione richiesti da tutti i servizi comunali;
- supporta la progettazione e l'organizzazione delle campagne di comunicazione e promozione e cura l'immagine coordinata di eventi ed iniziative dell'ente;
- cura l'ideazione di logo per nuovi servizi e progetta l'immagine grafica di manifesti, volantini, opuscoli, libri, cartoline, etc.

ART 5

Organizzazione della comunicazione interna – La rete dei referenti

1. “Una buona comunicazione interna, fondata su un'ampia circolazione di informazioni sulle attività e i processi lavorativi e sul pieno coinvolgimento del personale, consente di costruire al meglio l'identità di un'amministrazione, favorisce la crescita di un senso di appartenenza e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica” (Direttiva ministeriale sulle Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, 7/02/2002).
2. Il coordinamento, l'organizzazione e la circolazione delle informazioni interne, sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione integrata dell'intera Amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP, dei front office fisici e telematici che erogano servizi al cittadino e di tutti i canali informativi dell'ente.
3. I Dirigenti di servizio individuano un referente in ciascun Ufficio o servizio che collabori con l'Ufficio Comunicazione per la pianificazione delle attività di comunicazione e partecipazione,

la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni anche attraverso le redazioni decentrate del sito web. I referenti sono tenuti a

- a) informare la redazione Comunicazione – Ufficio stampa sull'attività dei propri servizi;
 - b) aggiornare il sito per quanto concerne iniziative e scadenze del settore di competenza;
 - c) garantire tempestivamente l'informazione su nuove iniziative, che sarà poi distribuita su tutti i canali informativi dell'ente;
 - d) collaborare con la redazione dell'Ufficio Comunicazione e rapporti con il cittadino per la realizzazione di campagne di promozione e di sensibilizzazione.
4. Il coordinamento delle attività di Comunicazione e informazione convoca riunioni periodiche dei referenti per la comunicazione degli Uffici o dei Servizi, 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.
5. I Servizi sono tenuti a comunicare in via preventiva e a trasmettere all'Ufficio Comunicazione e all'Ufficio Stampa il piano delle iniziative ed eventi ricorrenti e programmati per l'anno in corso: piano delle opere pubbliche, piano della manutenzione del verde e dell'arredo urbano, iniziative dei Servizi sociali, bandi, scadenze istituzionali e amministrative, congressi ed eventi culturali e di spettacolo ovvero tutte le attività che hanno rilevanza per il cittadino. Il contenuto del piano delle iniziative sarà recepito all'interno del Piano di comunicazione annuale dell'ente. Per tutti quegli interventi che richiedono una sostanziale sinergia con altri Enti e soggetti pubblici e privati è necessario che gli stessi vadano articolati ed armonizzati sul territorio in un'ottica di area vasta e comunque comunicati all'Ufficio Comunicazione per essere immessi nei canali di informazione dell'ente.
6. Sulla base delle priorità programmatiche dell'Amministrazione, i servizi comunali, d'intesa con l'Ufficio Comunicazione e Rapporti con il Cittadino – URP e con l'Ufficio Stampa, promuovono e gestiscono le proprie campagne di comunicazione e di promozione. L'ufficio di informazione e di comunicazione agisce come supporto organizzativo a tutti i servizi dell'ente per qualsiasi iniziativa di comunicazione ordinaria e straordinaria, al fine di rendere il più possibile omogenea, oltre che efficace e condivisa, la comunicazione del Comune. I servizi e gli uffici sono tenuti a rivolgersi all'Ufficio Stampa per tutte le attività di informazione e di rapporti con gli organi di stampa. Per il materiale visuale e promozionale potranno fare riferimento all'Ufficio grafico, salva la possibilità di rivolgersi a professionisti e studi privati di provata capacità.

ART 6

Unitarietà e semplificazione della comunicazione multicanale

1. Per garantire unitarietà e omogeneità della comunicazione istituzionale, è necessario che tutti i Servizi si pongano in un'ottica di condivisione e multicanalità. Una stessa informazione dell'Amministrazione al cittadino dovrà dunque essere comunicata attraverso tutti i canali a disposizione dell'ente, dai multimediali a quelli più tradizionali.
2. E' necessario che i singoli servizi applichino il criterio della chiarezza e della semplificazione delle procedure e del linguaggio nel momento in cui comunicano direttamente al cittadino (con lettere, avvisi, bandi, notifiche), mettendolo nelle condizioni di avere informazioni comprensibili.

3. Il Presente regolamento disciplina anche l'utilizzo del logo e degli altri simboli istituzionali del Comune di Ancona per tutelare il valore istituzionale e la funzione di identificazione e riconoscimento dell'Ente. Il Comune di Ancona tutela il proprio logo da contraffazioni o alterazioni intraprendendo tutte le azioni necessarie a tal fine.
La rappresentazione del logo con la descrizione e i principali dati tecnici sono contenuti nel documento "Linee guida per l'utilizzo del logo e dello stemma", attualmente in fase di redazione, che sarà allegato al regolamento di comunicazione.

ART 7

Il piano di comunicazione annuale

1. L'Amministrazione comunale redigerà annualmente il piano di comunicazione così come previsto dalla legge 150/2000 per garantire efficacia, trasparenza e miglioramento dei servizi alla sua azione amministrativa.
Il piano di comunicazione (PdC) annuale è il documento di programmazione e di indirizzo delle attività di comunicazione esterna e interna, redatto in base alle indicazioni strategiche dell'Amministrazione e in base alle esigenze delle singole Aree, i Servizi e gli Uffici. Il PdC annualmente pianifica obiettivi, contenuti, destinatari strumenti, tempi e risorse dell'Ente.
2. Al coordinamento delle strutture di comunicazione e informazione – e in particolare al dirigente della struttura di comunicazione e informazione - spettano le funzioni di gestione del piano. Per garantirne l'efficacia e la completezza il Piano dovrà essere redatto con il coinvolgimento attivo di tutti gli uffici, chiamati a definire annualmente le attività di comunicazione nuove e ricorrenti.

ART 8

La partecipazione e il diritto di informazione e di accesso dei cittadini in modalità multicanale

1. Il Comune si impegna a garantire ai cittadini la massima partecipazione, accessibilità alle informazioni e ai servizi sia in modalità tradizionale sia in modalità telematica, così come previsto dal nuovo Codice di Amministrazione digitale, D.Lgs. 7 marzo 2005 n.85. Promuove quindi la multicanalità come requisito indispensabile ad offrire al cittadino la libertà di scegliere il canale e il mezzo che preferisce per entrare in relazione con la Pubblica Amministrazione.
2. Il Comune rende disponibili tutte le informazioni in maniera omogenea in tutti i suoi canali: l'URP e gli uffici di sportello, la rete Internet, la comunicazione cartacea, la comunicazione telefonica (numero verde e/o call center) e multimediale oltre che mediante posta elettronica, fax e posta tradizionale, rete di video al plasma secondo le specifiche competenze dei settori dell'Amministrazione Comunale, oltre che con specifiche campagne di comunicazione sui mezzi di informazione locali e nazionali.
3. 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.
4. I settori e servizi del Comune di Ancona s'impegnano a trasmettere tempestivamente ogni materiale, documento e informazione utile all'URP che garantisce l'accesso pubblico alle informazioni e agli atti. I servizi del Comune si impegnano altresì a rispondere entro il periodo di 10 giorni, nelle modalità disciplinate da apposite direttive emanate dalla Direzione Generale.

ART 9

La comunicazione al cittadino in una rete tra enti e aziende partecipate

1. Secondo la legge 150/2000 le Amministrazioni pubbliche devono “garantire la reciproca informazione fra l’ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell’amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni”. Tutti i canali informativi, di relazione con il pubblico e di comunicazione dovranno operare in una rete interistituzionale. Le strutture della comunicazione opereranno in sinergia e in coordinamento con i servizi comunicazione e informazioni di altri enti pubblici, aziende partecipate, sportelli al cittadino in modo da rispondere ai cittadini in maniera completa e univoca e semplificare la fruizione e la ricerca di notizie.
2. Il Comune di Ancona si impegna a farsi promotore di una rete con le strutture di comunicazione degli altri enti locali, le aziende partecipate, le agenzie pubbliche, le fondazioni culturali in modo da creare un unico sistema locale per la comunicazione. I canali e i mezzi di comunicazione dell’Amministrazione ospiteranno informazioni e comunicazioni utili provenienti da questi enti e aziende e viceversa. Se necessario e per particolari progetti di comunicazione, l’operare in sinergia con altri enti e aziende verrà regolamentato da apposita convenzione e/o accordo. Il fine condiviso dovranno essere la reciproca informazione, interventi di comunicazione congiunti, un sistema di sinergie che potranno diventare permanenti.