



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



Regolamento delle attività e dei servizi di comunicazione e informazione

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 34 del 28/04/2011



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



INDICE

CAPO I	3
PRINCIPI GENERALI	3
Art. 1	3
Oggetto e finalità.....	3
Art. 2	4
Criteri generali di comunicazione	4
Art. 3	4
Attività di comunicazione e di informazione pubblica	4
CAPO II	5
SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	5
Art. 4	5
Servizio URP - “In Pubblico”, Sportello Comunale. Funzioni.....	5
Art. 5	5
Ufficio Stampa. Funzioni e strumenti	5
Art. 6	6
Portavoce.....	6
CAPO III	6
INFORMAZIONE, ACCESSO, PARTECIPAZIONE	6
Art. 7	6
Attività di informazione ed orientamento	6
Art. 8	7
Diritto di accesso e partecipazione.....	7
Art. 9	7
Reclami, suggerimenti e segnalazioni.....	7
Art. 10	8
Ascolto e valutazione	8
Art. 11	8
Gestione del sito Internet e della rete Intranet	8
Art. 12	9
Risultati delle attività di comunicazione	9
CAPO IV	9
STRUMENTI DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE	9
Art. 13	9
Referenti per la comunicazione.....	9
Art. 14	10
Comitato per la comunicazione e l’informazione	10
Art. 15	10
Programma annuale di comunicazione	10
CAPO V	10
MIGLIORAMENTO E SEMPLIFICAZIONE	10
Art. 16	10



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



Attività di miglioramento e semplificazione amministrativa.....	10
Art. 17	11
Percorsi formativi.....	11
Art. 18	11
Metodo di lavoro.....	11
CAPO VI.....	11
PERSONALE DELLO SPORTELLO COMUNALE E FORMAZIONE	11
Art. 19	11
Personale dei servizi di comunicazione e informazione	11
Art. 20	12
Formazione e aggiornamento del personale.....	12
CAPO VI.....	12
NORME FINALI	12
Art. 21	12
Abrogazioni.....	12
Art. 22	12
Entrata in vigore.....	12

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Art. 1

Oggetto e finalità

1. Il presente Regolamento definisce le modalità con cui il Comune di San Gimignano comunica con i cittadini, per dare attuazione ai diritti di informazione, partecipazione e accesso, secondo i principi di imparzialità e buon andamento, di trasparenza, efficacia, semplificazione e sussidiarietà, per dare realizzazione piena ai diritti di cittadinanza attiva amministrativa.
2. Il Comune di San Gimignano riconosce alla comunicazione e all'informazione pubblica, ed in particolare, all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.
3. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.
4. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:
 - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
 - b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
 - e) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - g) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.
5. Il presente Regolamento determina:
- a) i criteri generali con cui l'intera struttura comunale si mette in relazione e comunica con i cittadini e gli altri enti;
 - b) i contenuti e le finalità della comunicazione esterna ed interna e dell'attività d'informazione;
 - c) i servizi che hanno il compito specifico di svolgere funzioni di comunicazione ed informazione, le loro competenze e la loro organizzazione;
 - d) gli strumenti di attuazione del sistema di comunicazione.

Art. 2

Criteri generali di comunicazione

1. La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici comunali, che deve essere attuata nell'ambito delle specifiche competenze.
2. Per assicurare i diritti di partecipazione ed informazione secondo i principi di imparzialità e buon andamento, di trasparenza, efficacia, semplificazione e sussidiarietà, così come indicato all'art. 1, tutti i servizi comunali devono comunicare attenendosi ai seguenti criteri generali:
 - a) l'informazione ed il relativo materiale, i documenti prodotti, specie se rivolti ai cittadini, devono essere chiari, semplici ed utili;
 - b) devono essere garantite pari opportunità ai cittadini nella conoscenza delle modalità di accesso agli atti ed ai servizi offerti dall'ente;
 - c) 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

1. Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:
 - a) "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;
 - b) "comunicazione esterna", rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
 - c) "informazione", rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.).
2. Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di San Gimignano affida compiti specifici al Servizio URP - *In Pubblico*, Sportello Comunale" (da ora in poi: Sportello Comunale) in materia di comunicazione e all'Ufficio Stampa, se attivato, in materia di informazione, assicurando il raccordo operativo tra le due strutture.



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



CAPO II SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Art. 4

Servizio URP - "In Pubblico", Sportello Comunale. Funzioni

1. Lo Sportello Comunale svolge le attività di comunicazione interna ed esterna previste dalla legge 150/2000, nel rispetto dei criteri fissati all'art. 2 del presente regolamento.

In particolare, lo Sportello Comunale svolge attività di:

- a) promozione e gestione di iniziative di comunicazione interna, e proposta per specifici interventi di formazione;
- b) 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;
- c) orientamento e assistenza agli utenti, facilitando il rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, agevolandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi;
- d) garanzia del diritto di accesso previsto dalla legge n. 241 del 1990 ss.mm.ii.;
- e) agevolazione nell'esercizio dei diritti di informazione sui procedimenti e di partecipazione agli stessi, previsti dalla legge n. 241 del 1990 ss.mm.ii.;
- f) gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, fino all'esito degli stessi;
- g) ascolto e rilevazione dei bisogni e delle attese degli utenti e condivisione dei risultati con gli uffici interessati;
- h) progettazione di nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
- i) 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;
- j) 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;
- k) verifica della qualità dei servizi attraverso sondaggi e interviste, in collaborazione con i servizi interessati;
- l) realizzazione di campagne di comunicazione, in collaborazione con i servizi eventualmente coinvolti;
- m) promozione di sistemi di interconnessione telematica, gestione e coordinamento del sito Internet e della rete Intranet;
- n) misurazione e monitoraggio sulla quantità dei contatti, attivati con qualsiasi modalità, con gli utenti.

Art. 5

Ufficio Stampa. Funzioni e strumenti

1. L'Ufficio Stampa si occupa delle attività di informazione che il Comune realizza attraverso l'uso dei mezzi di comunicazione di massa ed in particolare ha il compito di:

- a) curare i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione di massa;



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



- b) 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;
 - c) realizzare o collaborare alla realizzazione del notiziario comunale e di ogni altra pubblicazione periodica;
 - d) predisporre specifiche rassegne stampa destinate agli amministratori ed agli uffici comunali;
 - e) collaborare con lo Sportello Comunale nella promozione e gestione di iniziative di comunicazione interna ed esterna;
 - f) curare o collaborare alla cura delle sezioni del sito Internet appositamente dedicate all'informazione istituzionale ed, in particolare, quella contenente i comunicati e la rassegna stampa.
2. 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.

Art. 6

Portavoce

Ai sensi dell'art. 7 della legge 7/6/2000, n. 150, il Sindaco, per le attività di comunicazione, può essere coadiuvato da un Portavoce, con compiti di diretta collaborazione nelle relazioni di carattere politico-istituzionale con gli organi d'informazione.

CAPO III

INFORMAZIONE, ACCESSO, PARTECIPAZIONE

Art. 7

Attività di informazione ed orientamento

1. Compito fondamentale dello Sportello Comunale è quello di informare ed orientare i cittadini, nonché di contribuire al miglioramento dei servizi e delle prestazioni; a tal fine è assicurato un costante flusso di informazioni tra gli uffici e lo Sportello Comunale medesimo.
2. Per ciascun procedimento comunale di rilevanza esterna, il responsabile redige una scheda informativa chiara, semplice e completa, contenente i modelli di domanda e di dichiarazioni, se previsti, e i dati necessari ad un efficace espletamento della pratica. In particolare, la scheda deve indicare chiaramente le attività che vengono richieste al cittadino dall'Amministrazione comunale ed eventualmente da altre Amministrazioni.
3. Il responsabile del procedimento, anche attraverso i Referenti per la comunicazione di cui all'art. 13, 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, della modulistica e delle notizie riguardanti la struttura dell'ufficio (orario, addetti, competenze, ecc.).
4. Lo Sportello Comunale assicura il tempestivo inserimento della scheda informativa nella propria banca-dati ed i successivi aggiornamenti, curandone la pubblicazione sul sito Internet del Comune.
5. Lo Sportello Comunale trasmette periodicamente ai Referenti per la comunicazione 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 allo Sportello Comunale delle eventuali modifiche e delle eventuali nuove schede.



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



Art. 8

Diritto di accesso e partecipazione

1. Lo Sportello Comunale ha il compito di favorire l'esercizio del diritto d'accesso di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e, in particolare:
 - a) 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;
 - b) 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, lo Sportello Comunale provvede ad evaderle direttamente in caso di atti soggetti alla pubblicazione all'Albo on line durante il periodo della loro pubblicazione, oppure a trasmetterle al responsabile del procedimento per l'adozione dei provvedimenti conseguenti sulla base della normativa vigente. I suddetti provvedimenti vengono tempestivamente trasmessi allo Sportello Comunale. Il procedimento di accesso deve concludersi, in ogni caso, nel termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.
2. In caso di non accoglimento della richiesta di accesso nel termine previsto da parte degli uffici competenti, il responsabile dello Sportello Comunale ne dà comunicazione al richiedente con l'indicazione dei mezzi di tutela amministrativa a sua disposizione.
3. Al fine di promuovere e sviluppare la partecipazione, lo Sportello Comunale:
 - 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

1. 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.
2. Lo Sportello Comunale informa i cittadini circa le modalità ed i tempi della procedura di presentazione di reclami, suggerimenti e segnalazioni.
3. I reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti in qualsiasi modo presentati al Comune, sono trasmessi allo Sportello Comunale, che li registra nell'apposita banca-dati e li inoltra immediatamente ai dirigenti e/o ai responsabili dei servizi competenti, che provvedono ad effettuare gli adeguati accertamenti e a comunicare la risposta al cittadino, direttamente, inviandone copia allo



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



Sportello Comunale, oppure tramite il medesimo Sportello, indicando al richiedente anche i mezzi di tutela a sua disposizione.

4. Nel caso in cui i reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti siano ricevuti dagli altri servizi e comportino una risposta immediata, i dirigenti e/o i responsabili dei servizi competenti provvedono a trasmetterne copia allo Sportello Comunale, per la registrazione nell'apposita banca dati.
5. La risposta deve essere fornita al cittadino nel più breve termine possibile e comunque entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, salvo diverso termine, che deve essere comunicato al cittadino, stabilito dal Dirigente per motivate esigenze procedurali.

Art. 10

Ascolto e valutazione

1. Elemento costitutivo della funzione di comunicazione, intesa come processo di scambio che influenza reciprocamente l'Amministrazione ed il cittadino, risulta essere la funzione di ascolto e di verifica dei servizi resi.
2. Lo Sportello Comunale 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.
3. Lo Sportello Comunale elabora relazioni periodiche sulle criticità e le osservazioni rilevate dagli utenti e le trasmette agli uffici competenti per materia, i quali valutano ed attivano, in collaborazione con lo Sportello Comunale, le possibili soluzioni.
4. Su proposta dei servizi interessati, del Comitato per la comunicazione e l'informazione di cui al seguente art. 14, dei dirigenti, del Direttore Generale o di propria iniziativa, lo Sportello Comunale effettua indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati, sull'evoluzione dei bisogni e sulle esigenze dei cittadini.
5. 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 individuate dal responsabile dello Sportello Comunale attraverso un processo di condivisione con i soggetti interessati di cui al precedente comma.

Art. 11

Gestione del sito Internet e della rete Intranet

1. Il sito Internet istituzionale costituisce uno degli strumenti essenziali per l'attuazione dell'obbligo di trasparenza, pertanto deve consentire l'immediata e piena accessibilità dei dati e delle informazioni di rilevante interesse pubblico.
2. Lo Sportello Comunale coordina l'attività redazionale del sito istituzionale del Comune, recupera, seleziona ed organizza le informazioni provenienti dagli uffici comunali e da altri soggetti esterni. Le informazioni devono essere pubblicate sul sito istituzionale, rispettando i criteri di accessibilità e di usabilità, conformemente agli standards definiti dalla normativa vigente.
3. Lo Sportello Comunale, per l'espletamento delle funzioni sopra indicate si avvale della collaborazione del Centro Elaborazione Dati - CED per il necessario supporto di competenze tecniche.
4. La rete Intranet costituisce uno degli strumenti essenziali per realizzare la comunicazione interna e per facilitare l'accesso alle informazioni da parte dei dipendenti.
5. In particolare la rete Intranet deve consentire:
 - di rendere conoscibili ai dipendenti gli obiettivi dell'Ente;



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



- lo scambio di dati, informazione e documenti utili a tutti i dipendenti;
 - la possibilità di lavorare organicamente su un file condiviso la cui elaborazione comporti la collaborazione di competenze diversificate;
 - l'aggiornamento in tempo reale circa modifiche attinenti all'organizzazione, alla normativa o di altra natura che interessino la generalità dei dipendenti.
6. Lo Sportello Comunale coordina l'utilizzo della rete Intranet, al fine di realizzare gli obiettivi sopra indicati.

Art. 12

Risultati delle attività di comunicazione

Il responsabile dello Sportello Comunale promuove monitoraggi sulle attività di relazione con il pubblico effettuate dallo Sportello medesimo, concernenti, tra l'altro, 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.

CAPO IV

STRUMENTI DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE

Art. 13

Referenti per la comunicazione

1. La piena attuazione degli obiettivi e delle attività di comunicazione previste dal presente regolamento è assicurata attraverso i Referenti per la comunicazione e l'informazione, quale strumento di interscambio delle informazioni all'interno dell'ente.
2. I dirigenti nominano, all'interno dei propri settori, uno o più referenti per la comunicazione e l'informazione, i quali dovranno assicurare il costante flusso delle informazioni all'interno dell'Ente.
3. I Referenti per la comunicazione, fra l'altro, devono:
 - a) collaborare alla realizzazione dei compiti previsti all'art. 7;
 - b) assicurare la trasmissione allo Sportello Comunale delle novità inerenti l'organizzazione e delle iniziative riguardanti il settore di appartenenza;
 - c) assicurare l'inserimento e l'aggiornamento sul sito Internet istituzionale delle informazioni relative al proprio settore di appartenenza, assicurando un puntuale e continuo flusso di informazioni con tutti i servizi di cui ciascun componente è referente;
 - d) partecipare agli incontri del Comitato per la comunicazione e informazione;
 - e) realizzare, in collaborazione con gli operatori dello Sportello Comunale, tutti i compiti che si rendano necessari a dare piena attuazione all'attività di comunicazione prevista nel presente regolamento.



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



Art. 14

Comitato per la comunicazione e l'informazione

1. Il coordinamento delle attività dei singoli referenti e dei responsabili delle strutture di comunicazione ed informazione si attua attraverso un Comitato per la comunicazione e l'informazione.
2. Il Comitato è composto dal responsabile e dagli operatori dello Sportello Comunale, dai Referenti per la comunicazione, dal responsabile del CED, dal responsabile dell'Ufficio Stampa, se costituito all'interno dell'Ente.
3. Il Comitato è coordinato dal responsabile dello Sportello Comunale ed ha il compito di:
 - a) verificare periodicamente l'attività svolta;
 - b) definire interventi coordinati di comunicazione e informazione;
 - c) definire i criteri e le modalità di aggiornamento delle schede informative e della modulistica;
 - d) proporre attività di indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati;
 - e) proporre la revisione e il miglioramento delle procedure amministrative sulla base dei risultati dell'attività di indagine sul grado di soddisfazione.
4. Il Comitato assicura la pianificazione ed il coordinamento delle attività di comunicazione e informazione, attraverso la redazione di un programma annuale di comunicazione.

Art. 15

Programma annuale di comunicazione

1. 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.
2. Il programma deve contenere:
 - a) la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, ecc.);
 - 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 valutazione dell'efficacia delle iniziative.

CAPO V

MIGLIORAMENTO E SEMPLIFICAZIONE

Art. 16

Attività di miglioramento e semplificazione amministrativa

1. Lo Sportello Comunale, anche allo scopo di assicurare un'azione generale e permanente di semplificazione e miglioramento delle attività e dei procedimenti amministrativi, assume il compito di presentare proposte di revisione e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi, promuovendo tra l'altro all'interno dell'Amministrazione l'utilizzo dei nuovi strumenti e delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



2. Tale compito si attua, con la collaborazione dei Referenti della comunicazione, attraverso una valorizzazione della funzione di comunicazione interna ed esterna, sulla base delle criticità e delle indicazioni provenienti dall'attività di ascolto.
3. Lo Sportello Comunale promuove l'adozione e l'uso di nuove tecnologie e di strumenti informatici, quali i social network, allo scopo di semplificare il rapporto fra l'ente e i cittadini.

Art. 17

Percorsi formativi

1. Lo Sportello Comunale, in collaborazione con i Referenti per la comunicazione, propone programmi di formazione e aggiornamento destinati a tutto il personale dell'Ente, con lo scopo di far acquisire consapevolezza, conoscenza e competenza in materia di comunicazione, semplificazione e uso di nuove tecnologie.
2. La formazione dovrà essere organizzata in modo tale da assicurare l'opportunità e la possibilità di far partecipare tutto il personale interessato ai temi trattati.
3. La formazione si svolge avvalendosi di professionalità e competenze sia interne sia esterne.

Art. 18

Metodo di lavoro

1. L'Amministrazione assume, quale metodo permanente di lavoro, quello della condivisione, 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.
2. 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 e, in modo particolare, quello con funzioni dirigenziali.
3. L'Amministrazione si avvale del sistema dell'autoformazione, attraverso l'utilizzo di professionalità interne, al fine di trasmettere competenze e conoscenze agli altri dipendenti.
4. 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.

CAPO VI

PERSONALE DELLO SPORTELLO COMUNALE E FORMAZIONE

Art. 19

Personale dei servizi di comunicazione e informazione

Per garantire la migliore gestione delle funzioni assegnate dalla legge e dal presente regolamento, lo Sportello Comunale e l'Ufficio Stampa si avvalgono di proprio personale, di stagisti, di tirocinanti e di collaboratori esterni incaricati in relazione allo svolgimento di attività specifiche.



COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Città del patrimonio mondiale, culturale e naturale dell'UNESCO
Town of UNESCO World Cultural and Natural Heritage
53037 San Gimignano (SI) - Piazza Duomo, 2 - Tel. 0577 9901
C.F. e P.IVA 00102500527 - www.comune.sangimignano.si.it



Art. 20

Formazione e aggiornamento del personale

L'Amministrazione Comunale assicura la periodica partecipazione del personale dello Sportello Comunale 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.

CAPO VI NORME FINALI

Art. 21

Abrogazioni

Il regolamento abroga qualunque disposizione comunale vigente in contrasto con il presente testo.

Art. 22

Entrata in vigore

Il presente regolamento entrerà in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione da parte del Consiglio Comunale.