



Comune di Tavazzano con Villavesco
Provincia di Lodi

@rp

**Regolamento per l'istituzione ed
il funzionamento dell'Ufficio
Relazioni con il Pubblico**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 70 del 28 maggio 2003

Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Articolo 1 ***(Principi generali)***

1. Il Comune di Tavazzano con Villavesco, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini e ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

Articolo 2 ***(Oggetto del regolamento)***

1. Il presente regolamento disciplina, nel rispetto delle disposizioni vigenti e dello Statuto Comunale, il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, definendone compiti e organizzazione.

2. Ai sensi del presente Regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

Articolo 3 ***(Attività di informazione e di comunicazione pubblica)***

1. Con riferimento alla legge 150/2000, per attività di informazione e di comunicazione pubblica si intende:

- a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;

c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente.

2. Le attività di informazione e di comunicazione pubblica sono finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;
- f) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- h) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Articolo 4

(Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) nel rispetto del “Regolamento comunale dei diritti di accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti e documenti amministrativi”, della legge 7 agosto 1991, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”, e della legge 31 dicembre 1996, n. 675 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”, garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Tavazzano con Villavesco e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi ai accesso polifunzionale e di sistemi di interconnessione telematica;
- b) collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

- c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- d) collabora all'organizzazione e al coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- g) realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune.

Articolo 5

(Servizio di informazione)

1. Le informazioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riguardano tutti i servizi erogati dal Comune di Tavazzano con Villavesco anche in ambito sovracomunale.

2. Le informazioni rilasciate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

- a) conoscenza dei servizi erogati;
- b) modalità di fruizione;
- c) tariffe praticate;
- d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- f) procedimenti di altre Amministrazioni;
- g) servizi svolti da soggetti eroganti di servizi di pubblica utilità.

Articolo 6

(Servizi di comunicazione)

1. La gestione del sito internet del Comune è di competenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

2. Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Tavazzano con Villavesco".

3. Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione possono essere predisposti progetti di comunicazione mirati.

Articolo 7
(Disposizioni finali)

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.

2. Il presente regolamento acquista efficacia ad intervenuta esecutività della relativa deliberazione di approvazione.