

APPROVATE CON DELIBERA DELLA GIUNTA COMUNALE N. 875 DEL 23.09.2008

Oggetto: Linee guida per la Comunicazione Pubblica del Comune di Arcola nell'ultimo anno di Governo

LA GIUNTA COMUNALE

Viste le seguenti disposizioni di legge:

- **L'art. 10 del D.lgs n. 267 del 18.8.2000 e la Legge 7 agosto 1990 n.241, come modificata dalla Legge n. 15 del 2005.** Nella prima viene imposto alle pubbliche amministrazioni di garantire il diritto di accesso dei cittadini, singoli o associati, alle informazioni e ai procedimenti amministrativi. Nella seconda vengono rafforzati i principi di trasparenza ed efficienza della pubblica amministrazione
- **Il D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184 e s.m.i.** che indica gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) lo strumento con il quale si favorisce la partecipazione dei cittadini e il diritto all'accesso
- **Il Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e s.m.i.** che investe formalmente gli Urp del ruolo di soggetto che garantisce il dialogo tra pubblica amministrazione e cittadini
- **Le cosiddette Leggi Bassanini (n.59 del 15 marzo 1997 e n. 127 del 15 maggio 1997) e s.m.i.** che hanno ampliato la normativa sulla semplificazione amministrativa e stimolano la costruzione di una rete informatica omogenea delle pubbliche amministrazioni
- **La Legge 7 giugno del 2000 n. 150** "disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che riconosce la comunicazione e informazione quali funzioni che legittimano e supportano l'attività della pubblica amministrazione, dando una connotazione inequivocabile al diretto rapporto tra queste e l'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'attività amministrativa
- **La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002** con la quale "la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante".

TENUTO CONTO dei principi che si ricavano dalla normativa soprariportata e che sostengono la comunicazione istituzionale di un Ente Pubblico e costituiscono i binari sui quali corrono le priorità dell'azione di comunicazione da parte dell'Ente Locale, così sinteticamente riassunti:

1. **partecipazione:** informazione obbligatoria che parte con l'avvio del procedimento e consiste nella comunicazione data al soggetto destinatario del provvedimento con la possibilità di presentare documentazione che l'amministrazione deve valutare
2. **semplificazione:** chiarezza normativa e semplicità dell'attività amministrativa, ancorché complessa e articolata
3. **trasparenza:** garantire la massima e chiara circolazione dell'informazione all'interno dell'amministrazione e verso il mondo esterno. Ciò riduce le potenziali conflittualità con i cittadini e permette di ottimizzare il lavoro interno tramite la comunicazione
4. **servizio:** la comunicazione segue in ogni sua fase l'erogazione del servizio attraverso:
 - comunicazione sulle caratteristiche del servizio stesso
 - semplificazione del linguaggio a beneficio dei cittadini/enti
 - ritorno (feed-back) da parte del cittadino/utente circa le qualità del servizio e eventuali nuove istanze

5. **ascolto**: elemento fondamentale per il controllo sull'erogazione del servizio, il suo miglioramento e l'indicazione di nuove istanze.

RAVVISATA la necessità di definire, sulla base dei principi che presiedono la comunicazione pubblica (partecipazione e semplificazione – trasparenza – servizio – ascolto) e degli obiettivi del programma di governo 2004/2009, fondati sul concetto di partecipazione e cittadinanza attiva, le **“linee guida”** per la comunicazione del Comune di Arcola, a valere per la definizione e attuazione del Piano di Comunicazione che sarà realizzato entro il mese di novembre 2008;

RITENUTO inoltre di dover fissare dei canoni comportamentali che regolino in modo ordinato e razionale l'attività di comunicazione e di informazione a valere nei confronti di quanti all'interno dell'Ente svolgono funzioni e azioni in tale campo e formulati secondo gli allegati al presente atto;

CONSIDERATO che l'Amministrazione Comunale di Arcola ha ottenuto la Certificazione Ambientale ISO 14001:2004 in data 27/09/2007 (certificato EMS – 1927/S) e che la definizione di un Piano della Comunicazione ambientale è contenuta negli obiettivi fissati nell'Agenda per l'Ambiente (DGC n. 22/2008);

DATO ATTO che contenendo il presente atto linee guida e canoni comportamentali non sono richiesti i pareri prescritti dall'art. 49 del T.U.EL 267/2000

A VOTI unanimi favorevoli espressi per alzata di mano

DELIBERA

- di approvare le linee guida per la comunicazione pubblica del Comune di Arcola, a valere per la definizione e attuazione del Piano di comunicazione che sarà approvato entro il mese di novembre 2008 e formulato nei termini di cui all'allegato 1
- di approvare i canoni comportamentali per la comunicazione – informazione ai quali dovranno attenersi quanti all'interno del Comune di Arcola svolgono funzioni e azioni in tale campo e formulate nei termini di cui all'allegato 2
- di istituire nel Comune di Arcola una rete dei referenti per ciascuna area di intervento che interagisca con l'URP e comunichi tutte le informazioni da divulgare;
- che la suddetta rete venga istituita con successivo provvedimento a seguito degli accordi e delle segnalazioni da parte dei singoli capi area;

Di dichiarare la presente, con successiva separata votazione unanime, immediatamente eseguibile ai sensi di legge.

LINEE GUIDA PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA DEL COMUNE DI ARCOLA

Sulla base degli obiettivi del programma di Governo, raccordati con gli obiettivi della comunicazione pubblica (partecipazione, semplificazione, trasparenza, servizio e ascolto) sono definite le seguenti linee guida per la comunicazione pubblica del Comune di Arcola:

a) **Contribuire alla definizione di un'immagine attendibile e autorevole dell'istituzione Comune** attraverso:

- L'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile in ogni tipo di comunicazione interna ed esterna;
- Il rafforzamento della riconoscibilità grafica di tutti gli strumenti informativi e di comunicazione dell'Ente e informazione univoca nei contenuti e nelle forme;
- Lo stimolo all'informazione vicina e raggiungibile e dunque in grado di garantire pienamente l'accessibilità ai servizi proposti;

b) **Dare risposta concreta alle domande dei cittadini, attuando iniziative di comunicazione e informazione più dirette e capillari. Si tratta di attuare:**

- Una comunicazione sui servizi e sulle opportunità offerte dall'Ente pubblico che raggiunga puntualmente e direttamente l'intera cittadinanza senza alcuna esclusione;
- Iniziative sistematiche di "customer satisfaction" e "marketing pubblico" per testare il gradimento dei servizi comunali;

CANONI DI COMPORTAMENTO NELLA COMUNICAZIONE

1. Non abusare delle dichiarazioni, soprattutto sullo stesso argomento. Si rischia di svilire il messaggio originario ed indebolisce l'autorevolezza dell'azione di Governo.
2. Non replicare o dichiarare a seguito "di sentito dire" o di quanto riferito da altri.
3. Non utilizzare esclusivamente una sola modalità di informazione, ma indirizzarsi piuttosto verso la "multicanalità".
4. Informare preventivamente gli Uffici addetti all'informazione circa la prossima attuazione di iniziative.
5. Non farsi anticipare da informazioni fornite da fonti esterne o giornali o tv.
Non nascondere, per evitare di essere colti di sorpresa dopo.
6. Divulgare all'interno delle aree e degli Uffici la cultura della comunicazione.
7. Rispettare le forme grafiche dell'Ente: non è pensabile che il cittadino riceva comunicazioni ogni volta diverse da Ufficio ad Ufficio.
8. Avere sempre la consapevolezza che, in ogni momento della comunicazione o dell'informazione, si sta rappresentando l'Ente Comune.
9. Coinvolgere sempre gli Uffici interessati nelle azioni che si mettono in campo.