



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio *“Incomune”*

REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE – FUNZIONAMENTO DELL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 21 del 24.02.2022)



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “*Incomune*”

INDICE

ART. 1 - Principi generali

ART. 2 - Oggetto del regolamento

ART. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

ART. 4 - Articolazione e funzioni dell'Ufficio “*Incomune*”

ART. 5 - Funzioni dell'ufficio per le relazioni con il pubblico

ART. 6 - La comunicazione al servizio dei/delle cittadini/e

ART. 7 – Comunicazione interna

ART. 8 - Il sito internet istituzionale

ART. 9 - Comunicazione attraverso i social media

ART. 10 - L'attività di relazioni con il pubblico tramite *chat*

ART. 11 - Comunicazione turistica

ART. 12 - Cura e aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente”

ART. 13 - Rilevazione del grado di soddisfazione dei/delle cittadini/e

ART. 14 - Funzioni dell'ufficio stampa

ART. 15 - Attività di centralino telefonico e di accoglienza al/alla cittadino/a

ART. 16 - Agevolazioni e contributi economici gestiti dall'URP

ART. 17 - Comunicazione e cultura

ART. 18 - Comunicazione e innovazione



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “*Incomune*”

ART. 1 - Principi generali

1. L'attività di informazione e comunicazione dell'Ufficio “*Incomune*”:
 - a) si fonda sulla piena realizzazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei/delle cittadini/e appartenenti alla comunità di Montevarchi;
 - b) è finalizzata al miglioramento dei rapporti con i/le cittadini/e ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e al miglioramento della comunicazione interna, strumento di sviluppo organizzativo;
 - c) facilita la partecipazione, stimola l'inclusione delle diversità, di genere, religione, lingua, cultura oltreché delle persone disabili e/o anziane, si riconosce nei principi ispiratori dell'Agenda 2030 e contribuisce concretamente alla realizzazione di alcuni obiettivi ivi individuati;
 - d) si esplica nell'ambito della garanzia dell'accoglienza e della cortesia, garantendo l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico nonché contribuendo alla qualità dei servizi di competenza del Comune.
2. L'Amministrazione Comunale di Montevarchi svolge le proprie attività di comunicazione istituzionale attraverso l'ufficio “*Incomune*”.

ART. 2 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento delle attività di informazione e comunicazione svolte dall'Ente attraverso l'ufficio “*Incomune*”, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge:
 - 1) Legge 7 agosto 1990, n. 241;
 - 2) Legge 7 giugno 2000, n. 150;
 - 3) Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
 - 4) Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
 - 5) Decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001, n. 422;
 - 6) Legge 9 gennaio 2004, n. 4;
 - 7) Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
 - 8) Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;
 - 9) Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33;
 - 10) Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97;
 - 11) Decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179;
 - 12) Decreto del Presidente della Repubblica 12 settembre 2016, n. 194;
 - 13) Decreto legislativo 25 luglio 2017, n. 74;
 - 14) Principi delle Direttive Ministeriali del 7 febbraio e 8 maggio 2002, del 19 dicembre 2003 e del 24 marzo 2004;
 - 15) Direttiva Ministeriale n. 8 del 2009 e successive linee guida;
 - 16) Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale del comparto Funzioni Locali del 21 maggio 2018
2. Inoltre, il presente regolamento:
 - a) definisce i compiti e l'organizzazione dell'URP;
 - b) definisce i compiti e l'organizzazione dell'ufficio stampa.



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “Incomune”

ART. 3 - Informazione e comunicazione pubblica

1. Con riferimento alla Legge 150/2000, attualmente in vigore, per attività di informazione e di comunicazione pubblica s'intende:
 - a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
 - b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla comunità a ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
 - c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente.
2. Le trasformazioni tecnologiche dell'ultimo ventennio impongono una rivisitazione delle attività di informazione e di comunicazione pubblica, così come intese dalla Legge 150/2000, in favore della *digital transformation*. Oggi vengono garantite dall'ufficio “Incomune” le comunicazioni digitali *WEB* e *social*. Comunicazioni che, tra le innumerevoli notizie presenti sul *WEB*, si qualificano come “istituzionali”; quindi, emesse da fonte autorevole e “di garanzia” della veridicità delle stesse, alla quale il/la cittadino/a può rivolgersi in termini di servizi, informazioni, inclusione e partecipazione.

ART. 4 - Articolazione e funzioni dell'Ufficio “Incomune”

1. Sono svolte dall'ufficio “Incomune” le seguenti attività di comunicazione e informazione:
 - a) attività dell'ufficio relazioni con il pubblico, relativamente ai processi di comunicazione esterna e interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza e agli obiettivi dell'amministrazione;
 - b) attività dell'ufficio stampa, relativamente alla gestione e coordinamento dei processi di informazione istituzionali e alla gestione degli eventi stampa;
 - c) attività di coordinamento dei processi di gestione del *Sito Web* del Comune e attività di definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale;
 - d) attività di raccordo delle pubblicazioni obbligatorie in materia di Amministrazione trasparente;
 - e) attività di accoglienza e di centralino telefonico;
 - f) attività di comunicazione svolte attraverso i *social media*.
2. Le attività dell'ufficio “Incomune” mirano ad assicurare una comunicazione chiara, semplice e sintetica e, al contempo, a garantire la completezza e correttezza delle informazioni con un sempre maggior impiego dei nuovi strumenti digitali a disposizione.
3. Le attività di informazione e comunicazione possono essere svolte anche mediante forme di collaborazione con enti ed associazioni, tramite la stipula di apposite convenzioni, al fine di garantire un miglior servizio ai/alle cittadini/e.

ART. 5 - Funzioni dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico

1. L'Ufficio per le relazioni con il pubblico attua la funzione di un continuo e costante rapporto con i cittadini di Montevarchi, realizzata sia mediante canali informativi unidirezionali (raccogliendo cioè le informazioni dall'interno dell'Amministrazione e trasmettendole all'esterno), quali il sito *WEB* istituzionale o i *mass media*, sia utilizzando strumenti di comunicazione che permettano il dialogo diretto dell'utente con l'ufficio, come, ad es. tramite telefono o in presenza, via *chat*, mediante *social media*. Tale dialogo risulta altrettanto utile all'inoltro di segnalazioni, reclami e/o proposte, dei



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “*Incomune*”

cittadini, singoli o associati, che intendono collaborare alla buona riuscita della “cura degli interessi della comunità”, *mission* del Comune come previsto all’art. 3 co 2 D. Lgs 267/2000.

2. In particolare, l’ufficio per le relazioni con il pubblico:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione dei processi e dei procedimenti posti in essere dall’Amministrazione Comunale per il raggiungimento dei propri obiettivi istituzionali, utilizzando gli strumenti informatici e telematici messi a disposizione dallo stesso ente;
- b) agevola l’accesso a tutti i servizi comunali guidando il/la cittadino/a nelle procedure da seguire e nell’utilizzo degli strumenti necessari;
- c) attua un percorso di prenotazioni online per l’accesso ai servizi dell’ufficio “*Incomune*”, applicabile anche ad altri uffici, al fine di consentire il raggiungimento dell’Ente in qualunque momento, nell’ottica di migliorare il rapporto tra i cittadini e il Comune attraverso il rispetto dei tempi della vita delle persone;
- d) favorisce 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;
- e) favorisce i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- f) attua la trasparenza amministrativa mettendo a conoscenza gli/le interessati/e delle varie fasi dei procedimenti amministrativi posti in essere dall’amministrazione comunale;
- g) gestisce vari contenuti del sito *WEB* comunale garantendone il coordinamento con i procedimenti attuati dagli uffici interni, nonché dagli organi amministrativi;
- h) coordina le pubblicazioni obbligatorie della sezione “Amministrazione trasparente” presente sul sito *WEB* comunale;
- i) organizza attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dal Comune di Montevarchi, in conformità con le previsioni dell’art. 8 Legge n. 150/2000 e degli artt. 8 e 19 bis D. Lgs 150/2009 e successive modifiche e integrazioni;
- j) accoglie le domande di accesso generalizzato sulla base delle previsioni *del Regolamento in materia di accesso civico, accesso documentale e accesso generalizzato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 50 del 30/06/2020*, alternativamente a: l’ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti e l’ufficio indicato dall’amministrazione nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito *WEB* istituzionale;
- k) rilascia ai/alle cittadini/e le credenziali per il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), come da deliberazione della Giunta Comunale n. 3 del 12 gennaio 2021;
- l) raccoglie le firme dei/delle cittadini/e sulle Proposte di legge di iniziativa popolare (art. 71, comma 2 Cost.) e sui Referendum popolari nazionali di abrogazione totale o parziale di una legge o di un atto avente valore di legge (art. 75 Cost.);
- m) attua il procedimento di pubblicazione bando, raccolta domande e relativa ammissione in graduatoria per il bonus idrico integrativo;
- n) attua i procedimenti di raccolta e istruttoria di alcune domande di benefici economici (es. assegno di maternità dei comuni, contributo regionale alle famiglie con figli disabili gravi);
- o) promuove l’attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “Incomune”

-
- p) fornisce assistenza ai/alle cittadini/e per una esatta compilazione della modulistica dell'Ente;
 - q) svolge alcuni servizi in ausilio ai servizi demografici anagrafe, stato civile e elettorale, quali il rilascio della Carta d'Identità Elettronica e della Tessera Elettorale presso l'ufficio distaccato di Levane, le autentiche di copia e di firma, il rilascio di certificati d'anagrafe e di stato civile;
 - r) svolge l'attività di protocollo di istanze, segnalazioni o comunicazioni consegnate a mano dai/dalle cittadini/e garantendo il rilascio immediato di una ricevuta che attesta l'avvenuta presentazione;
 - s) collabora con l'ufficio stampa e gli uffici interessati, relativamente alla comunicazione istituzionale e sociale, alla realizzazione di campagne d'informazione e di comunicazione;
 - t) favorisce la creazione di un sistema integrato di informazione verso i/le cittadini/e che investe altre strutture pubbliche ed enti ed associazioni private che svolgono funzioni pubbliche in relazione con quelle del Comune di Montevarchi, utilizzando anche i nuovi strumenti telematici;
 - u) effettua la riscossione, tramite *Point Of Sale* (POS), delle ricariche dei conti virtuali per i servizi di mensa e trasporto scolastici;
 - v) sostiene i cittadini, singoli e associati, nella individuazione di referenti e percorsi per la presentazione e realizzazione di progetti e proposte miranti al miglioramento della qualità della vita ed alla tutela dei diritti;
 - w) realizza ogni altra attività ritenuta utile per una comunicazione efficiente ed efficace con i cittadini e per il miglioramento dell'accesso ai servizi e alle informazioni.

ART. 6 - La comunicazione al servizio dei/delle cittadini/e

- 1. L'ufficio “Incomune” svolge la sua funzione di comunicazione diretta con il/la cittadino/a attraverso un servizio di prenotazione di appuntamenti in presenza o da remoto al fine di rispondere alle diverse esigenze degli utenti nei loro rapporti con l'Amministrazione Comunale. Collabora con gli uffici e i servizi dell'Ente per essere in grado di operare in modo adeguato rispetto alle necessità delle persone.
- 2. L'ufficio “Incomune” si avvale delle molteplici possibilità offerte dalla multicanalità, ossia dall'uso combinato di più canali differenziati, per creare relazioni, dialogare con i/le cittadini/e ed offrire servizi, nell'ottica della partecipazione e dell'inclusione.
- 3. È compito dell'ufficio “Incomune” promuovere e far conoscere le procedure di utilizzo dei *servizi online* presenti nel portale del Comune, accessibili sia da *computer* in modalità *desktop*, sia da *smartphone* o *tablet* in modalità *mobile*.
- 4. Oltre a trovare attuazione mediante il *sito WEB* istituzionale o i *social media*, l'attività di informazione e comunicazione è garantita a tutti gli utenti in difficoltà nell'utilizzo dei nuovi strumenti telematici, mediante accesso allo sportello o tramite la linea telefonica dedicata 0559108246.
- 5. Rappresenta obiettivo dell'Amministrazione Comunale rendere fruibili, ovunque e in tempo reale, i servizi offerti. Le diverse categorie di destinatari possono trovare soddisfazione attraverso la differenziazione dei canali messi a loro disposizione. In tal modo è possibile instaurare una relazione che tenga conto delle caratteristiche dell'utente e dei suoi bisogni. A tal riguardo:
 - a) chi possiede una buona dimestichezza con il mondo digitale ed utilizza il sito WEB del Comune, ma incontra comunque delle difficoltà a reperire le informazioni desiderate, oppure a inviare autonomamente delle istanze, o, ancora, a compilare la modulistica e inviarla attraverso le piattaforme online, può chiedere un aiuto all'ufficio “Incomune” sia tramite telefono sia attraverso la chat room presente sul portale;



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “Incomune”

- b) i/le nativi/e digitali, invece, riescono agevolmente ad accedere a tutti i servizi resi disponibili online, quali la modulistica da scaricare e inviare per email, le piattaforme per la compilazione e l'invio diretto delle istanze, con accesso identificativo qualificato (Sistema Pubblico di Identità Digitale, Carta d'Identità Elettronica, etc.) oppure alle informazioni presenti nelle sezioni dedicate agli “Eventi” o alle “News”, alle “Aree Tematiche”, agli “Atti Comunali”, ai “Bandi e Concorsi”, all’ “Amministrazione Trasparente”, all’ “Albo Fornitori”, etc.

ART. 7 – Comunicazione interna

1. L'ufficio “Incomune” per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni area di competenza del Comune di Montevarchi attivando con gli altri uffici processi di comunicazione interna necessari ad assicurare un costante flusso informativo, nonché segnalazioni di disservizi da parte degli utenti.
2. Ogni Ufficio individua propri referenti, tramiti i quali vengono trasmessi all'ufficio “Incomune”, atti e documenti che consentono risposte esaurienti alle richieste dei/delle cittadini/e.

ART. 8 - Il sito internet istituzionale

1. L'ufficio “Incomune” gestisce il sito internet istituzionale del Comune www.comune.montevarchi.ar.it nelle seguenti voci di menu:
 - a) Sezione dedicata alle “Notizie”;
 - b) Sezione dedicata agli “Eventi”;
 - c) Area “In Evidenza”;
 - d) Sezione dedicata alle “Aree Tematiche”;
 - e) Sezione dedicata alla “Modulistica”;
 - f) Sezione dedicata alle “Info Utili”;
 - g) Gestione della parte grafica del sito e la sua corrispondenza alle indicazioni fornite dal Codice dell'Amministrazione Digitale (C.A.D.);
 - h) Cura e aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente”.
2. L'ufficio “Incomune”, relativamente al sito internet istituzionale, inoltre:
 - a) cura la parte relativa al *back office* in collaborazione con il gestore esterno, previ accordi sottoscritti tra le parti per quanto concerne la sua manutenzione e il suo aggiornamento;
 - b) aggiorna tutte le aree del sito eccetto la parte relativa all’Albo Pretorio *online*;
 - c) cura i rapporti con gli uffici interni dell’Ente per quanto riguarda l’aggiornamento delle informazioni contenute nel sito;
 - d) cura i rapporti con enti ed associazioni esterni all’Ente per le informazioni inserite all’interno del sito.
3. Sulla base delle disposizioni stabilite dalla Legge n. 4 del 09/01/2004 (Legge Stanca) il sito istituzionale dell’Ente è progettato con design responsivo che lo rende accessibile da qualsiasi dispositivo mobile (*smartphone* e *tablet*) o fisso (*personal computer*). Inoltre, il sito è progettato tenendo conto dei principi generali di accessibilità e usabilità dei siti *WEB* contenuti anche negli indirizzi dell’Agenzia per l’Italia digitale AgID.

ART. 9 - Comunicazione attraverso i *Social Media*



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “Incomune”

-
1. Il Comune di Montevarchi utilizza i *Social Media* con finalità istituzionali e di interesse generale, mirando ad informare e ascoltare i propri utenti, promuovere e raccontare gli eventi e le iniziative, veicolare eventuali segnalazioni dei/delle cittadini/e verso gli uffici preposti. Il metodo utilizzato è diverso rispetto ai sistemi informativi tradizionali ed è basato sui pilastri della trasparenza e della partecipazione. L'Amministrazione è trasparente rispetto al controllo sul proprio operato e aperta a soluzioni che provengono dai/dalle cittadini/e stessi/e, chiamati/e a dare attivamente il loro contributo. L'obiettivo è, dunque, migliorare il rapporto con il/la cittadino/a anche attraverso l'utilizzo dei *social media* e raggiungere una “*citizen satisfaction*” basata sulla partecipazione, il confronto e il dialogo.
 2. I canali *social* utilizzati dal Comune di Montevarchi sono: *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *Youtube*, l'APP di messaggistica *Telegram* (unidirezionale con informazioni provenienti solo dall'amministrazione) e la *chat room* attiva sul sito *WEB*. La totalità dei canali descritti è gestita e presidiata costantemente dall'ufficio “*Incomune*”. L'interazione con il/la cittadino/a è sempre garantita, talvolta in maniera immediata, come avviene nell'ambiente della *chat*, talvolta in maniera differita, come accade invece su *Facebook* o *Instagram*.
 3. Qualora la risposta a un quesito posto dal/dalla cittadino/a necessiti di ricerche e approfondimenti, il responsabile della pagina ricorre a una risposta interlocutoria e acquisisce la risposta dall'ufficio competente, pubblicandola con in chiaro gli estremi del responsabile dell'ufficio stesso. Se invece non è possibile ottenere una risposta in tempi contenuti, il responsabile indirizza le richieste all'ufficio competente dando informazioni su chi e come contattare.
 4. L'assetto organizzativo dell'ufficio “*Incomune*”, divenuto stabile nel corso degli anni, consente di aprire a tutte le nuove forme di partecipazione dei/delle cittadini/e, e di inclusione delle diversità, anche riguardo alle novità che in futuro saranno apportate all'interno dei vari *social media* attualmente curati dall'Amministrazione.
 5. Con l'obiettivo di un continuo miglioramento della qualità del rapporto tra Ente e cittadini/e, nel tempo sarà possibile attivare nuovi canali oltre a quelli già esistenti.
 6. L'interazione con i/le cittadini/e sarà inoltre regolamentata attraverso l'utilizzo di specifiche *social media policy*, in grado di garantire correttezza ed efficacia dell'attività di comunicazione.

ART. 10 - L'attività di relazioni con il pubblico tramite *chat*

1. È attivo un servizio di *chat* accessibile dal sito *WEB* comunale, sia in modalità *desktop* che *mobile*, al quale risponde il personale in servizio presso l'ufficio relazione con il pubblico. Attraverso il servizio di *chat* l'utente può:
 - a) prenotare un appuntamento per il servizio URP;
 - b) ricevere le informazioni e la modulistica circa i processi e i procedimenti attivati dall'amministrazione comunale;
 - c) ottenere informazioni sullo stato di una propria domanda già inoltrata all'ente;
 - d) ottenere assistenza nella compilazione dei moduli da inoltrare all'ente;
 - e) effettuare segnalazioni, reclami e proposte che verranno prontamente inoltrate agli uffici interni di competenza;
 - f) ricevere informazioni di orientamento sugli uffici comunali, quali recapiti telefonici, contatti *e-mail* e orari.
2. Al fine di ottenere informazioni sullo stato di una propria richiesta già inoltrata al Comune, il/la cittadino/a che si approccia all'ente tramite la *chat* deve qualificarsi scrivendo nome, cognome e



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “Incomune”

codice fiscale, nonché, se nella sua possibilità, inviare telematicamente il proprio documento di riconoscimento, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali. Qualora sia impossibilitato all'inoltro del proprio documento identificativo, il contatto via *chat* viene prontamente trasformato in appuntamento in presenza o telefonico dalla persona che lo ha preso in carico.

3. Qualora il/la cittadino/a chieda l'accesso a informazioni personali, è prevista anche l'implementazione dell'accreditamento per la *chat room* del Comune di Montevarchi attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID) o la Carta d'Identità Elettronica, sempre che questo non costituisca un ostacolo alla celerità di rapporto con il servizio. Altrimenti rimane preferibile trasformare la comunicazione in appuntamento in presenza o telefonico.

ART. 11 – Comunicazione turistica

1. L'Amministrazione Comunale di Montevarchi ha istituito e gestisce, attraverso l'ufficio promozione del territorio, il portale turistico www.montevarchi.tuscany.it, quale sito dedicato specificatamente al turismo e alla promozione del territorio con lo scopo di rendere possibile un canale di comunicazione tra turisti e strutture ricettive, luoghi di attrazione turistica, operatori del luogo e amministrazione comunale.
2. Agli uffici promozione del territorio e “Incomune” è demandato il compito di gestire i contenuti inseriti nel portale e di garantire il loro aggiornamento.
3. In conformità alla L. R. 86/2016 “Testo Unico del Sistema Turistico Regionale” e successive integrazioni e modifiche, il Comune di Montevarchi ha aderito all'Ambito Turistico Valdarno Aretino, mediante approvazione della Convenzione per l'esercizio associato delle funzioni in materia di accoglienza e informazione turistica. Gli uffici promozione del territorio e “Incomune” inviano all'Ambito le informazioni relative alle iniziative e agli eventi in programma per l'inserimento nel sito www.visitvaldarno.com, anch'esso integrato nel portale istituzionale del comune.

ART. 12 - Cura e aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente”

1. Il Comune di Montevarchi assicura la trasparenza, intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei/delle cittadini/e, promuovere la partecipazione degli/delle interessati/e all'attività amministrativa e di favorire forme diffuse di controllo sul perseguitamento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza costituisce il principio generale su cui si fonda il D. Lgs 33/2013 recante il «*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.*».
2. Tutte le informazioni, i dati, i documenti di cui al comma precedente sono oggetto di pubblicazione obbligatoria; a tal fine è creata un'apposita sezione denominata «Amministrazione trasparente» nella *home page* del sito istituzionale. I dirigenti dell'Ente garantiscono il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare.
3. Nella sottosezione di primo livello “Altri contenuti” sono inserite le elaborazioni ulteriori di secondo livello “Accesso civico, Accesso generalizzato e Accesso documentale” ed il “Registro degli accessi”.
4. Il Responsabile per la trasparenza del Comune di Montevarchi è il Segretario generale, nominato dal Sindaco, il quale “*svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte*



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “Incomune”

dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente” (art. 43, comma 1 D. Lgs. 33/2013)

5. All'interno dell'ufficio “Incomune” è individuato, con deliberazione della Giunta comunale n. 10 del 24/01/2019, l'incaricato della pubblicazione della maggior parte dei contenuti del sito <https://montevarchi.portaletrasparenza.net/>, a cura dei responsabili dei vari uffici.
6. L'incaricato coordina e sovrintende inoltre alla pubblicazione dei contenuti effettuati da alcuni uffici preposti, riguardo a contenuti specifici (ad es., concorsi pubblici, gare di appalto, ecc.).

ART. 13 – Rilevazione del grado di soddisfazione dei/delle cittadini/e

1. L'ufficio “Incomune” implementa le attività di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi erogati dal Comune di Montevarchi all'interno del sito *WEB* istituzionale, in modalità interattiva, ossia in modo tale da consentire lo scambio di informazioni tra il cittadino e l'ente. Obiettivo della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati è la valutazione della performance organizzativa (ex art. 19 bis D. Lgs 150/2009) e, conseguentemente, il porre in essere i cambiamenti necessari per il miglioramento dell'attività svolta dall'ufficio comunale “preso in esame”, ottenuto mediante la partecipazione e la collaborazione dei destinatari di tale attività.
2. Si rimanda ad un successivo disciplinare per l'applicazione delle indagini di *customer satisfaction* che l'amministrazione Comunale di Montevarchi intenderà adottare in conformità con la normativa vigente.
3. Attraverso il servizio di *chat room* presente sul portale comunale e gestito dall'ufficio “Incomune”, l'utente può esprimere un giudizio sintetico di *feedback* sulla risposta ricevuta, e se, dunque, ha ritenuto soddisfacente l'aiuto ottenuto. L'analisi di queste valutazioni sintetiche dei/lle cittadini/e permette all'ufficio “Incomune” di correggere le criticità e di valorizzare i punti di forza del servizio.

ART. 14 - Funzioni dell'ufficio stampa

1. L'ufficio stampa del Comune di Montevarchi gestisce e coordina i processi di informazione istituzionale, non politica, sviluppati in stretta connessione con gli obiettivi istituzionali dell'Ente.
2. L'ufficio stampa:
 - a) promuove e cura i rapporti con gli organi di informazione locali, regionali, nazionale e specializzati, relativamente all'informazione istituzionale;
 - b) individua e/o implementa soluzioni innovative e strumenti che possano garantire la costante e aggiornata informazione sull'attività istituzionale dell'amministrazione, quali, ad esempio, il sito *WEB* comunale o i canali *social Facebook, Instagram, Twitter, Telegram, Whatsapp, Youtube...*;
 - c) cura la redazione di comunicati stampa e gestisce le conferenze stampa istituzionali;
 - d) effettua ed organizza, in collaborazione con l'URP e gli uffici competenti, campagne di informazione di carattere sociale ed istituzionale;
 - e) cura, in collaborazione con l'Ufficio Promozione del Territorio e l'Ufficio Cultura, la gestione degli eventi stampa in relazione alle iniziative da essi organizzate.

ART. 15 - Attività di centralino telefonico e di accoglienza al/alla cittadino/a



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio “*Incomune*”

1. All'interno dell'ufficio “*Incomune*” vengono effettuate le attività di centralino telefonico e di prima accoglienza degli utenti, nello specifico, l'attività di centralino:
 - a) espleta, attraverso lo strumento telefonico, l'attività di prima informazione al/alla cittadino/a che si rivolge all'Amministrazione Comunale;
 - b) mette in comunicazione diretta il/la cittadino/a con gli uffici di interesse;
 - c) collabora con l'attività di accoglienza.
1. Inoltre, l'attività di prima accoglienza, che si svolge all'ingresso dell'*Urban Center*:
 - a) fornisce indicazioni di base all'utente riguardo alle sue richieste;
 - b) facilita il contatto diretto del/della cittadino/a con gli uffici di interesse;
 - c) collabora con l'ufficio relazioni con il pubblico e con l'ufficio anagrafe presenti all'interno dell'*Urban Center* per alcuni servizi, quali la consegna delle Carta d'Identità Elettronica o della modulistica, etc.;
 - d) orienta i/le cittadini/e verso gli uffici comunali.

ART. 16 – Agevolazioni e contributi economici gestiti dall'URP

1. L'ufficio per le relazioni con il pubblico si occupa di taluni benefici economici i cui requisiti di accesso sono stabiliti da norme statali, regionali o integrati con regolamento comunale, che non prevedono un esame della condizione socio-economica personalizzata, come avviene per i contributi destinati alle famiglie in carico presso il servizio sociale comunale. Questa tipologia di benefici, inoltre, non gravita sul bilancio comunale in quanto vengono erogati materialmente da altri enti ma sulla base di una istruttoria esperita e conclusa dall'URP.
2. In particolare, si occupa di:
 - a) pubblicazione del bando, contenente norme integrative rispetto al regolamento emanato dall'Autorità Idrica Toscana, raccolta delle domande, esperimento dell'istruttoria e relativa ammissione in graduatoria per il bonus idrico integrativo, successivamente erogato dal gestore;
 - b) raccolta delle domande dell'assegno di maternità per le madri che non percepiscono la maternità connessa alla posizione lavorativa, esperimento dell'istruttoria, inserimento delle aventi diritto nel portale Inps ai fini dell'erogazione materiale;
 - c) raccolta delle domande del contributo regionale per le famiglie con figli minori disabili gravi, svolgimento dell'istruttoria, inserimento degli aventi diritto nel portale della Regione Toscana ai fini dell'erogazione materiale.

ART. 17 – Comunicazione e cultura

1. L'Amministrazione Comunale di Montevarchi riconosce alla comunicazione il ruolo di veicolo della cultura con l'obiettivo di contribuire all'arricchimento e alla crescita dell'intera comunità di Montevarchi, nonché allo sviluppo di una propria “coscienza di comunità”.
2. L'Amministrazione Comunale ha istituito l'Unità Organizzativa Autonoma “Urp-Comunicazione, Cultura, Biblioteca Comunale, Archivio Storico e Promozione del Territorio” per riunire insieme la parte legata alla comunicazione con l'organizzazione di eventi e manifestazioni. Al riguardo ogni anno l'Amministrazione approva un proprio atto deliberativo dove definisce un piano di integrazione tra gli eventi culturali, di promozione del territorio e la comunicazione istituzionale, avvalendosi delle attività dell'ufficio stampa istituzionale collocato presso l'ufficio “*Incomune*”.



3. L'attività dell'ufficio “*Incomune*” si colloca in un contesto di promozione degli eventi culturali e non solo, in cui vengono anche valorizzate le feste tradizionali della città e delle frazioni, viene dato risalto alle tradizioni culinarie e ai prodotti tipici, vengono descritti i personaggi vissuti in questo territorio.
4. Gli interventi di comunicazione e informazione sono effettuati attraverso tutti gli strumenti a disposizione dell'ufficio stampa istituzionale (comunicati stampa, conferenze stampa, sito internet e *social media*).
5. I dipendenti dell'ufficio “*Incomune*”, relativamente alle attività culturali e di promozione del territorio, oltre ad occuparsi dell'attività di informazione verso i cittadini, sono coinvolti anche per quanto attiene alle attività di presenza e collaborazione con l'organizzazione e la gestione dei singoli eventi sulla base delle necessità del servizio.

ART. 18 - Comunicazione e innovazione

1. Le Linee guida elaborate dalla Commissione Europea per l'adozione del Piano razionale di ripresa e resilienza (PNRR) identifica le Componenti come gli ambiti in cui aggregare progetti di investimenti e riforma del Piano medesimo. Il PNRR è articolato in sedici Componenti, raggruppati in sei Missioni. Tra le Missioni del PNRR, la Missione 1 «Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura» sostiene la transizione digitale del Paese, nella modernizzazione della pubblica amministrazione, nelle infrastrutture di comunicazione e nel sistema produttivo.
2. Il PNRR approvato il 13 luglio 2021, con decisione del Consiglio dell'Unione europea, indica la digitalizzazione e l'innovazione della pubblica amministrazione quale missione primaria per la connettività di cittadini/e, imprese e pubbliche amministrazioni. Essa, inoltre, per il suo ruolo trasversale, appare imprescindibile anche per la realizzazione di tutte le altre missioni previste dal piano stesso.
3. L'attività di comunicazione e informazione dell'ufficio “*Incomune*” si inserisce in maniera strategica nel contesto dell'innovazione digitale delle Amministrazioni Pubbliche concepita dal PNRR.
4. In quest'ottica, parallelamente al processo che si prefigge gli obiettivi di accorciare drasticamente le «distanze» tra enti e individui e ridurre radicalmente i tempi della burocrazia, come delineati nel PNRR, la comunicazione pubblica deve essere utile a:
 - a) supportare e/o facilitare cittadini/e, residenti e imprese nell'accesso ai servizi offerti digitalmente;
 - b) semplificare il rapporto tra utenti e amministrazione;
 - c) favorire la partecipazione e il confronto con i/le cittadini/e utenti, sia nel perseguitamento della trasparenza amministrativa che per una eventuale revisione dei procedimenti e dell'organizzazione;
 - d) favorire l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) per far sì che possono essere rielaborate le informazioni sull'evoluzione di diversi fenomeni locali ed in particolare nelle procedure amministrative, sulle seguenti aree tematiche:
 - 1) il principio di economicità ed efficacia, ovvero ottimizzazione dei costi e della qualità;
 - 2) il principio di territorialità, ovvero l'utilizzo dell'IA attraverso il monitoraggio del territorio;
 - 3) la digitalizzazione tramite l'adeguamento dei servizi pubblici alle esigenze dell'utenza;
 - 4) il miglioramento dei processi gestionali e una maggiore efficienza dei procedimenti amministrativi.



COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio *“Incomune”*

5. In conformità con le previsioni del PNRR, il personale dell'ufficio *“Incomune”* ha al suo interno figure professionali specializzate sia in comunicazione, che in digitalizzazione di base, alle quali occorre aggiungere la contemporanea conoscenza digitale applicata nei procedimenti amministrativi, nonché una adeguata propensione e formazione per le attività di contatto con l'esterno.