



**REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA
DELLE ATTIVITA' DEL COMUNE DI
SIENA ATTRAVERSO L'USO DELLE
TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E
DELLA COMUNICAZIONE**

(Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 32 del 3.2.2009)

INDICE

TITOLO I

Principi generali

| | | |
|--------|-----------------------------|--------|
| Art. 1 | - Oggetto | pag. 3 |
| Art. 2 | - Principi e finalità | pag. 3 |
| Art. 3 | - Ambiti applicativi | pag. 4 |

TITOLO II

Disciplina delle attività di comunicazione pubblica e di informazione

| | | |
|--------|--|---------|
| Art. 4 | - Caratteri generali | pag. 4 |
| Art. 5 | - I soggetti promotori della comunicazione e della informazione pubblica | pag. 5 |
| Art. 6 | - Gli strumenti della comunicazione e dell'informazione pubblica | pag. 11 |

TITOLO III

Disciplina delle attività dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza

| | | |
|---------|---|---------|
| Art. 7 | - Caratteri generali | pag. 12 |
| Art. 8 | - Attività | pag. 14 |
| Art. 9 | - I soggetti | pag. 16 |
| Art. 10 | - La comunicazione interna | pag. 20 |
| Art. 11 | - Il Piano di Comunicazione | pag. 21 |
| Art. 12 | - Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza | pag. 22 |
| Art. 13 | - Promozione e sviluppo della partecipazione | pag. 23 |
| Art. 14 | - Rilevazione e monitoraggio | pag. 24 |
| Art. 15 | - Segnalazioni, osservazioni e proposte | pag. 25 |
| Art. 16 | - Organizzazione | pag. 25 |
| Art. 17 | - Gestione e aggiornamento dei contenuti del Portale www.comune.siena.it | pag. 28 |
| Art. 18 | - Gestione della posta elettronica del Comune@comune.siena.it | pag. 29 |
| Art. 19 | - Disposizioni finali | pag. 31 |

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Oggetto

- 1.** Il presente Regolamento disciplina le attività legate alla comunicazione pubblica e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed è finalizzato a garantire e facilitare le relazioni fra i cittadini e l'Istituzione comunale.

Art. 2 – Principi e finalità

- 1.** Il Comune ispira tutta la propria attività di comunicazione istituzionale alle regole della semplificazione del linguaggio e ai principi di trasparenza dell'informazione, anche attraverso l'uso delle tecnologie, così da permettere ai cittadini la conoscenza e l'accesso agli atti della pubblica amministrazione.
- 2.** Il Comune promuove la conoscenza della propria attività istituzionale e amministrativa attraverso ogni idoneo strumento di diffusione; sostiene lo sviluppo delle relazioni con i cittadini; mira al potenziamento ed all'armonizzazione dei flussi di informazioni al proprio interno garantendo un'amministrazione efficace. Inoltre, anche sulla base di analisi preventive sulle reali esigenze dei cittadini e delle imprese del territorio e attivando strumenti idonei per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, tende ad un alto coinvolgimento partecipativo della comunità alla vita del Comune.

Art. 3 – Ambiti applicativi

1. I principi che ispirano l'art. 2 si applicano sia all'ordinaria attività istituzionale e amministrativa dell'Ente sia alle nuove e più complesse esigenze comunicative quali:
 - a) l'accesso dei cittadini alle tecnologie telematiche per comunicare con la pubblica amministrazione e per fruire dei servizi;
 - b) l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per permettere ai cittadini l'accesso alle informazioni ed ai servizi in maniera informatizzata utilizzando i sistemi di riconoscimento, certificazione, protocollazione e pagamento di cui alla legge del "Codice dell'amministrazione digitale";
 - c) la messa a disposizione del cittadino e delle imprese di strumenti di accesso in multicanalità, a partire da un Portale istituzionale più interattivo, alle informazioni ed ai servizi.

TITOLO II

DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Art. 4 – Caratteri generali

1. Per attività di informazione e comunicazione, con riferimento alla legge n. 150 del 7 giugno 2000, si intende:
 - a) la comunicazione autoprodotta rivolta ai cittadini, singoli e associati e ad altri enti;
 - b) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Istituzione e delle aziende;

- c) l'informazione ai cittadini attraverso i mezzi di comunicazione di massa;
 - d) la comunicazione interistituzionale.
2. Le attività di comunicazione e di informazione sono indirizzate a:
- a) illustrare le attività ed il funzionamento dell'Istituzione e promuoverne l'immagine;
 - b) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - c) assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti;
 - d) garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
 - e) favorire le conoscenze allargate e approfondite sui temi di rilevante interesse pubblico e socio-economico;
 - f) attivare ricerche ed analisi in ordine a proposte migliorative sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con i cittadini;
 - g) favorire i processi di semplificazione.

Art. 5 – I soggetti promotori della comunicazione e della informazione pubblica

1. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche ha un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Istituzione. Il suo fine è quello di concorrere a indirizzare l'attività pubblica agli adempimenti formali e di verificare i risultati sostanziali nell'opera di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso essa esplica un ruolo di coordinamento delle diverse strutture dedicate alla comunicazione e all'informazione.
2. Fanno parte delle attività di comunicazione e informazione del Comune di Siena: l'Ufficio stampa, l'Ufficio Relazioni

con il Pubblico (URP), il Portavoce, il Centro Servizi, il Sistema Informativo, l'Agenda 21, gli sportelli alle utenze (al cittadino, alle imprese), il Servizio statistica e il Call center.

a) Ufficio stampa - Sulla base di quanto prevede la legge 150 del 2000, ha il compito di occuparsi prioritariamente della gestione dell'informazione istituzionale, curando a tale scopo i rapporti con gli organi di informazione. Il fine è quello di trasmettere i dati e la complessa attività dell'Amministrazione comunale ai cittadini. E' composto da addetti scelti tra gli iscritti all'Albo dei giornalisti e svolgono la loro attività in modo stabile e sinergico con tutti gli altri uffici della Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche.

In particolare l'Ufficio stampa, nell'esercizio dell'informazione istituzionale di propria competenza, vive le seguenti attività:

- redige ed emette comunicati stampa;
- indice conferenze stampa;
- cura le rassegne stampa;
- controlla la redazione della produzione editoriale del Comune;
- garantisce la gestione nei rapporti con i mass media;
- organizza e gestisce le interviste per programmi radio/televisivi;
- stabilisce rapporti con uffici stampa di soggetti privati, Enti ed aziende;
- coordina le campagne di informazione;
- concede gli accrediti giornalisti alle iniziative del Comune;
- realizza "house organ", riviste e pubblicazioni istituzionali.

b) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - Rappresenta uno dei servizi creati per favorire il contatto fra i cittadini e l'Amministrazione comunale ed è altresì uno strumento

importante per gestire i processi di qualità e di customer (cioè verifica il grado di soddisfazione del cittadino/utente). E' il servizio che garantisce il diritto di accesso e partecipazione dei cittadini nonché della tutela della riservatezza dei dati, così come previsto dalla legge 241/90 e successive (legge n.15 del 11 febbraio 2005) modifiche e dalla legge 150/2000.

Fra gli obiettivi dell'URP si pone in posizione di rilievo la messa a sistema, all'interno e all'esterno, della comunicazione integrata. Compiti e funzioni dell'URP sono:

- l'attività di comunicazione diretta con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi;
- l'attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorendo la partecipazione ed il pieno esercizio dei diritti;
- la promozione dell'immagine del Comune e la facilitazione del rapporto tra Amministrazione e cittadini;
- il supporto all'ufficio del Difensore Civico, relativamente ai rapporti con l'utenza, al ricevimento delle istanze per la cura e l'istruttoria delle pratiche e la tenuta del relativo archivio;
- l'ottimizzazione delle attività di comunicazione e di informazione al cittadino, anche collaborando con l'Ufficio stampa e con il Centro Servizi affinché le notizie riguardanti l'URP siano inserite nei rispettivi strumenti di informazione;
- l'adozione di iniziative di coordinamento degli altri servizi interni in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative che hanno un forte impatto con l'utenza e di redazione della relativa modulistica, anche

attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per settori specifici di intervento, privilegiando l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile;

- l'attivazione di analisi e ricerche per conoscere i bisogni degli utenti anche avanzando proposte per migliorare i rapporti con l'utenza e il livello di soddisfazione dei servizi erogati;
- la collaborazione con le strutture di riferimento per rendere i servizi più efficaci e migliorarli, proponendo adeguamenti e correttivi per ammodernare anche le strutture;
- la ricerca dei modi e delle forme più idonei per semplificare i linguaggi;
- l'individuazione delle modalità diverse per rivolgersi all'utenza;
- il ruolo di front-office ai cittadini, in raccordo con il Centro Servizi, in una logica di multicanalità e di integrazione con il Portale del Comune, in particolare per quanto attiene le informazioni sui servizi di competenza dell'Amministrazione comunale.

Il front-office dell'URP, in particolare, si occupa:

- dell'attività del Comune, sugli orari e l'ubicazione degli uffici;
- della conoscenza dei servizi erogati, della modalità della loro fruizione e dell'informazione ai cittadini sulle eventuali tariffe praticate;
- della modalità di svolgimento dei procedimenti ed atti amministrativi;
- della possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Una struttura di back office garantisce la gestione ed il coordinamento dei flussi informativi provenienti dalle

diverse fonti. Tale attività consiste prevalentemente nella raccolta, nel trattamento, nella redazione e nell'aggiornamento delle informazioni tramite la gestione delle banche dati, dove saranno registrati tutti i flussi informativi, inclusi tutti i dati sulle norme e regolamenti. Indispensabile per le attività di back office è il funzionamento a sistema della rete dei referenti, metodo indispensabile nella veicolazione di informazioni e notizie fra tutte le Direzioni del Comune di Siena.

- c) Il Portavoce - La legge 150 del 2000 prevede che l'organo di vertice dell'Amministrazione possa essere coadiuvato dalla figura del Portavoce, scelto anche tra professionisti esterni all'Amministrazione comunale, con compiti di diretta collaborazione, ai fini dei rapporti di carattere politico-istituzionale, con gli organi di informazione. Il Portavoce, nominato con apposito decreto del Sindaco non può, per tutta la durata del relativo incarico, esercitare attività nei settori radiotelevisivo, del giornalismo, della stampa e delle relazioni pubbliche. E' la figura di raccordo con il vertice dell'Amministrazione e risponde direttamente al Sindaco. Ha il compito di comunicare ai mezzi di comunicazione di massa il pensiero, le scelte strategiche e le decisioni dell'organo politico di vertice dell'Ente. Il Portavoce, nel complesso delle attività di informazione e comunicazione politica che lo riguardano, dovrà condurre la propria azione in modo stabile e sinergico con la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, affinché il dispiegarsi delle tecniche di management delle notizie e dell'informazione favoriscano un percorso omogeneo e non sovrapposto. Diversamente dagli addetti agli Uffici stampa non necessariamente deve essere iscritto all'Albo dei giornalisti. Il Portavoce potrà avvalersi di collaboratori

con competenze specifiche nelle attività di informazione e comunicazione.

3. Le suddette attività di comunicazione e informazione istituzionale sono coordinate dalla Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche e di creare sinergie ed integrazione fra le diverse azioni di comunicazione, con l'obiettivo di rendere sempre più efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini. Esse seguono gli indirizzi dettati dagli organi di vertice.
4. L'Amministrazione comunale così come ha facoltà di istituire l'Ufficio stampa per l'informazione istituzionale, può incaricare, tramite la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, agenzie giornalistiche professionali specializzate o singoli professionisti di occuparsi occasionalmente della promozione e dell'informazione di rilevanti e straordinari eventi.
5. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.
6. Tutte le attività di comunicazione e informazione, nella esplicitazione del loro ruolo, si ispirano ai principi enunciati nella "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" e orientano la propria attività agli obiettivi in essa fissati.
7. Il Sindaco può attivare apposite collaborazioni con enti pubblici e loro forme associative e con associazioni di categoria, affinché si avvalgano reciprocamente delle rispettive strutture informative.

Art. 6 – Gli strumenti della comunicazione e dell’informazione pubblica

1. Le informazioni e le comunicazioni istituzionali al pubblico sono fornite attraverso il periodico comunale “La Balzana”, il “Foglio volante”, i “Quaderni della Balzana”, manifesti, pieghevoli, depliant, opuscoli vari, pubblicazioni, il Portale del Comune, le trasmissioni televisive e radiofoniche, gli avvisi al pubblico, il materiale divulgativo ed i servizi telefonici, sms ed e-mail. Ogni messaggio emesso deve portare bene in evidenza il logo dell’Ente e della Direzione che emette il messaggio.
2. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche gestisce al proprio interno un “call center” che, tramite un apposito Numero Verde e una linea telefonica tradizionale o altre forme di tecnologia evoluta garantisce ai cittadini in tempo reale la fruizione di un servizio rapido e costantemente aggiornato. Il “call center” gestisce informazioni ed è altresì uno strumento strategico di comunicazione che, in raccordo con il front-office, offre:
 - la possibilità di fornire informazioni su servizi, orari di ricevimento, procedure, concorsi, tariffe, servizi, eventi, manifestazioni;
 - la possibilità di essere utilizzato come strumento di teleprenotazione o di raccolta di suggerimenti, osservazioni e sondaggi di opinione.
3. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche gestisce il “Centro di ascolto del cittadino” che rappresenta la base indispensabile per gestire il meccanismo delle osservazioni, dei suggerimenti dei cittadini verso l’Amministrazione comunale. Tale struttura serve altresì ad attivare i processi di customer, cioè quel complesso di attività atte a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino-utente.

Attraverso l'ascolto è possibile adeguare i servizi al cambiamento dei bisogni, modificare l'organizzazione dei servizi non solo in base alle risorse umane e finanziarie disponibili, ma anche in relazione alle osservazioni ricevute. E' possibile poi definire i meccanismi per monitorarne la qualità (accesso, efficacia, efficienza, economicità) dei servizi stessi attraverso la conoscenza della qualità percepita, portando così all'interno del Comune la voce del cittadino.

4. L'Amministrazione considera indispensabile, al fine di ampliare e rendere sempre più funzionali alle reali necessità del territorio i propri servizi, prevedere forme di conoscenza dei bisogni dei cittadini e di misurazione del loro gradimento. A tale fine rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione delle osservazioni, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte.

TITOLO III

DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DELL'AMMINISTRAZIONE ELETTRONICA E DELLA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE E DELLA CONOSCENZA

Art. 7 - Caratteri generali

1. Con riferimento alle leggi vigenti in materia, per attività dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza si intendono le attività finalizzate alla semplificazione, trasparenza ed integrazione dei processi interni ed efficienza dei servizi per i cittadini e le imprese.

2. Tali attività sono indirizzate a:
- garantire ai cittadini, l'accesso alle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con l'Ente permettendo così un accesso semplificato e rapido ai servizi;
 - razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese;
 - sviluppare l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione al fine di riorganizzare ed aggiornare i servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, utilizzando anche forme di loro coinvolgimento e strumenti di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
 - garantire a tutti i cittadini, anche quelli con varie disabilità, pari diritti di accesso alle informazioni ed ai servizi;
 - favorire l'alfabetizzazione informatica dei cittadini, con particolare riguardo alle categorie a rischio esclusione;
 - realizzare sportelli al cittadino e alle imprese eroganti servizi all'utenza anche in via telematica;
 - assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di accesso degli utenti ai servizi erogati dall'Ente, qualunque sia il canale di erogazione (multicanalità);
 - garantire in via telematica la consultazione, lo scambio di dati ed informazioni, nonché l'interoperabilità, tra le pubbliche amministrazioni;
 - favorire l'accesso ai servizi pubblici, promovendone la conoscenza.

Art. 8 – Attività

1. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, attraverso le proprie strutture, nello spirito dei caratteri generali appena descritti, articola così il proprio impegno in questo settore:
- a) agevola l'uso dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune;
 - b) realizza Interfacce web (Front End) attraverso i quali i cittadini e le imprese possono accedere in multicanalità (internet, totem, cellulare, tv, ecc.), in maniera veloce e sicura e soprattutto accessibile da qualsiasi soggetto, alle informazioni ed ai servizi dialogando, tramite specifiche SW predefinite e invariante, con le applicazioni gestionali dei servizi dell'Ente (Back-End);
 - c) opera affinché il Portale del Comune sia rispondente alle regole sull'accessibilità stabilite dal W3C (consorzio mondiale del web) attraverso l'uso di uno strumento software proprietario (Content Management System CMS), installato sul Server web del Centro Servizi, che permette la gestione dei contenuti del Portale svincolando l'utilizzatore da conoscenze tecniche di programmazione;
 - d) partecipa ai progetti di e-government finalizzati a creare standard di interoperabilità tra le Istituzioni in ambito nazionale, regionale e territoriale, per la creazione di Portali di servizio al cittadino e alle imprese;
 - e) opera per garantire al cittadino un accesso on-line alle informazioni e ai servizi, attraverso sistemi certificati di riconoscimento, certificazione, posta certificata e pagamenti, come stabilito dal "Codice dell'amministrazione digitale";
 - f) predispone regole di comportamento interno che garantiscano la veridicità e l'attualità delle informazioni e delle modulistiche presenti sul proprio Portale;

- g) predispone momenti di coinvolgimento del cittadino e/o delle proprie organizzazioni, anche attraverso le attività di Agenda 21 (come forum, gruppi di lavoro, workshop, ecc...);
- h) predispone momenti di sondaggio, anche on-line, finalizzati a conoscere le reali esigenze dei cittadini e delle imprese del territorio e le valutazioni del loro grado di soddisfazione dei servizi erogati;
- i) opera affinché i propri Front End, che interfacciano il cittadino, dialoghino con le varie applicazioni presenti all'interno dell'Ente (back office), secondo regole e standard definiti;
- j) opera affinché i dipendenti siano adeguatamente preparati a gestire l'utilizzo delle tecnologie e dell'informazione;
- k) predispone adeguati sistemi di protezione da Spam e Virus provenienti sia da che verso l'esterno.

2. Le strutture della Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche operano affinché il portale del Comune, in ottemperanza del Codice dell'amministrazione digitale, contenga le informazioni dell'Ente e tutti i dati pubblici. In particolare:

- l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascuno di questi anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta, corredati dai documenti anche normativi di riferimento;
- l'elenco delle tipologie di procedimento svolta da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento

- procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale;
- le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati;
 - l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata;
 - l'elenco di tutti i bandi di gara e concorso;
 - l'elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima;
 - i dati pubblici contenuti nei siti delle pubbliche amministrazioni sono fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di autenticazione informatica.
3. Le pubbliche amministrazioni garantiscono che le informazioni contenute nei siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito.
4. La pubblicazione telematica produce effetti di pubblicità legale nei casi e nei modi espressamente previsti dall'ordinamento.

Art. 9 – I soggetti

1. Le attività dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza vengono svolte da diversi uffici dell'Amministrazione e si avvalgono di tante e diverse competenze. Gli uffici preposti a queste attività sono:
- a) Centro Servizi - Svolge il ruolo di Front End del Comune ed attraverso di esso l'Amministrazione dialoga con gli altri Enti, i cittadini e le imprese.

Gestisce i front office attraverso i quali gli utenti esterni (cittadini e/o imprese) possono accedere on-line, attraverso sistemi di riconoscimento certificati (CIE, CNS, ecc.), ai servizi del Comune, inviare richieste e documenti in modalità sicura (Posta certificata, ecc.) pagando quando necessario, sempre on-line ed anche con la MiniPay, come stabilisce il “Codice dell’amministrazione digitale”.

Ospita presso la sua struttura di Blade Center e gestisce le applicazioni relative a:

- ✓ sito web del Comune, con relativo data base e CMS gestionale;
- ✓ siti web del Turismo e delle attività economiche e sistemi di georeferenziazione su mappe;
- ✓ data base con relative interfacce per accesso tramite totem, via web, alle informazioni ed ai servizi del Comune;
- ✓ sezione dedicata al CERR;
- ✓ sito del Palio;
- ✓ gestione della posta;
- ✓ siti di ospiti esterni che lo richiedono;
- ✓ varie mail list;
- ✓ motore statistico ad uso interno, per sapere il numero di accessi a pagine specifiche del portale;
- ✓ gestione della posta in entrata ed in uscita;
- ✓ siti di alcuni progetti di e-government;
- ✓ data base ed applicativo di un progetto di accesso ai servizi tramite il Digitale terrestre;
- ✓ data base ed applicativo del progetto di e-government per i servizi al cittadino denominato “PEOPLE”;
- ✓ il controllo di tutta la posta e il sistema di protezione dai Virus e dagli Spam;
- ✓ il sistema di sicurezza, tramite McAfee, che impedisce qualsiasi intrusione, in entrata ed in uscita sulla rete internet;

- ✓ il Sistema di acquisti on-line;
- ✓ il front end dei servizi alle imprese denominato AIDA;
- ✓ il sistema di gestione del SUAP;
- ✓ la Cartografia del Comune relativamente alle pratiche edilizie;
- ✓ l'interfaccia verso TSP (Sistemi interbancari) del sistema di accesso e pagamento tramite MiniPay .

Ha il compito, su indicazione del Direttore della Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, di supervisione e controllo dei contenuti del Sito, di coordinamento di tutti i soggetti che ne curano l'aggiornamento e di interfaccia con Enti pubblici e singoli utenti dei quali è referente per tutte le questioni che attengono al Sito (richieste di pubblicazione di News su iniziative varie, inserimento di link a siti esterni, inserimento di banner promozionali ecc...).

In particolare spetta al Centro Servizi autorizzare l'accesso al CMS e munire di apposito profilo utente e di indirizzo di posta elettronica i responsabili della pubblicazione dei contenuti, individuati all'interno della struttura comunale e formalmente nominati dai Direttori di riferimento, oltre che gli eventuali soggetti esterni incaricati dell'aggiornamento di specifiche aree del Sito. E' inoltre responsabilità del Centro Servizi vigilare sulle integrità e correttezza delle informazioni pubblicate monitorando i contenuti e segnalando tempestivamente al responsabile le eventuali inesattezze, lacune, imprecisioni da correggere.

Il Centro Servizi potrà provvedere, tramite personale proprio o soggetti esterni, alla pubblicazione sul Sito di informazioni che non sono di specifica pertinenza di un singolo ufficio, perché attinenti a più uffici o che, pur di pertinenza di un ufficio specifico, non possono essere

inserite dal responsabile per ragioni che dovranno essere motivate tramite comunicazione scritta del dirigente a cui fa capo l'ufficio.

E' suo compito gestire il sistema di posta elettronica del Comune, attraverso un Postamaster garantendo che:

- la richiesta per l'assegnazione della posta elettronica ad un dipendente sia autorizzata dal Direttore di riferimento;
- gli indirizzi e-mail personali siano creati nella forma nome.cognome@comune.siena.it, mentre gli indirizzi degli uffici abbiano una dicitura intelleggibile prima di @comune.siena.it;
- la posta elettronica sia scaricata frequentemente;
- il dipendente a cui viene assegnata, ne faccia un uso corretto, segnalando a chi di dovere eventuali violazioni delle regole stabilite.

b) Il Centro di elaborazione dati (CED) - Predispone, mantiene, gestisce e coordina le apparecchiature, le strutture telematiche ed i servizi di gestione dei dati relativi al back office.

Svolge il ruolo di supporto informatico per la gestione organizzativa e amministrativa per quanto di propria competenza e si occupa dell'erogazione dei servizi a supporto delle attività degli uffici comunali.

Provvede a definire, su mandato della Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, le politiche della sicurezza (Documento Programmatico Sicurezza).

Cura l'evoluzione delle piattaforme ICT, al fine di migliorare il funzionamento dei sistemi, con l'obiettivo di ottimizzare il funzionamento delle strutture dell'Ente.

Art. 10 – La comunicazione interna

1. Una buona comunicazione interna, fondata su un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, e il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio la propria identità, favorendo la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico, in quanto i flussi informativi interni rappresentano senz'altro il migliore strumento di integrazione, coordinamento e razionalizzazione dei processi dell'Ente.

Pertanto, a tal fine, si renderà necessaria una stretta collaborazione fra la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche e le altre Direzioni del Comune.

2. La comunicazione interna e la produzione di messaggi verso l'esterno rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni e pertanto richiedono un coordinamento che ne governi, con efficacia, le interazioni e le sinergie. A tal fine, la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua le iniziative di comunicazione pubblica volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.

Nello svolgimento di tali attività, i servizi di comunicazione considerano centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (Internet-Intranet).

3. Per armonizzare i flussi della comunicazione interna e quelli della comunicazione esterna, il dirigente di ogni direzione del Comune di Siena deve individuare almeno un referente a cui attribuire il compito di segnalare tempestivamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tutte le novità riguardanti la legislazione settoriale, i servizi, le iniziative, l'organizzazione, i procedimenti amministrativi e la modulistica. Tali nominativi designati dai rispettivi dirigenti dovranno essere comunicati

alla Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche a cui compete curare e tenere l'elenco dei suddetti nominativi. I referenti nominati successivamente la designazione con apposito atto del dirigente della Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, dovranno costantemente relazionarsi con l'apposita struttura (rete dei referenti) predisposta dalla Direzione di cui sopra. I referenti individuati sono i responsabili a livello operativo, per la Direzione appartenenza, del flusso di informazioni, di notizie, della loro validità, diventandone i garanti. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche relazionerà periodicamente al Sindaco e al Direttore generale sulle attività e sul funzionamento della rete dei referenti. Tramite la propria attività la rete dei referenti contribuisce a fornire i contenuti per la predisposizione del Piano di Comunicazione o di tutte le campagne di comunicazione e di informazione che si renderanno necessarie per promuovere servizi, iniziative o attività istituzionali.

Art 11 – Il Piano di Comunicazione

1. Il Piano di Comunicazione è uno strumento che serve a programmare le azioni di comunicazione dell'Istituzione comunale durante l'arco temporale di un anno.
2. Consente di correlare in maniera logica una serie di variabili quali la finalizzazione delle azioni comunicative (il perché si comunica), l'individuazione degli attori (il chi comunica e a quali destinatari), l'indicazione dei prodotti (il cosa dovrebbe realizzare), l'attribuzione degli strumenti e delle risorse da utilizzare.
3. Con il Piano di Comunicazione si interviene nella gestione della comunicazione istituzionale dell'organizzazione comunale quando le scelte strategiche e gestionali della stessa organizzazione sono già state assunte.

4. Annualmente la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche predispose il Piano di Comunicazione, che dovrà contenere:
- la definizione della strategia e degli obiettivi con i quali si intende produrre la comunicazione integrata del Comune;
 - la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
 - la scelta dei mezzi di diffusione ed i relativi budget;
 - la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni;
 - la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'Amministrazione comunale.

Art. 12 – Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza

1. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla predisposizione di programmi per la gestione delle osservazioni e delle eventuali proposte.
2. A tale fine le strutture della Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche attuano sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi.
3. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di

comunicazione e formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'Amministrazione.

4. L'Amministrazione comunale può organizzare rilevazioni sul grado di soddisfazione dei cittadini, per i servizi erogati, oltre che sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei medesimi rispetto alle prestazioni e agli adempimenti amministrativi. Analoghe ricerche possono essere svolte dai direttori sia singolarmente sia in modo coordinato, anche con l'eventuale collaborazione dei servizi di comunicazione.
5. I risultati delle attività di ascolto e di rilevazione e del monitoraggio riguardanti le osservazioni, le segnalazioni e le proposte sono trasmessi periodicamente al Sindaco e al Direttore generale.
6. Sulla base dei risultati della attività di rilevazione e di monitoraggio vengono definite sia le opportune iniziative di informazione e comunicazione sia le eventuali proposte di adeguamento dell'organizzazione, di semplificazione e delle modalità dei servizi erogati.

Art. 13 – Promozione e sviluppo della partecipazione

1. Il Comune di Siena, attraverso la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, che si avvarrà delle proprie strutture, valorizza e promuove l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto e dai Regolamenti.

A tale fine:

- a) raccoglie e diffonde informazioni relative agli Istituti di partecipazione;
- b) informa i cittadini e le loro associazioni sulle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;

- c) stabilisce i rapporti con gruppi o associazioni di cittadini finalizzati alla realizzazione di iniziative di interesse particolare o generale;
- d) predispone momenti di coinvolgimento del cittadino e/o delle proprie organizzazioni finalizzate alla sostenibilità ambientale, sociale, economica, nell'accezione più ampia delle parole, per una migliore qualità della vita, attraverso Agenda 21.

Art. 14 – Rilevazione e monitoraggio

1. Al fine di effettuare campagne stabili di ascolto, rilevazione e monitoraggio del cittadino la Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche si avvale delle proprie strutture ed in particolare:
 - l'URP e l'Ufficio statistica organizzano in maniera sistematica le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, organizzano la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta;
 - l'Ufficio stampa svolge un ruolo di coordinamento delle campagne di informazione;
 - l'Ufficio statistica ha il compito di produrre statistiche finalizzate all'attività istituzionale dell'Amministrazione, anche attraverso la realizzazione di rilevazioni specifiche per scopi conoscitivi e di monitoraggio del gradimento e della qualità dei servizi a supporto informatico statistico degli organi decisori interni dell'Amministrazione. Per l'espletamento e l'attuazione dei suoi compiti può avvalersi anche dell'opera di altri uffici del Comune, restando però responsabile dell'acquisizione, della tutela, dell'elaborazione e della trasmissione dei dati.

Art. 15 – Segnalazioni, osservazioni e proposte

1. Tutti i cittadini hanno diritto a segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione.
2. Le osservazioni e le segnalazioni di non immediata risoluzione devono essere esaminati dal direttore competente, il quale, entro trenta (30) giorni dal ricevimento, comunicherà al cittadino il risultato degli accertamenti svolti e le eventuali azioni correttive predisposte. Per le osservazioni e le segnalazioni di dubbia interpretazione, l'Amministrazione assicura, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o gli uffici direttamente interessati, anche la disponibilità della modulistica idonea.
3. Il Sindaco, e il Direttore generale sono informati delle osservazioni, segnalazioni e proposte aventi carattere generale o comunque non settoriale e adottano gli idonei provvedimenti di rispettiva competenza.
4. Tutti le segnalazioni, osservazioni, proposte e suggerimenti e gli eventuali provvedimenti conseguenti saranno annotati, in apposito registro a cura della Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, salvaguardando le modalità di tutela dei dati personali in essi contenuti.

Art. 16 – Organizzazione

1. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche svolge la propria attività attraverso i propri servizi mediante l'articolazione delle loro attività in due grandi ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati.

a) Il *back office* costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento, la redazione e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione, e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico-amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei referenti di servizio all'interno e all'esterno dell'Ente.

b) Il *front office* gestisce l'area di controllo con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del *front office* sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione - banche dati, internet, e-mail, ecc. - per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

In tale senso uno degli strumenti di maggior rapporto con il cittadino, ai sensi della legge sul "Codice dell'amministrazione digitale" è il Portale istituzionale.

2. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche provvederà all'emanazione di un "disciplinare" con il compito di regolare l'attività di gestione, fissare le impostazioni, le caratteristiche tecniche e la struttura dei contenuti del sito, definire compiti e responsabilità dei soggetti interni o esterni al Comune, deputati all'attività di pubblicazione e controllo delle informazioni presenti nel portale stesso, oltre a regolamentare l'uso della posta elettronica da parte del dipendente a cui viene assegnata.

3. La Direzione Comunicazione, Sistema informativo e Reti tecnologiche, tramite l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche, si prefigge:

- di veicolare informazioni tempestive e capillari sull'attività e i servizi della pubblica amministrazione;
- di promuovere la partecipazione del cittadino alla vita pubblica attraverso la diffusione degli strumenti di e-democracy ed e-government;
- di sfruttare le potenzialità delle tecnologie informatiche e telematiche per assicurare l'accesso alle informazioni e ai servizi anche a soggetti con disabilità motorie, sensoriali o cognitive;
- di stimolare l'utilizzo di internet da parte del cittadino per la fruizione dei servizi comunali on-line;
- di regolamentare le modalità di gestione ed aggiornamento dei contenuti del Portale individuando i soggetti coinvolti nel processo e disciplinandone compiti, ruoli ed ambiti di competenza;
- di conformare il Portale del Comune ai criteri di usabilità ed accessibilità previsti dalla legge;
- di organizzare i contenuti e la veste grafica del Portale in maniera da seguire criteri di chiarezza, semplificazione, accessibilità, facilità e rapidità di utilizzo;
- di rispettare, nell'implementazione, gli standard tecnici fissati dal Consorzio internazionale W3C, che garantiscono l'accessibilità di un Sito anche ad utenti con varie disabilità;
- di consentire l'accesso al portale in multicanalità.

Art. 17 – Gestione e aggiornamento dei contenuti del Portale www.comune.siena.it

1. La pubblicazione dei contenuti nel Portale www.comune.siena.it avviene attraverso un Content Management System (CMS) a codice aperto (open source).
2. Al CMS si accede da qualsiasi postazione web tramite un codice identificativo composto da una login e da una password specifiche per ogni utente.
3. Selezione, pubblicazione e aggiornamento dei contenuti del Sito sono a cura della redazione web, composta da personale appositamente individuato all'interno dell'Ente e coordinata dal Centro Servizi, che ha compiti di controllo e supervisione. L'Amministrazione comunale potrà decidere, a sua discrezione, di avvalersi della collaborazione di soggetti esterni al Comune per supportare l'attività della redazione.
4. In un'ottica di decentramento di funzioni e responsabilità, l'attività di gestione e aggiornamento dei contenuti è demandata ai singoli uffici comunali, a cui spetta provvedere al reperimento e all'inserimento, nella sezione del portale riservata alle attività di loro competenza, di tutte le informazioni a queste relative. Ciascun dirigente dovrà provvedere ad individuare e nominare formalmente, all'interno dell'ufficio a cui sovrintende, uno o più responsabili ai quali affidare il compito di pubblicare sul sito tutte le comunicazioni di pertinenza dell'ufficio stesso. Ad ogni responsabile saranno assegnati un profilo utente (login e password) e un indirizzo mail di riferimento da utilizzare per le comunicazioni di carattere ufficiale o tecnico con il Centro Servizi e con tutta la struttura comunale. L'insieme di tutti i responsabili individuati dai rispettivi dirigenti formerà la Redazione internet del Comune.

5. E' cura del responsabile provvedere alla ricerca e all'inserimento delle informazioni nel Portale, garantendo un monitoraggio costante e un aggiornamento tempestivo dei contenuti pubblicati. Ciascuna struttura ha facoltà di inserire nell'area di pertinenza tutte le informazioni sulla propria attività che ritenga utili per l'utente (servizi forniti, organigramma, responsabili, orari di apertura al pubblico, recapiti, e-mail, manifestazioni promosse, ecc.). In nessun caso invece sarà possibile pubblicare sul Portale contenuti relativi ad attività o eventi non di loro competenza. L'eventuale difficoltà o impossibilità di una struttura di destinare proprio personale all'attività di aggiornamento dell'area del Portale di sua competenza deve essere comunicata e motivata dal dirigente al Centro Servizi che potrà, in accordo con la struttura richiedente, delegare l'aggiornamento dei contenuti di tale area ad altri soggetti, interni o eventualmente esterni al Comune, opportunamente individuati.
6. Sarà comunque compito della struttura monitorare costantemente i contenuti della sezione di competenza, segnalando prontamente, ai soggetti individuati, le eventuali modifiche da effettuare o i nuovi inserimenti da fare, fornendo loro l'opportuno materiale.

Art. 18 – Gestione della posta elettronica del Comune

.....@comune.siena.it

1. La casella di posta elettronica assegnata al dipendente è uno strumento di lavoro e quindi le persone assegnatarie delle caselle di posta elettronica con il dominio@comune.siena.it sono responsabili del loro corretto utilizzo e quindi:
 - non è consentito utilizzare l'indirizzo di posta elettronica di servizio per motivi non attinenti allo svolgimento delle attività inerenti all'amministrazione;

- non è consentito utilizzare l'indirizzo di posta elettronica di servizio per inviare o memorizzare messaggi (interni o esterni) di natura oltraggiosa e/o discriminata per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica;
- non è consentito utilizzare l'indirizzo di posta elettronica di servizio per partecipare a dibattiti, Forum o Mailing-list, su internet, per motivi non professionali;
- non è altresì consentito aderire o rispondere a messaggi che invitano ad inoltrare e perpetuare (verso ulteriori indirizzi e-mail) contenuti o documenti oggetto delle cosiddette "catene di S. Antonio";
- non è consentito effettuare ogni genere di comunicazione finanziaria ivi comprese le operazioni di remote banking, acquisti on-line e simili;
- non è consentito simulare l'identità di un altro utente, ovvero utilizzare credenziali di posta non proprie, per l'invio di messaggi;
- non è consentito prendere visione della posta altrui;
- non è consentito ricevere o inviare allegati con estensione eseguibile o con proprietà modificanti la configurazione delle macchine, per aggirare tale problema, sarà necessario comprimere il file con password;
- non è consentito aprire allegati di posta elettronica ambigui o di incerta provenienza (gli allegati possono, infatti, contenere virus o codici nascosti di natura dolosa che possono comportare la divulgazione di password o il danneggiamento di dati aziendali);
- non è consentito modificare, per nessun motivo, la configurazione della propria macchina, né utilizzare sistemi client di posta elettronica non conformi e certificati dal Comune di Siena;
- non è consentito l'utilizzo di crittosistemi o di qualsiasi altro programma di sicurezza e/o crittografia non previsto esplicitamente dal Comune di Siena;

- non è consentita l'apertura di allegati ai messaggi di posta elettronica senza il previo accertamento dell'identità del mittente e una verifica a mezzo di software antivirus appositamente installato dal personale incaricato;
- non è consentita la trasmissione, a mezzo di posta elettronica, di dati sensibili, personali e/o commerciali di alcun genere, se non nel rispetto delle norme sulla disciplina del trattamento e della protezione dei dati;
- qualsiasi utilizzo non conforme alla presente Policy e/o alle leggi vigenti, è ad esclusiva responsabilità dell'utente: Il Comune di Siena si riserva il diritto di verificare l'attuazione delle policy e di segnalare alla competente Autorità Giudiziaria eventuali violazioni costituenti reato, mentre si riserva di agire, sotto il profilo civilistico/amministrativo/disciplinare, in caso di altri tipi di violazione.

Art. 19 – Disposizioni finali

1. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia.