

**PIANO DI COMUNICAZIONE
2016-2019**

PIANO DI COMUNICAZIONE

2016-2019

- 1. LINEE GUIDA pag. 3**
- 2. OBIETTIVI pag. 3**
- 3. ATTIVITÀ ED AZIONI pag. 4**
- 4. TEMPI pag. 5**
- 5. MEZZI DI DIFFUSIONE E STRUMENTI pag. 6**
- 6. BUDGET pag. 6**
- 7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE pag. 6**

1. LINEE GUIDA

La comunicazione istituzionale ha un ruolo strategico per l'attuazione di politiche pubbliche sempre più diffuse e partecipate nell'interesse collettivo; è, infatti, uno strumento indispensabile per lo sviluppo di una fattiva collaborazione tra cittadini e pubblica amministrazione, che è il presupposto per realizzare una "Città" sempre più in grado di rispondere adeguatamente ed efficacemente ai bisogni della collettività. Assumono quindi particolare rilevanza le azioni tese a correggere l'asimmetria informativa tra cittadini e pubblica amministrazione, a promuovere una reale autonomia di scelta (empowerment) da parte dei primi, nonché a migliorare le relazioni fra la pubblica amministrazione e tutti i portatori di interesse (stakeholders).

Il piano di comunicazione è un documento in cui vengono esplicitati obiettivi, valori, strategie, interventi, tempi e costi delle attività di comunicazione e informazione, sia esterna che interna, della pubblica amministrazione. È elaborato dal Segretario Comunale con il contributo dei Settori in cui si articola la Struttura Organizzativa.

Il piano di comunicazione è uno strumento che consente di programmare le iniziative di comunicazione all'interno di un determinato lasso di tempo per favorire una rapida circolazione delle informazioni ed affermare un network di comunicazione efficace e diffuso capillarmente all'interno dell'Ente. E' necessario, infatti, diffondere informazioni complete sulle concrete opportunità e sui servizi offerti dal Comune, affinché le attese dei cittadini siano soddisfatte e, in ogni caso, non siano lontane dalle loro aspettative.

In coerenza con quanto sopra espresso, un buon sistema di comunicazione si fonda su:

- la promozione delle conoscenze, finalizzata alla diffusione di una cultura dell'appropriatezza per un facile accesso ed un efficace utilizzo dei servizi;
- l'ascolto per individuare i bisogni del cittadino e della collettività nel suo complesso, affinché sia stimolata una partecipazione attiva e responsabile da parte di tutti.

In questo contesto, il presente piano di comunicazione rappresenta lo strumento di pianificazione e integrazione delle azioni attraverso cui l'Ente risponde alle esigenze di informazione istituzionale e di comunicazione interna ed esterna, oltre ad essere uno strumento finalizzato a sostenere l'Organizzazione nel raggiungimento di specifici obiettivi strategici.

Di fondamentale ausilio le azioni per lo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, pianificate e realizzate dall'U.O. Sistemi Informatici/Innovazione tecnologica.

2. OBIETTIVI

Il presente piano di comunicazione detta alcune linee generali, che rappresentano i principi guida di tutte le iniziative di comunicazione.

L'obiettivo principale del piano è la creazione di condizioni che consentano un accesso trasparente e semplificato ai servizi dell'Ente, anche attraverso la capacità di ascolto e di coinvolgimento dei cittadini, per l'eventuale correzione di disservizi ed il conseguente miglioramento qualitativo degli

stessi. L'ampliamento e la diffusione di differenti canali di comunicazione, la semplificazione e la dematerializzazione dei documenti, la velocizzazione degli scambi comunicativi interni ed esterni, aumentano l'efficienza organizzativa e riducono i costi, per cui è imprescindibile assicurare un aggiornamento costante della comunicazione e dell'informazione istituzionali.

Gli obiettivi prioritari da perseguire, pertanto, risultano i seguenti:

- a. dare risposta concreta alle domande dei cittadini, tutelando e garantendo i loro diritti, attuando iniziative di comunicazione ed informazione più dirette e capillari per dare conoscenza dei servizi comunali;
- b. contribuire alla definizione di un'immagine precisa e credibile dell'Ente.
- c. divulgare strategie politiche, affinché le politiche pubbliche di qualità siano realizzate;
- d. promuovere la cultura della relazione e del confronto attraverso la condivisione degli obiettivi con i dipendenti e la partecipazione al governo dell'Ente da parte dei cittadini;
- e. rilevare il grado di soddisfazione o insoddisfazione dei servizi erogati per migliorarne la qualità.

3. ATTIVITÀ ED AZIONI

Ad oggi, le azioni prevedibili e, fra loro, collegabili, sono:

GESTIONE DEL SITO INTERNET

Costante implementazione del sito Internet e della sua sezione Amministrazione trasparente.

In questo contesto si colloca l'adozione del piano triennale per la trasparenza e l'integrità che indica le azioni necessarie per implementare la sezione Amministrazione trasparente del sito.

SITO INTERNET DEL COMUNE

Il sito internet del Comune a titolo esemplificativo ma non esaustivo può indicare:

- Gli appuntamenti più importanti nell'ambito del Comune, manifestazioni culturali, sportive ed altro
- Notizie sulla struttura politica ed amministrativa del Comune
- Notizie sull'attività amministrativa ed eventualmente sulla chiusura degli uffici (es. per ferie degli impiegati od altro)
- Notizie sulle strutture più importanti all'interno del territorio comunale (a titolo esemplificativo: Municipio, aree gioco, impianti sportivi, parrocchia, casa di riposo).
- Albo pretorio online ove sono riportati gli atti dell'Amministrazione comunale (delibere di giunta e Consiglio Comunale)
- La sezione amministrazione trasparente ove sono riportate varie sezioni riguardanti l'amministrazione
- Una sezione intitolate "Comune informa".

COMUNE INFORMA

Tale foglio informativo per i cittadini di Papozze è pubblicato nel sito Internet dell'Amministrazione e potrà anche essere distribuito ai cittadini. Tale strumento è teso ad ottimizzare l'attività informativa dell'Amministrazione ed a rendere edotti i cittadini di quanto accade nell'ambito del territorio comunale.

Ciò nell'ottica di una migliore comunicazione istituzionale, diritto dei cittadini ad essere informati, cui corrisponde un dovere dell'Amministrazione di informare gli stessi. Le spese per la predisposizione di tale foglio saranno minime considerato che tutta l'attività di stampa e distribuzione dello stesso sono svolte in house.

NUOVE MODALITA' DI COMUNICAZIONE

Nell'ottica di un utilizzo ottimale delle nuove tecnologie e di uso delle stesse al fine di migliorare il rapporto con i cittadini e la visibilità dell'amministrazione il Comune può utilizzare i social network (es. twitter, facebook) anche attraverso la predisposizione di un account ufficiale del Comune stesso)

Nell'ambito delle attività di comunicazione vi potrà essere coordinamento tra uffici, sempre al fine di ottimizzare l'informazione istituzionale dell'ente.

4. TEMPI

Le attività elencate proseguiranno nel corso del triennio 2016-19

5. MEZZI DI DIFFUSIONE E STRUMENTI

La comunicazione istituzionale utilizza strumenti strategici e funzionali alla costruzione di un rapporto di partecipazione e trasparenza tra amministrazione e cittadini.

La comunicazione e l'informazione dovranno essere garantiti a tutti e, in rapporto alla diversa valenza del messaggio, potranno essere utilizzati i seguenti strumenti:

- TV e testate di stampa giornalistiche, nonché radiofoniche accreditate presso l'Ufficio Stampa per raggiungere un pubblico vasto ed eterogeneo;
- tecnologie dell'informazione e della comunicazione per promuovere un pubblico esterno ed interno "informaticamente alfabetizzato" (portale web istituzionale, siti tematici, area intranet);
- pubblicazioni, foglio informativo "Comun e informa", brochure, prodotti pubblicitari e prodotti multimediali per tutte le forme di comunicazione istituzionale rivolte all'esterno.

Inoltre, per favorire una rapida circolazione delle informazioni ed affermare un network di comunicazione efficace e diffuso capillarmente all'interno dell'Ente, si ricorrerà ai seguenti

strumenti di comunicazione: telefono, e-mail, lettere, ma anche riunioni e incontri informali per favorire il reciproco scambio di informazioni.

6. BUDGET

Tale attività si svolgono a costo bassissimo per l'ente, in particolare per la stampa in house del foglio informativo "Comune informa", in quanto il costo si limita alla stampa in house del foglio stesso.

Laddove vi debbano essere spese maggiori appaltate all'esterno le stesse troveranno adeguata copertura nelle voci di bilancio.

Tali spese sono considerate essenziali per la concreta realizzazione di pratiche di buon governo, in particolare per aumentare l'integrazione sistemica e l'efficacia comunicativa dell'Ente.

7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Per valutare gli effetti delle azioni di comunicazione e informazione, si ritiene utile il seguente monitoraggio:

- verifiche periodiche effettuate fra gli uffici e l'Amministrazione comunale;
- monitoraggio, per quanto possibile, del numero dei contatti del Comune sui social network
- audizione informale e a campione dei cittadini quando si recano presso gli uffici

monitoraggio dell'affluenza e dei contatti licenziati dall'URP nel ruolo di interfaccia cittadino-amministrazione, con particolare riguardo alle seguenti attività :

- numero richieste ricevute per il diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- assistenza tecnico-amministrativa fornita ai cittadini;
- segnalazioni e richieste di informazioni ricevute e espletate;
- servizi gestiti e divulgati a supporto degli uffici dell'Ente;
- servizi gestiti e divulgati a supporto di altre PP.AA..

Si potrà eventualmente fare ricorso, compatibilmente con il poco tempo a disposizione degli uffici, a indicatori qualitativi ricavati da una raccolta di informazioni diretta (interviste, questionari cartacei e on-line), per definire meglio i fattori di soddisfazione rispetto alle attività ed ai servizi disponibili ed una raccolta di informazioni indiretta (e-mail, telefonate, segnalazioni on-line ed ogni altra forma di contatto con i cittadini), per individuare azioni di miglioramento continuo, attraverso l'individuazione delle aree di debolezza e dei punti di forza dei servizi erogati dall'Ente.