

PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2019 – 2024

(Approvato con deliberazione della giunta n. XX del XX.XX.2019)

ALLEGATI:

- 1)** Vademecum per una buona comunicazione
- 2)** Disciplina utilizzo del logo

Fonti

Il Piano di comunicazione del Comune di Rubano è redatto nel rispetto della Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di comunicazione e informazione nella P.A.", del Decreto attuativo DPR 422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le Pubbliche Amministrazioni per le attività di informazione e comunicazione e disciplina", della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 07/02/2002 "Sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", nonché delle disposizioni in materia di trasparenza delle pubbliche amministrazioni in particolare D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e successive modificazioni ed integrazioni.

Sono inoltre fonti di riferimento il vigente Regolamento comunale degli Uffici e dei Servizi, il Bilancio sociale di fine mandato 2014 – 2019 approvato dal Consiglio comunale n. 4/2019 ed il programma di mandato dall'Amministrazione in carica.

Premesse e obiettivi

Con il Piano di comunicazione del 2013 il Comune di Rubano, nel dare concreta attuazione al D.Lgs. n. 33/2013, aveva proposto un aggiornamento del Piano del 2011, sia dal punto di vista normativo che del contesto socio economico.

Con il presente Piano, aggiornato rispetto al contesto socio economico ed alle tecnologie di comunicazione di cui la società è oggi abituata ad avvalersi, l'Amministrazione comunale intende riconoscere *l'importanza strategica di una comunicazione che sia semplice e chiara, alla portata di tutti.*

La "missione" propria dell'Ente locale, definita dai fini istituzionali previsti dall'ordinamento normativo italiano, vuole essere caratterizzata per il Comune di Rubano da una visione ampiamente partecipativa e ispirata al dialogo: *"i cittadini vanno informati, nelle forme e nei modi che più sono adatti all'interlocutore: dal Notiziario alla newsletter, da Facebook a Instagram, senza mai dimenticare che il dialogo e l'ascolto diretto restano comunque i mezzi più efficaci per spiegarsi e capirsi"*.

Nel perseguire la propria missione il Comune di Rubano basa la propria azione sui seguenti obiettivi strategici:

- *Incoraggiare la partecipazione attiva dei cittadini alla vita sociale e civile rinnovando e implementando l'uso degli strumenti di comunicazione a disposizione, secondo una strategia uniforme, chiara e coordinata.*
- *Promuovere nuove forme di coinvolgimento dei neo residenti, dei diciottenni, dei neo-genitori, delle comunità straniere, dei neo-sposi.*
- *Promuovere la partecipazione della cittadinanza alle sedute del Consiglio Comunale, quale momento di conoscenza dell'operato dell'Amministrazione e occasione di aggiornamento delle azioni di governo del territorio.*
- *Promuovere la conoscenza del Piano di Protezione Civile per migliorare la capacità della popolazione di(re)agire efficacemente in caso di emergenza.*

Il presente Piano di comunicazione rappresenta lo strumento operativo di lavoro per dare attuazione alla missione così espressa e declinata.

Attraverso il Piano il Comune di Rubano individua le principali azioni per potenziare e razionalizzare le attività di comunicazione, al fine di promuovere la conoscenza delle attività e dei servizi erogati dall'ente, migliorando la qualità delle relazioni ed il dialogo all'interno e con l'utenza.

Con il Piano di comunicazione sono individuati i soggetti chiamati ad assolvere alle attività di comunicazione e definite le loro competenze, indicate le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti di comunicazione, specificate le azioni che saranno attivate in un'ottica di miglioramento continuo.

Soggetti e rete della comunicazione

Ad ogni servizio erogato dall'Ente pubblico è collegata un'attività di comunicazione che ne determina la sua conoscenza e, di conseguenza, la sua effettiva possibilità di fruizione. La comunicazione è quindi elemento essenziale di ogni servizio cui si riferisce ed è parte integrante delle attività svolte dall'Ente.

Ogni Area, unità organizzativa di riferimento, gestisce la propria attività comunicativa esterna seguendo procedure e standard operativi omogenei propedeutici a far emergere una immagine comunicativa unica riconducibile all'Ente istituzionale nel suo complesso. Il coinvolgimento di tutto il personale, dai responsabili di Area ai soggetti da loro delegati per le singole materie, risulta necessario per costruire un efficace sistema di relazioni con il pubblico, che non può essere attribuito ad un unico servizio ma deve necessariamente coinvolgere l'intera struttura organizzativa.

Da tale considerazione emerge quanto importante sia la dinamica comunicativa e soprattutto quanto comunicare correttamente ed efficacemente sia effettivamente strategico per il benessere stesso di una qualsiasi comunità di persone, piccola o grande che sia.

A Rubano i protagonisti delle dinamiche di comunicazione sono tanto soggetti interni quanto esterni all'Ente. Interni sono gli Amministratori e i dipendenti; esterni sono in primo luogo i cittadini, singoli e associati, le associazioni di categoria, le comunità religiose, gli imprenditori, i commercianti, gli artigiani, i professionisti, le altre Amministrazioni o Enti ed in generale tutte le persone che concorrono con la loro attività al progresso materiale, intellettuale, spirituale ed economico del Comune di Rubano.

Partendo da tale ultima affermazione ed in base all'attività istituzionale propria del Comune, i destinatari dell'attività di comunicazione possono essere rappresentati nella tabella di seguito riprodotta per macrocategorie, organizzata in base alle tipologie di intervento istituzionalmente programmate o attivate dall'Amministrazione Comunale tramite il proprio apparato burocratico.

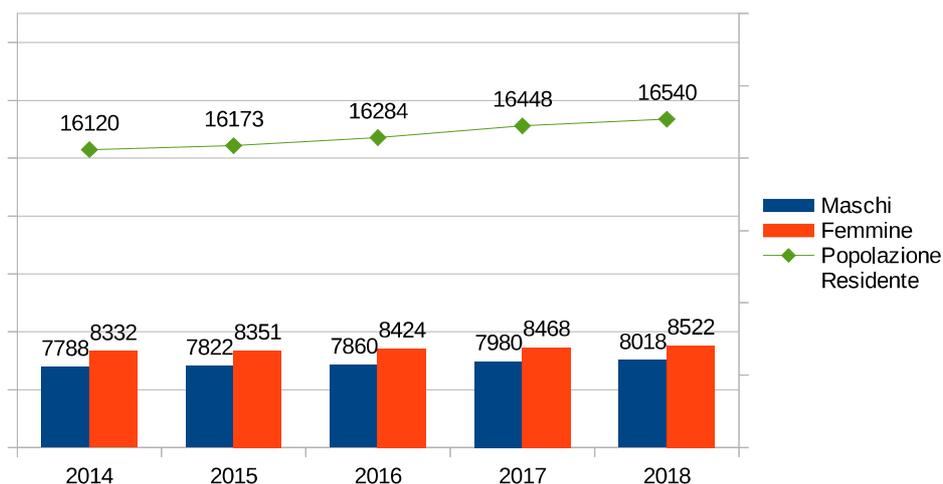
| Classificazione dell'intervento istituzionale | Destinatari |
|--|--|
| Attività di promozione sociale | Giovani, anziani, minori, famiglie, immigrati, associazioni |
| Attività economica | Associazioni di categoria, imprenditori, artigiani, commercianti |
| Attività urbanistica, di gestione del territorio e politiche abitative | Professionisti, cittadini, imprenditori, adulti, anziani |
| Attività sportiva, culturale, sociale | Giovani, adulti, anziani, minori, famiglie, associazioni |

Tanto espresso, appare utile per la successiva precisazione degli obiettivi e delle azioni da attuare, illustrare alcuni elementi che caratterizzano il contesto socio-economico del Comune di Rubano che, con i suoi 14 chilometri quadrati di superficie territoriale, si presenta come un tipico comune del nord-est, con dimensione contenuta, una piccola percentuale di presenza straniera e popolazione prevalentemente tra i 40 e i 60 anni.

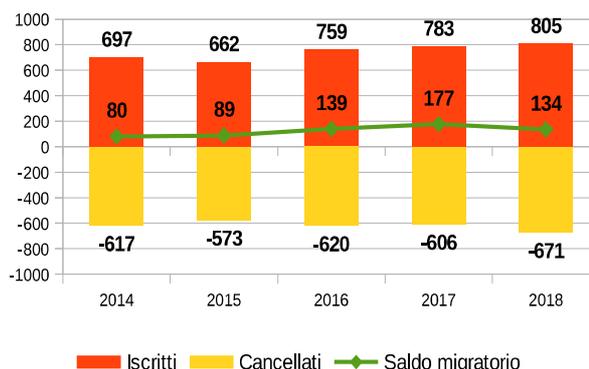
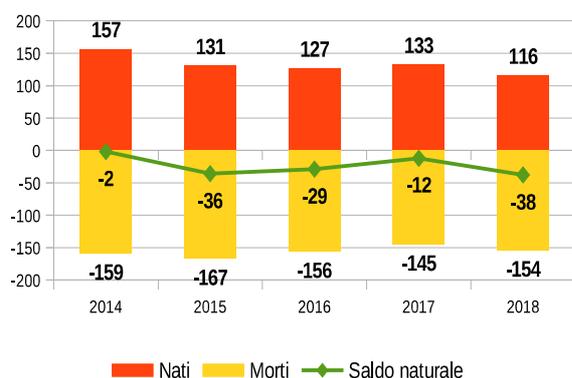
Analisi del contesto

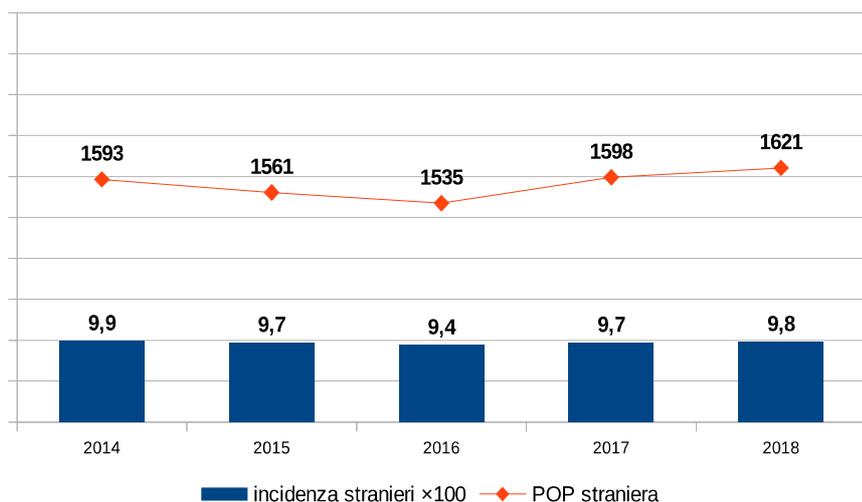
Dall'analisi dei dati statistici demografici, pubblicati all'interno del Bilancio Sociale di fine mandato 2014-2019, si rileva un lieve ma costante aumento della dinamica demografica nel quinquennio 2014 -2018.

Il trend crescente rispecchia l'andamento degli anni precedenti. La quota di popolazione di cittadinanza straniera, dopo un biennio di decremento (2015-2016), ha registrato un biennio di crescita (2017-2018). La proporzione dei generi risulta pressoché invariata, con un lieve sbilanciamento verso la popolazione femminile.

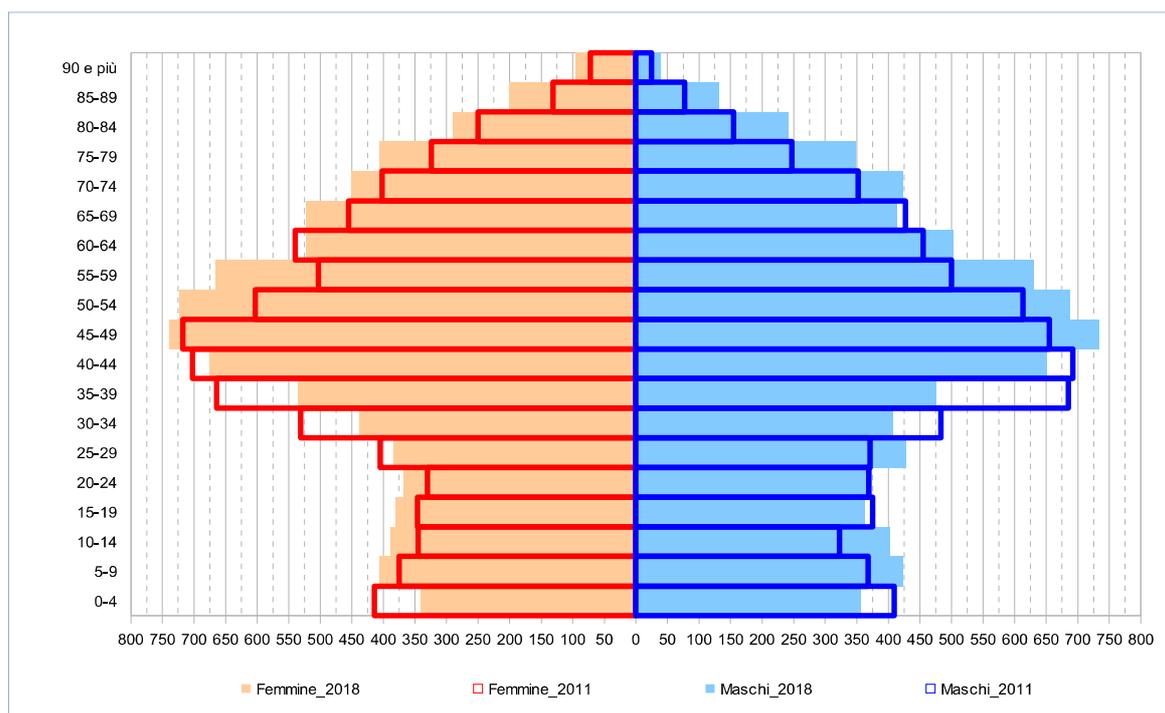


Nel periodo in esame le immigrazioni hanno compensato in modo crescente, fino al 2017, le emigrazioni; il saldo migratorio nel 2018, seppur positivo, ha subito una leggera flessione. Nel saldo naturale - differenza tra nati e morti - il segno è invece sempre negativo. Queste dinamiche naturali e migratorie risultano, seppur con intensità diverse, in linea con il contesto provinciale, regionale e nazionale.





Il grafico sotto riportato mostra la distribuzione per età della popolazione residente nel Comune di Rubano, dal quale emerge come il territorio, se non ancora "senile", presenti comunque alcuni elementi di una possibile fase di regresso demografico (base= giovani e giovanissimi, centro= popolazione in età attiva, punta= popolazione anziana e grandi anziani).



L'indice di vecchiaia, dato dal rapporto tra la popolazione over 65 e i residenti da 0 a 14 anni evidenzia un progressivo aumento della percentuale della popolazione definita anziana su quella giovane. L'età media infine è più alta nelle donne che nei maschi, effetto della maggiore longevità delle prime rispetto ai secondi.

Il contesto produttivo è sinteticamente rappresentato, sulla base dei dati e informazioni forniti dall'Ufficio Commercio e reperibili all'interno del Bilancio di fine mandato 2014 - 2019, nella seguente tabella, che riporta le diverse attività presenti sul territorio comunale ed il trend registrato nel periodo di riferimento:

| Attività economiche comunali attive | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Esercizi di vicinato (fino a mq. 250) | 114 | 113 | 112 | 111 | 112 |
| Medie strutture di vendita (da mq. 251 a mq. 2500) | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Grandi strutture vendita/Centri Comm.li (oltre mq. 2500) | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Forme speciali di vendita (a domicilio del consumatore, a mezzo di apparecchi automatici, a mezzo televisione, commercio elettronico) | 94 | 109 | 123 | 128 | 132 |
| Commercio su aree pubbliche tipo A (con posteggio) | 68 | 67 | 68 | 68 | 68 |
| Autorizzazioni di pubblico esercizio (bar, ristoranti, pizzerie) | 59 | 59 | 59 | 59 | 60 |
| Licenze di sala giochi | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Alberghi | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Locali di Pubblico Spettacolo/trattenimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vendita prodotti propria produzione da parte di Imprenditori agricoli | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| Autorizzazioni di Agriturismo | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Agenzie d'affari | 11 | 11 | 13 | 12 | 15 |
| Impianto di distribuzione carburanti | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| Noleggio di autoveicoli senza conducente | 18 | 18 | 17 | 18 | 14 |
| Noleggio di autoveicoli con conducente | 2 | 2 | 2 | 6 | 7 |
| Attività di barbieri parrucchieri estetisti/tatuaggio e piercing | 34 | 37 | 36 | 35 | 35 |
| Somministrazione alimenti e bevande a mezzo distributori automatici | 48 | 62 | 63 | 64 | 64 |

Una menzione particolare deve essere riservata all'**associazionismo** che nel Comune di Rubano rappresenta da sempre una realtà importante e vivace.

Le associazioni partecipano attivamente e in sinergia con l'Amministrazione comunale all'organizzazione di iniziative, eventi, rassegne e manifestazioni, alcune della quali per importanza e contenuti si sono consolidate nella tradizione locale.

Le numerose associazioni presenti sul territorio (ad oggi **87**) e raccolte nell'Albo comunale consultabile "on-line" continuano infatti ad essere un'importante punto di riferimento per lo scambio di input e feedback tra Amministrazione comunale e i cittadini residenti rappresentati nelle varie associazioni.

Nel sito istituzionale www.rubano.it è possibile reperire una banca dati contenente, per ogni associazione, le informazioni relative ad attività sociale, sedi, orari, amministratori al fine di accrescerne la visibilità ed il valore.

Dall'analisi del quadro di contesto - di cui si trova una ulteriore e più ampia valutazione nell'ultimo Bilancio sociale di fine mandato e nei rapporti di Riesame della Direzione effettuati periodicamente dall'Alta Direzione (Giunta comunale) congiuntamente al Responsabile del Sistema di Gestione Qualità ed alla conferenza dei Capi Area (secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione Qualità adottato dall'Ente) - si possono evidenziare alcune opportunità e criticità di cui tenere conto per una efficace pianificazione:

| Opportunità | Criticità |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • diversi centri di aggregazione giovanili (associazioni sportive, parrocchie, impianti sportivi, sala prove musicali) • diversi poli aggregatori quali: Centro culturale Biblioteca pubblica, Centro per le famiglie, Centro anziani • oltre ottanta associazioni attive • molte aziende ed esercizi commerciali di vicinato | <ul style="list-style-type: none"> • difficoltà di assicurare accesso alle informazioni a tutte le categorie e fasce di popolazione • mancanza di targettizzazione nel veicolare le informazioni |

Processi, strumenti e strategie di comunicazione

Obiettivo del Piano di comunicazione è assicurare un'informazione corretta, semplice e chiara, accessibile a tutti ed economica, attraverso strategie uniformi in grado di valutare e selezionare tecniche e strumenti di comunicazione idonei.

La complessità delle informazioni da fornire e la differente composizione dei destinatari delle stesse, rendono indispensabile l'individuazione degli strumenti di comunicazione più idonei e di flussi informativi definiti al fine di dare uniformità, equità e trasparenza alla comunicazione, facilitando inoltre l'individuazione di eventuali criticità nonché delle eventuali correzioni da apporre.

Le strategie di comunicazione individuano poi le azioni da porre in essere per raggiungere i risultati attesi, con riguardo alle risorse umane, professionali, tecnologiche e finanziarie disponibili.

Processi: comunicazione esterna ed interna

Il Comune di Rubano in un'ottica di costante miglioramento, massima trasparenza, fruibilità e chiarezza, ha mappato tutti i procedimenti amministrativi e le procedure relativi a servizi ed attività di competenza, codificato le informazioni relative. La rappresentazione e descrizione di questi **processi**, tutti pubblicati in apposite **schede nel sito web del Comune**, semplifica le modalità di informazione, facilitando l'accesso ai servizi ed il monitoraggio della loro erogazione. Tale impostazione di lavoro ha permesso al Comune di Rubano di ottenere la certificazione di qualità ISO 9001:2015 applicata a tutti i processi di competenza.

Tra i processi codificati vi è quello della "**Comunicazione**" (mappato e pubblicato sul sito web), comprensivo della descrizione dei flussi interni di lavorazione per i principali strumenti della comunicazione del Comune di Rubano, con l'indicazione di fasi, tempistiche e competenze per l'elaborazione dei contenuti e le modalità di trasmissione delle informazioni (si veda l'**allegato 1** al presente Piano "**Vademecum per una buona comunicazione**"). In particolare sono descritti:

- News sul sito internet
- Avvisi sms
- Newsletter
- Notiziario comunale
- Pagine e schede informative sito internet
- URP – Sportello polifunzionale

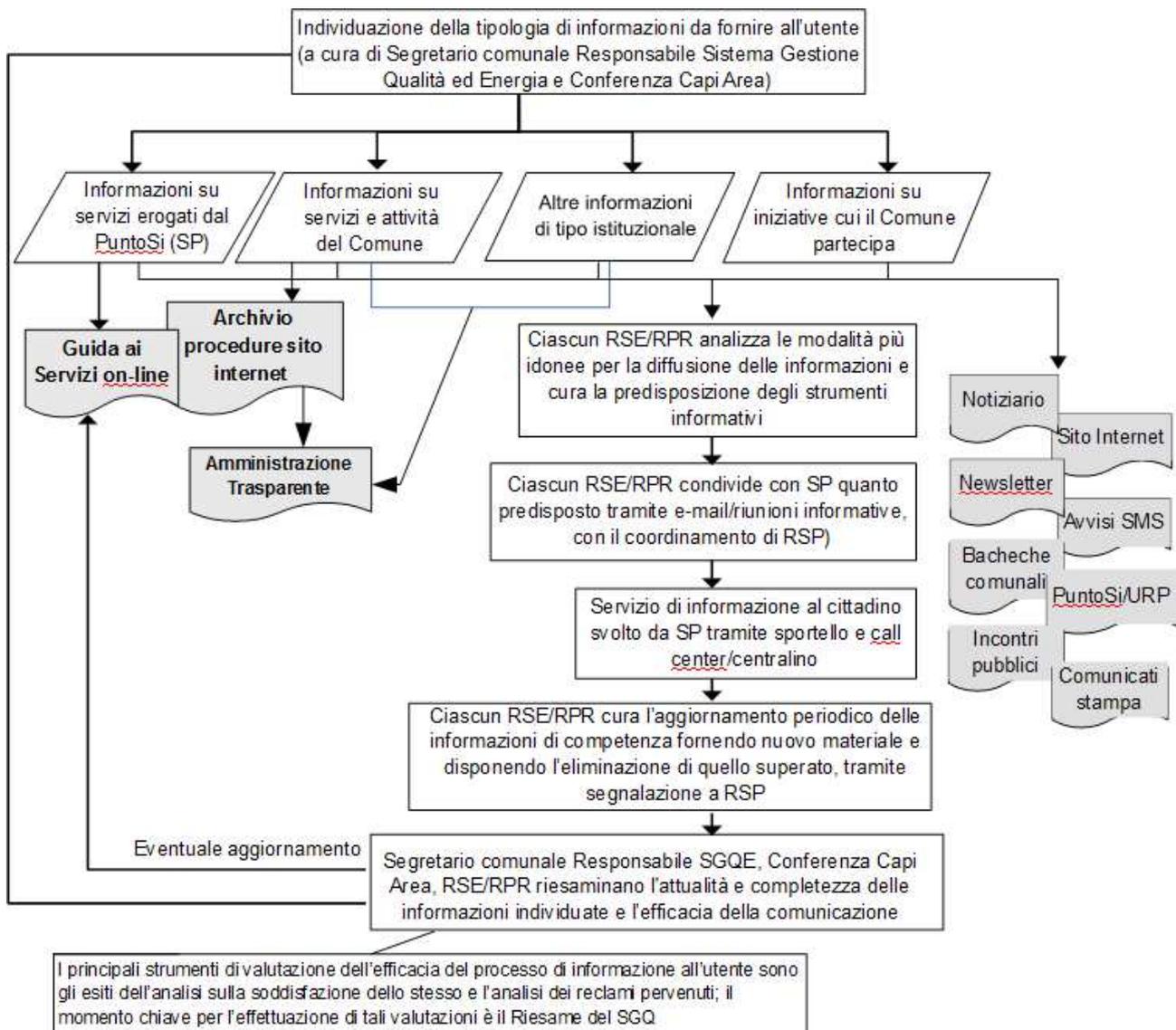
Un ulteriore processo codificato (mappato e pubblicato sul sito web) è quello relativo a "**Segnalazioni, suggerimenti e reclami**". Tale processo (collegato alla procedura del Sistema Gestione Qualità ed Energia P02 "*Non conformità, azioni correttive*") e dettagliatamente descritto nella scheda operativa resa disponibile ai dipendenti nell'area riservata del sito internet) precisa fasi, tempistiche e competenze rispetto alla raccolta, registrazione e organizzazione della gestione delle segnalazioni, suggerimenti e reclami, al fine di monitorare e migliorare la capacità di dialogo tra cittadini e Comune.

Una specifica procedura del Sistema Gestione Qualità ed Energia precisa inoltre le modalità di comunicazione interna ed esterna, sia attiva che passiva, con riguardo al tema dell'energia (PSE03 "*Comunicazione in tema di Energia*").

Per quanto concerne i rapporti con la stampa, considerato che nella diffusione delle informazioni e delle iniziative promosse, l'Amministrazione comunale di Rubano ha da sempre privilegiato la rappresentazione unitaria dell'ente, senza dare autonoma rilevanza ai diversi assessorati, è attribuita la supervisione ed approvazione dei **comunicati stampa** solamente al Sindaco, con invio ai mass media da parte dell'ufficio Gabinetto del Sindaco.

Infine, al fine di garantire omogeneità, riconoscibilità e trasparenza dell'immagine del Comune, l'**uso del logo del Comune** è disciplinato e controllato secondo quanto indicato nell'**allegato 2** del presente Piano.

Più in generale il **flusso della comunicazione** nel Comune di Rubano è sintetizzato e raffigurato dal seguente diagramma:



La tabella che segue elenca invece tutti gli **strumenti di comunicazione** ad oggi utilizzati, suddivisi per tipologia e "target" di destinatari. La colonna "monitoraggio" indica quale strumento viene utilizzato per valutare l'efficacia di ogni singola tipologia di comunicazione.

Comunicazione interna

| Strumento di comunicazione | Chi | Come | Quando | Ta |
|--|--|--|--|-------------------------------------|
| Intranet | Dipendenti comunali tramite personale del CED | Testi, moduli e documenti funzionali all'organizzazione e/o erogazione dei servizi vanno inviati ad assistenza@rubano.it | Tempestivamente ogni volta sia necessario | Il p dip |
| Sito Internet - area riservata delle schede procedura | I Responsabili delle singole attività e procedimenti comunali, tramite i Referenti web individuati per ciascuna Area organizzativa | Testi, moduli e documenti funzionali all'organizzazione e/o erogazione dei servizi vanno trasmessi via mail al Referente per il caricamento sul sito iternet | Tempestivamente ogni volta sia necessario | Pe dip per sp pol Pu |
| E-mail personali | Dipendenti, Amministratori | Scambio informazioni tramite caselle mail personali assegnate a tutti i dipendenti e Amministratori | Ogni volta sia necessario | Pe dip am |
| Riunioni | Amministratori, Capi Area, Responsabili di settore, dipendenti | Convocazione informale a mezzo mail | Riunione Capi Area almeno 2 incontri/mese; Secondo necessità | Ca Re Se |
| Rassegna stampa | Gabinetto del Sindaco | Selezione di articoli dai quotidiani salvata su webserver e trasmessa a mezzo mail | Quotidiana e per riepiloghi mensili | Am Dip |

Comunicazione attraverso il sito web istituzionale www.rubano.it

| Strumenti di comunicazione | Chi | Come | Quando | Ta |
|--|---|---|--|-----------|
| Sezione Amministrazione Trasparente | Ciascun Responsabile di procedimento, Responsabili settore, Capi Area, Segretario | Nel rispetto delle direttive impartite dal Responsabile della trasparenza e del PTPCeT, tramite gestionale per le pubblicazioni | Costantemente in funzione degli adempimenti prescritti dalla legge | Inc |

| | | | | |
|--|---|---|--|--------------------------|
| Albo Pretorio on line | Ciascun Responsabile di procedimento direttamente o tramite ufficio Messi comunali secondo i casi | Secondo normativa di settore, tramite gestionale per le pubblicazioni | Tempestivamente ogni volta sia necessario secondo normativa di settore | Inc |
| Pagine informative, Procedure (Archivio procedure) e Schede Ufficio | I Responsabili delle singole attività e procedimenti comunali, tramite i referenti web individuati per ciascuna Area organizzativa | I contenuti vengono trasmessi a mezzo mail, come testo e/o con documenti in formato pdf accessibile secondo quanto stabilito dal procedimento "Comunicazione" e relativo Vademecum | Tempestivamente ogni volta sia necessario | Cit soq pri str |
| News | I Responsabili delle singole attività e procedimenti comunali attraverso i Referenti per il sito internet individuati per ciascuna Area organizzativa | I contenuti vengono trasmessi a mezzo mail, come testo e/o con documenti in formato pdf accessibile o immagine secondo quanto stabilito dal procedimento "Comunicazione" e relativo "Vademecum" | Tempestivamente ogni volta sia necessario | Cit soq pri str |

Comunicazione attraverso canali telematici diretti

| Strumenti di comunicazione | Chi | Come | Quando | Ta |
|-----------------------------------|--|--|---|------------|
| Newsletter | Personale dello sportello PuntoSi | Richiamando le notizie pubblicate sul sito web su apposito form di invio mail a lista iscritti | Circa bisettimanale o secondo necessità | Cit ser |
| Avvisi SMS | I Responsabili delle singole attività, procedimenti, attraverso personale dello sportello polifunzionale PuntoSi | Tramite mail a smspuntosi@rubano.it secondo quanto stabilito dal procedimento "Comunicazione" e relativo Vademecum | Secondo necessità | Cit ser |

| | | | | |
|--|---|---|---|----------------------------------|
| PEC – posta elettronica certificata | Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati dotati di PEC o di caselle e-mail non PEC Uffici comunali | La PEC è collegata al sistema informatico di protocollo generale del Comune che invia i documenti registrati in uscita e permette di registrare i documenti ricevuti assegnandoli agli uffici competenti. | Giornalmente in orario di apertura dell'ufficio protocollo – sportello polifunzionale PuntoSi | Cit soq priv o d non |
| Posta elettronica istituzionale puntosi@rubano.it | Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati dotati di caselle e-mail Personale dello sportello PuntoSi | Le richieste di informazioni e comunicazioni ricevute sono gestite direttamente dal personale dello sportello polifunzionale PuntoSi o trasmesse agli uffici di competenza per materia. | Giornalmente in orario di apertura dello sportello polifunzionale PuntoSi | Cit soq priv la r |

Comunicazione visiva sul territorio

| Strumenti di comunicazione | Chi | Come | Quando | Ta |
|-----------------------------------|--|--|---------------------------|------------|
| Display luminoso | Gabinetto del Sindaco, su input di Sindaco o di Responsabili di procedimento | Redazione di brevi testi informativi a carattere istituzionale, notizie utili e significative per gli utenti | Ogni volta sia necessario | Ind |
| Bacheche comunali | Messi comunali su richiesta dei diversi Settori | Affissione del materiale consegnato e rimozione del materiale superato | Ogni volta sia necessario | Ind res |
| Totem e display PuntoSi | Personale dello sportello polifunzionale PuntoSi | Adattamento dei contenuti del sito web e locandine per caricamento sul display/totem di informazione e orientamento all'utenza degli uffici comunali | Ogni volta sia necessario | Ute con |

Comunicazione attraverso pubblicazioni editoriali dell'Ente

| Strumenti di comunicazione | Chi | Come | Quando | Ta |
|---|---|---|--|--------------------------|
| Notiziario comunale | Sindaco, Assessori, Capi Area, Responsabili di settore, dipendenti e Responsabile sportello polifunzionale PuntoSi-Servizio comunicazione | Testi e immagini predisposti dagli uffici competenti e concordati con l'Assessore di riferimento vanno trasmessi via mail alla casella notiziario@rubano.it | Secondo programma (conforme al capitolato del servizio) inviato via mail dal Responsabile sportello polifunzionale PuntoSi- Servizio comunicazione | Re Co op atti |
| Comunicati stampa | Sindaco, Responsabili di procedimento | Responsabili di procedimento predispongono e trasmettono testo a Gabinetto Sindaco che invia ai giornalisti | Ogni volta sia necessario | Ind |
| Pubblicazioni varie (es. bilancio sociale) | Uffici comunali Autori diversi | Scelta dello strumento più idoneo alla promozione | In base al PEG | Ind |
| Campagne di informazione cartacea (locandine, manifesti,...) | Sindaco, Responsabili di procedimento | Scelta da parte di ogni Responsabile delle modalità più congrue rispetto l'attività da pubblicizzare | In base al PEG o secondo necessità | Tar sec car vuc |
| Modulistica di accesso ai servizi | Responsabili di procedimento e/o Capi Area | Pubblicazione sul sito internet / moduli erogati da uffici e sportello polifunzionale PuntoSi o presenti nell'espositore del PuntoSi | Revisione costante | Ind |

Comunicazione attraverso il contatto diretto con i cittadini

| Strumenti di comunicazione | Chi | Come | Quando | Ta |
|---|--|--|---|----------------------------|
| Incontri con i cittadini / eventi | Responsabili di procedimento per ogni manifestazione/evento, Capi Area, Amministratori | Scelta da parte di ogni Responsabile dello strumento più idoneo per la promozione | In base a PEG, ogni volta sia necessario | Tar se che pro |
| PuntoSi/URP | Personale dello sportello polifunzionale PuntoSi | Attività diretta allo sportello polifunzionale PuntoSi a favore degli utenti, anche tramite totem gestione code | Quotidianamente in orario di apertura | I ci rivo spo pol |
| Call center (219) | Personale dello sportello polifunzionale PuntoSi | Informazioni telefoniche rese agli utenti dal personale dello sportello polifunzionale PuntoSi in turno di back office | Quotidianamente in orario di lavoro | I ci rivo cer |
| Customer satisfaction | Responsabili di procedimento e/o personale dello sportello polifunzionale PuntoSi | - questionari tramite form on-line su temi specifici - emoticons allo sportello polifunzionale PuntoSi - questionari su servizi a domanda individuale | Secondo programmazione triennale approvato dall'Ammistrazione | Cit |
| Segnalazioni, suggerimenti e reclami | Cittadini, dipendenti, Amministratori | Telefono, mail, compilazione form-online. Il personale dello sportello polifunzionale PuntoSi registra la segnalazione, avvia flusso gestione agli uffici competenti, come da processo "segnalazioni". | Secondo necessità, tempestivamente | Cit |

Per quanto sin qui esposto, l'analisi dell'organizzazione e degli strumenti della comunicazione con i seguenti punti di forza, debolezza ed opportunità di miglioramento rispetto ad un efficace percorso di comunicazione come in premesse descritte:

| Punti di forza | Punti di debolezza |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Attenzione dell'Organo di vertice al miglioramento della comunicazione sia interna che esterna attraverso l'adozione di strategie comuni • Certificazione del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015, rinnovata nell'anno 2019, relativa all'attività di tutto l'Ente • Flussi di informazione interni/esterni codificati in processi espressi • Rete intranet ed internet sempre aggiornate • Strumenti di comunicazione differenziati | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni esterne veicolate attraverso canali non uniformi • Flussi informativi interni veicolati attraverso modalità sempre diverse • Carenza di una diffusa comunicazione e delle misure organizzative per la gestione dei rischi del trattamento dati • Mancanza di una Policy di comunicazione condotta codificata per i diversi canali workstation collegate veicolate attraverso le stesse caratteristiche • Mancanza di canali di comunicazione diretti nella fascia di popolazione target per informarsi • La grande mole e varietà di informazioni veicolate internet istituzionale può essere veicolata rapidamente ed efficacemente |

Azioni di miglioramento

Le strategie atte a migliorare il sistema di comunicazione interna ed esterna dell'Ente sono state individuate dall'Alta Direzione nelle seguenti sei azioni:

(1) **integrare e coordinare i processi di comunicazione** interna ed esterna, attraverso la collaborazione degli attori di vertice dell'Ente (es. incontri Riesame Direzione del SGQ, conferenze Capi Area, riunioni Capi Area/Settore), per rafforzare i rapporti tra l'Amministrazione e tutti gli stakeholder (portatori di interesse); a tal fine sono previste riunioni periodiche atte a informare trasversalmente l'organizzazione comunale in merito a nuovi progetti, iniziative, attività da veicolare e divulgare verso l'esterno;

(2) **potenziare la rete di comunicazione interna**, per assicurare una comunicazione integrata e coordinata, in modo da veicolare le informazioni in modo diffuso e uniforme a cascata, dal vertice della piramide verso il basso, soprattutto verso lo sportello polifunzionale PuntoSi, principale veicolo di informazione verso un pubblico esterno. Sono pertanto previsti momenti di incontro tra Responsabili di settore / di procedimento / Responsabile e personale dello sportello polifunzionale;

(3) **introdurre una media policy**, l'insieme generale delle norme di comportamento date dall'organizzazione comunale per tutti gli aspetti relativi alla comunicazione attraverso i canali telematici e social. Tali aspetti hanno natura ambivalente, riguardando sia l'organizzazione interna che la relazione con l'utente. Devono essere individuati in maniera precisa:

- il soggetto responsabile dei contenuti pubblicati;
- le finalità perseguite dall'Amministrazione attraverso l'uso di ciascun canale telematico e social;
- il tipo di contenuti che vengono pubblicati;
- i comportamenti consentiti, ossia qual è la relazione che si vuole instaurare con il cittadino, quali commenti e argomenti sono accettati e come sono gestiti i commenti non coerenti con i temi trattati o che adottano un linguaggio non appropriato;

(4) **implementare** la comunicazione istituzionale attraverso l'adesione del Comune di Rubano a uno o più **canali di comunicazione social** (ad es. "Facebook"). L'Amministrazione ritiene che web e social siano canali che possano avvicinare di più i servizi pubblici e la comunicazione dell'Ente ai cittadini, costituendo un'opportunità utile per entrambe le parti: per i cittadini, che si avvicinano ai rappresentanti delle istituzioni e agli uffici, per l'Ente, come canale divulgativo attraverso il quale informare puntualmente e tempestivamente la comunità social. L'utilizzo di una piattaforma social può tradursi in un sistema comunicativo di impatto diretto ed immediato, che vede un coinvolgimento in primis degli Amministratori stessi e poi degli uffici.

(5) **revisare il sistema modulistico** dell'Ente, uniformando grafica, stile, stile tipografico (font), per dare una caratteristica uniforme e riconoscibile all'esterno, secondo un'ottica di semplificazione e razionalizzazione;

(6) **predisporre** nuove informative ai sensi della vigente normativa in materia di riservatezza dei dati personali da rendere disponibili ai cittadini che si avvalgono dei canali di comunicazione telematica dell'Ente (sito internet, newsletter e messaggistica, piattaforma social). L'informativa permette ai cittadini di avere una maggiore consapevolezza sul modo in cui l'Ente pubblico utilizza i dati personali;

(7) **migliorare la ricercabilità delle informazioni pubblicate sul sito internet istituzionale**, attraverso la valutazione di strumenti e tecniche che rendano la ricerca più efficace e puntuale: il sito internet comunale contiene una grande quantità e varietà di informazioni. Per questo motivo la strutturazione dei contenuti ed i sistemi di guida alla navigazione e di ricerca già presenti possono talvolta non essere sufficienti ad individuare in modo facile, rapido e puntuale quanto di interesse. E' dunque utile valutare possibili soluzioni per facilitare l'utente nel trovare rapidamente l'informazione necessaria.

| - AZIONE 1 - INTEGRARE E COORDINARE I PROCESSI DI COMUNICAZIONE | |
|--|--|
| DESCRIZIONE DELL'AZIONE | Migliorare la comunicazione interna/esterna attraverso una strategia mirata: coordinamento della comunicazione, programmazione di campagne informative specifiche |
| OBIETTIVI | Rafforzare attraverso la comunicazione i rapporti tra l'Ente e tutti gli stakeholder interessati per una comunicazione efficace |
| CONTENUTO | Progetti, novità, servizi da pubblicizzare attraverso soggetti interni ed esterni stakeholder (portatori di interesse comune) |
| DESTINATARI | Amministrazione, settori, uffici, comunicatori interni ed esterni, stakeholder individuati |
| MODALITÀ | <ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici di vertice (Riesame Direzione del SGQ, conferenze Capi Area, riunioni Capi Area/Settore) per pianificare attività di comunicazione interna ed esterna; • programmazione e comunicazione preventiva di eventi/manifestazioni/conferenze, convegni, seminari ecc.; |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | Periodico (es. da SGQE: Riesame della Direzione ≥ 2 all'anno; incontri Capi Area almeno 2 al mese) |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Come da PEG e Procedure SGQE (es. Verbali riunioni) |
| RESPONSABILI | Azione: trasversale/tutti i settori Coordinamento e monitoraggio: Segretario comunale |

| - AZIONE 2 - POTENZIARE LA RETE DI COMUNICAZIONE INTERNA | |
|---|---|
| DESCRIZIONE | Veicolare il flusso della comunicazione interna e le informazioni dal vertice verso il basso della piramide gestionale |
| OBIETTIVI | Potenziare la rete di comunicazione interna agli uffici, utilizzando gli strumenti più adatti di volta in volta secondo il tipo di servizio/informazione |
| CONTENUTO | Attività, iniziative, azioni di comunicazione, servizi, novità, urgenze, informazioni da diffondere all'interno ed poi all'esterno dell'Ente in modo integrato e coordinato |
| DESTINATARI | Sportello polifunzionale/uffici/settori |
| MODALITÀ | Rete intranet locale, sito internet e relativa area riservata, mail interne, riunioni con capi settore/responsabili di procedimento e PuntoSi |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | In corso d'anno, ogniqualvolta sia necessario |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Come da PEG e Procedure SGQE |
| RESPONSABILI | Capi settore/Responsabili procedimento |

| - AZIONE 3 - INTRODUZIONE MEDIA POLICY | |
|---|---|
| DESCRIZIONE DELL'AZIONE | Adozione di un sistema di media policy per l'utilizzo dei canali telematici e social del Comune di Rubano (sito internet, messaggistica e newsletter, piattaforma social...) |
| OBIETTIVI | Assicurare trasparenza e responsabilizzare gli utilizzatori e fruitori dei canali telematici e social del Comune di Rubano |
| CONTENUTO | Norme di comportamento per tutti gli aspetti relativi alla comunicazione attraverso l'utilizzo dei canali telematici e social |
| DESTINATARI | Utilizzatori di canali di informazione telematici e social del Comune di Rubano |
| MODALITÀ | Redazione, condivisione all'interno dell'organizzazione e con l'Amministrazione, pubblicazione delle media policy adottate su sito istituzionale dell'ente e canali telematici vari |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | Entro il 2019 |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Verifica pubblicazione policy adottate |
| RESPONSABILI | Settore polifunzionale-servizio comunicazione |

| - AZIONE 4 - ATTIVAZIONE SOCIAL MEDIA | |
|--|--|
| DESCRIZIONE | Comunicare anche attraverso canali immediati e diffusi di comunicazione social media: "Facebook" ed "Instagram". |
| OBIETTIVI | Implementare la comunicazione istituzionale attraverso l'adesione del Comune di Rubano ad alcuni diffusi canali di comunicazione social, biunivoci: utile per i cittadini per avvicinarsi ai rappresentanti delle istituzioni e agli uffici, e per l'ente veloce canale divulgativo verso la comunità social |
| CONTENUTO | Iniziative dell'Ente, servizi comunali, attività, novità, urgenze, ecc replicate dal sito internet del Comune |
| DESTINATARI | Fasce della popolazione che mediamente usano i social per informarsi |
| MODALITÀ | Adesione ai termini di servizio di due piattaforme social, adozione e pubblicazione delle policy di utilizzo, attivazione profilo/pagina sulla piattaforma prescelta (e relativi account di accesso) |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | Entro il 2019 |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Popolarità profilo creato |
| RESPONSABILI | Settore polifunzione-servizio comunicazione |

| - AZIONE 5 - REVISIONARE SISTEMA MODULISTICO | |
|---|---|
| DESCRIZIONE DELL'AZIONE | Revisione del sistema modulistico dell'Ente |
| OBIETTIVI | Uniformare e razionalizzare il sistema modulistico dell'Ente |
| CONTENUTO | Riconoscibilità dell'immagine del Comune di Rubano nel sistema documentale di comunicazione verso l'esterno |
| DESTINATARI | Indifferenziato: utenti dei servizi e procedimenti |
| MODALITÀ | Revisione dell'impostazione della modulistica dell'Ente |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | Entro il 2019 |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Step interni di realizzazione |
| RESPONSABILI | Settore polifunzionale-servizio comunicazione con la collaborazione del settore CED |

| - AZIONE 6 - PREDISPORRE INFORMATIVA PRIVACY | |
|---|---|
| DESCRIZIONE | Relazioni con il DPO per divulgazione informative ai sensi della vigente normativa in materia di riservatezza dei dati personali con riferimento ai canali di comunicazione |
| OBIETTIVI | Assicurare maggiore consapevolezza da parte dei cittadini sul modo in cui l'ente pubblico utilizza i dati personali |
| CONTENUTO | Secondo previsione del GDPR (Regolamento (UE) Generale sulla protezione dei dati) |
| DESTINATARI | Utilizzatori dei sistemi telematici e social di comunicazione dell'Ente |
| MODALITÀ | Pubblicazione dell'informativa su ciascun canale di comunicazione |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | Entro il 2019 |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Step interni di verifica divulgazione |
| RESPONSABILI | Titolare comunale del trattamento della privacy in collaborazione con il DPO |

| - AZIONE 7 - MIGLIORARE LA RICERCA CONTENUTI SUL SITO INTERNET | |
|---|--|
| DESCRIZIONE DELL'AZIONE | Valutare strumenti e tecniche che rendano la ricerca di contenuti all'interno del sito internet comunale più efficace e puntuale |
| OBIETTIVI | Il sito internet comunale contiene una grande quantità e varietà di informazioni. Per questo motivo la strutturazione dei contenuti ed i sistemi di guida alla navigazione e di ricerca già presenti possono talvolta non essere sufficienti ad individuare in modo facile, rapido e puntuale quanto di interesse. E' dunque utile adottare possibili soluzioni per facilitare l'utente nel trovare rapidamente l'informazione necessaria. |
| CONTENUTO | Reperibilità delle informazioni su tutto ciò che riguarda l'Ente, il suo funzionamento e le attività poste in essere (organizzazione, uffici, servizi, procedimenti, regolamenti, eventi e manifestazioni, collaborazioni e progettualità, pubblicità legale e trasparenza, ecc) |
| DESTINATARI | Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati che utilizzano strumenti telematici |
| MODALITÀ | Analisi, strutturazione e impostazione di strumenti idonei tramite supporto del CST della Provincia, che ha progettato e realizzato il sito |
| PERIODO DI REALIZZAZIONE | Entro il 2019 |
| AZIONI DI MONITORAGGIO | Feedback utenti del sito tramite sondaggio on-line |
| RESPONSABILI | Settore polifunzionale-servizio comunicazione con la collaborazione del settore CED e del CST della Provincia |

MONITORAGGI E VALUTAZIONI FINALI

Per valutare l'efficacia di un Piano di Comunicazione, le attività e azioni di comunicazione previste, sia esterne che interne, devono essere costantemente valutate e monitorate, in modo da individuare margini di miglioramento o eventuali punti di criticità a cui porre rimedio in fase di attuazione.

Si individuano di seguito alcuni indicatori generali per valutare l'efficacia dei processi comunicativi e l'attuazione del nuovo Piano della Comunicazione, da integrare all'interno della pianificazione strategica dell'Ente, formalizzata nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG), e valutare congiuntamente agli altri indicatori in occasione dei Riesami della Direzione previsti dal SGQ e delle verifiche dello stato di avanzamento degli obiettivi dell'Ente previste dalla normativa vigente:

- stato di avanzamento e realizzazione delle azioni di miglioramento previste dal Piano;
- monitoraggio delle attività poste in essere con riferimento ai diversi strumenti di comunicazione, secondo quanto indicato nella tabella sopra riportata: affluenza PuntoSi, diffusione dei messaggi informativi (Newsletter, Sms), ecc.
- sondaggi e feed back relativi alle attività/servizi poste in essere dall'ente: partecipazione alle campagne o affluenza alle attività (es. Campagna contro zanzara tigre, Arena di Verona ecc.), customer satisfaction, ecc...

Attraverso la codifica di indicatori qualitativi quantificabili e il monitoraggio costante dei processi comunicativi attuati, è possibile per l'Ente individuare il grado di soddisfazione di un servizio, di un'attività, di un'azione di comunicazione, per valutare, rispetto agli obiettivi prefissati, se l'azione di comunicazione è stata efficace, efficiente ed ha raggiunto il target stabilito. Attraverso sistemi certi di organizzazione, valutazione e monitoraggio è possibile rendere l'attività di comunicazione più fruibile e migliorare la qualità di tutta la comunicazione dell'Ente.