

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.

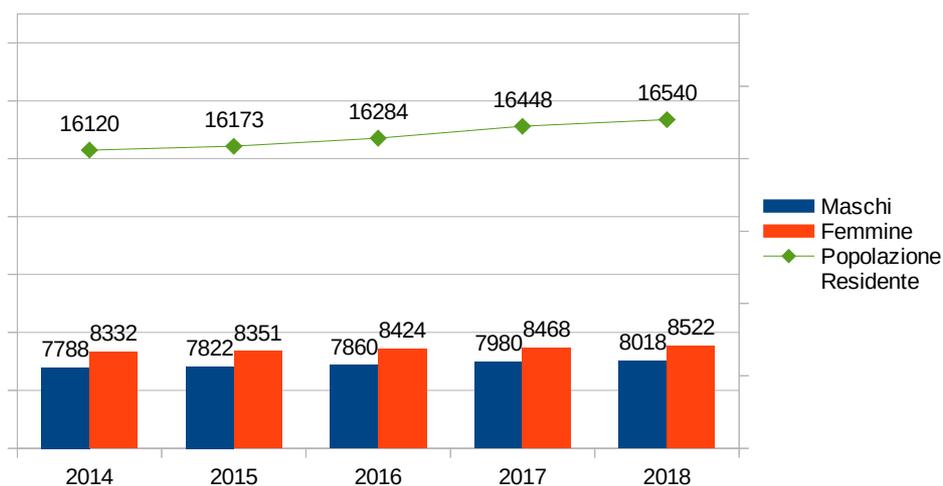
Classificazione dell'intervento istituzionale	Destinatari
Attività di promozione sociale	Giovani, anziani, minori, famiglie, immigrati, associazioni
Attività economica	Associazioni di categoria, imprenditori, artigiani, commercianti
Attività urbanistica, di gestione del territorio e politiche abitative	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.

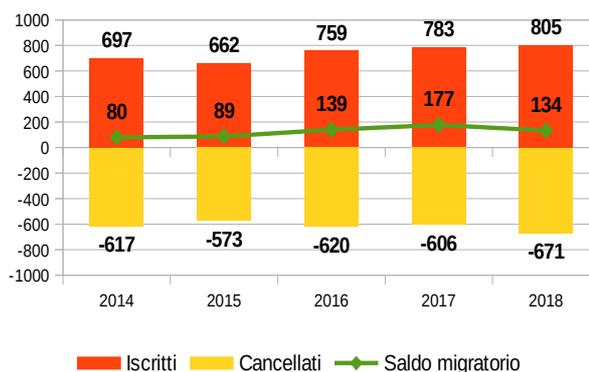
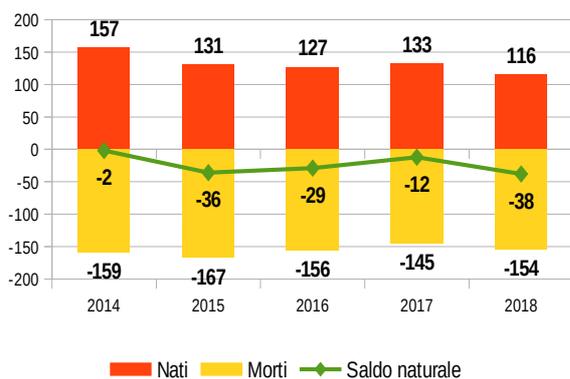
Analisi del contesto

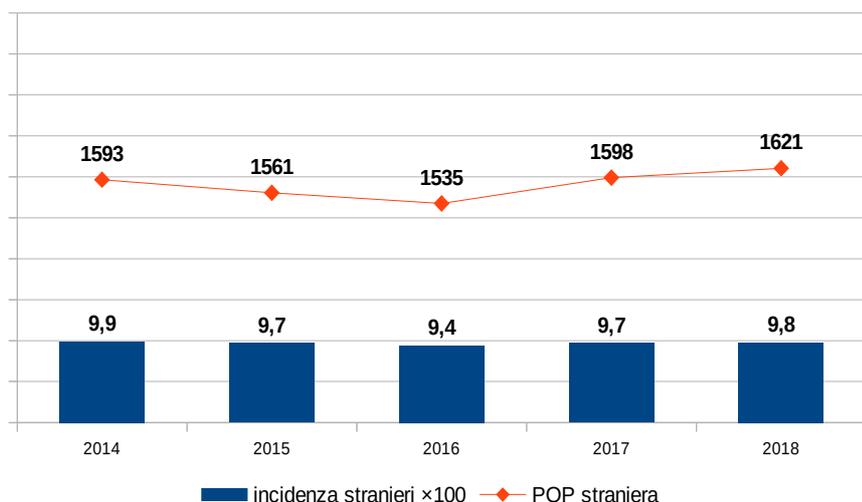
Dall'analisi dei dati statistici demografici, pubblicati all'interno del Bilancio Sociale di fine mandato 2014-2019, si rileva un lieve ma costante aumento della dinamica demografica nel quinquennio 2014 -2018.

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.

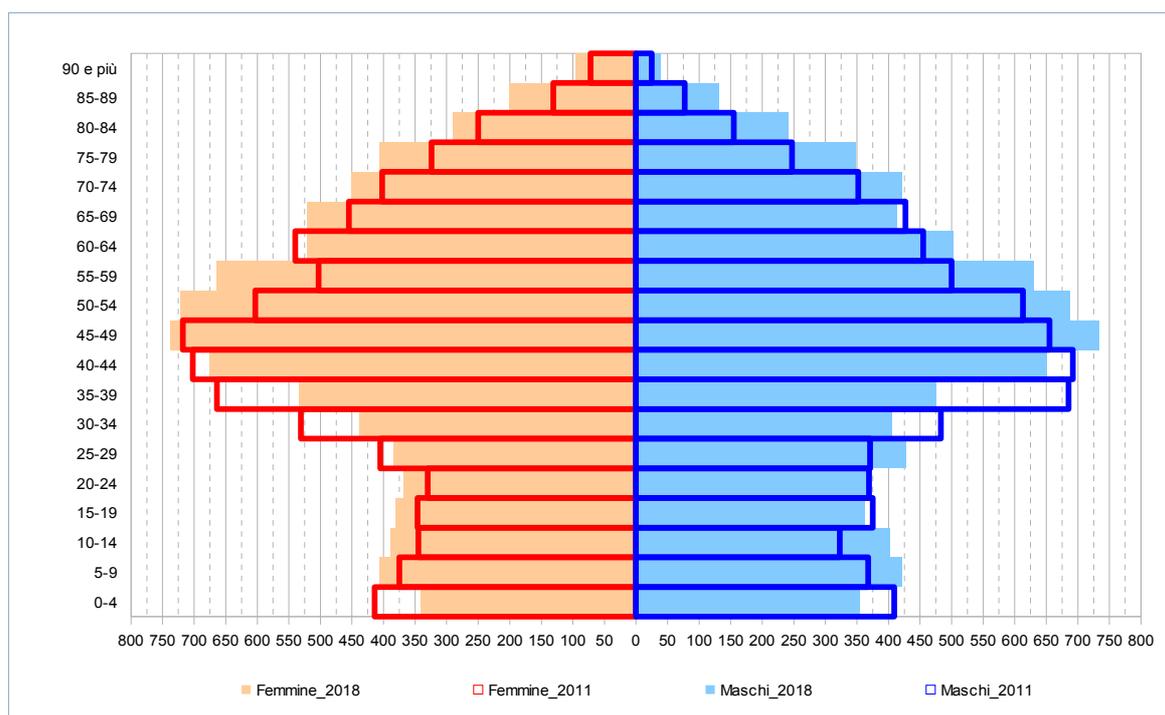


Nel periodo in esame le immigrazioni hanno compensato in modo crescente, fino al 2017, le emigrazioni; il saldo migratorio nel 2018, seppur positivo, ha subito una leggera flessione. Nel saldo naturale - differenza tra nati e morti - il segno è invece sempre negativo. Queste dinamiche naturali e migratorie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

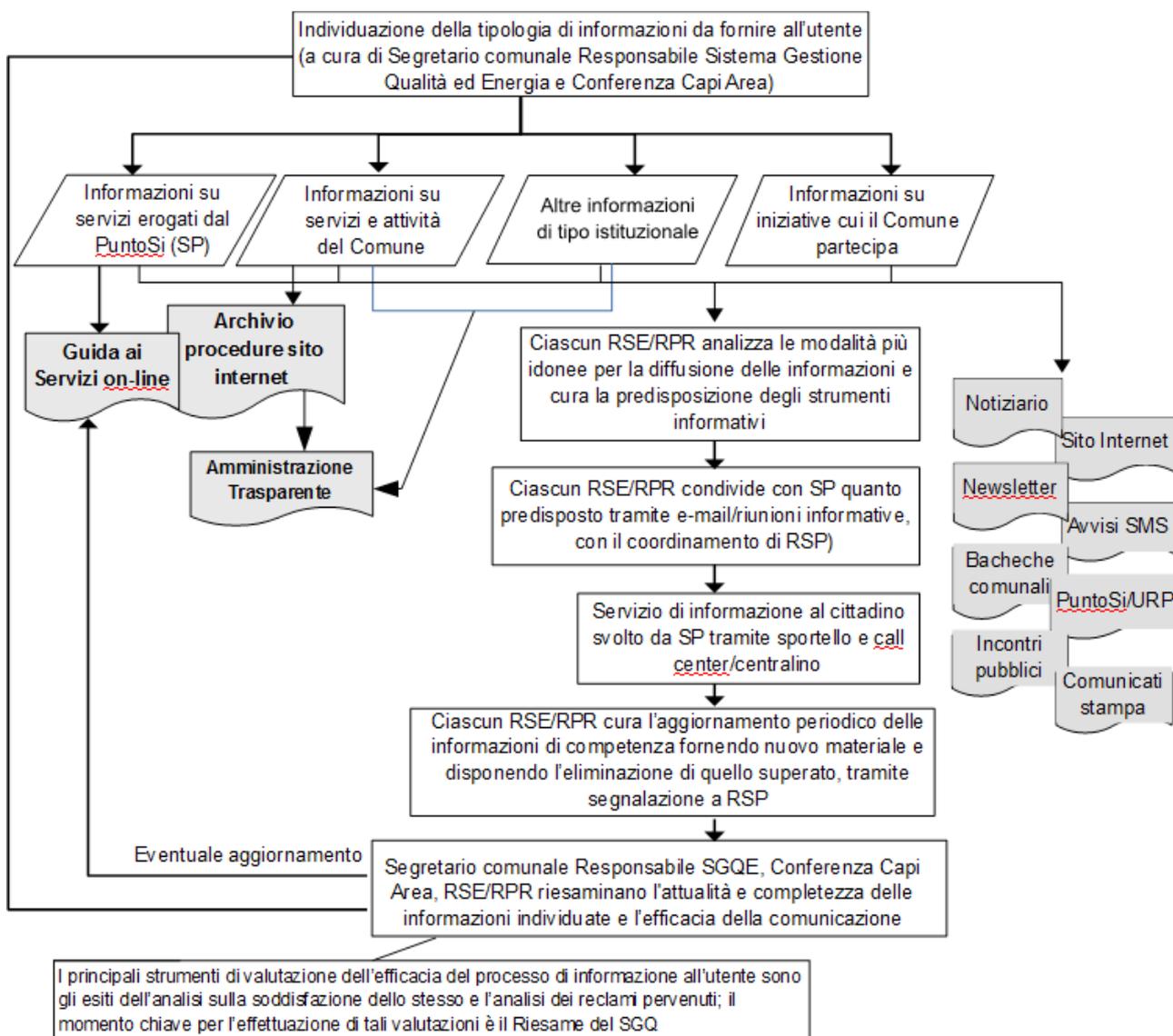
Un ulteriore processo codificato (mappato e pubblicato sul sito web) è quello relativo a "**Segnalazioni, suggerimenti e reclami**". Tale processo (collegato alla procedura del Sistema Gestione Qualità ed Energia P02 "*Non conformità, azioni correttive*" e dettagliatamente descritto nella scheda operativa 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	Target prevalente di riferimento	Monitoraggio
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 personale dipendente	Ogni dipendente che ha inviato la documentazione informativa
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 intranet	Tempestivamente ogni volta sia necessario	Personale dipendente / personale dello sportello polifunzionale PuntoSi	Ogni dipendente che ha inviato la documentazione informativa
E-mail personali	Dipendenti, Amministratori	Scambio informazioni tramite caselle mail personali assegnate a tutti i dipendenti e Amministratori	Ogni volta sia necessario	Personale dipendente / amministratori	
Riunioni	Amministratori, Capi Area, Responsabili di settore, dipendenti	Convocazione informale a mezzo mail	Riunione Capi Area almeno 2 incontri/mese; Secondo necessità	Capi Area, Responsabili di Settore, dipendenti	Registri/verbali riunioni ove redatti
Rassegna stampa	Gabinetto del Sindaco	Selezione di articoli dai quotidiani salvata su webserver e trasmessa a mezzo mail	Quotidiana e per riepiloghi mensili	Amministratori Dipendenti comunali	

Comunicazione attraverso il sito web istituzionale www.rubano.it

Strumenti di comunicazione	Chi	Come	Quando	Target prevalente di riferimento	Monitoraggio
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	Indifferenziato	Responsabile della trasparenza e OIV – Organismo Interno di Valutazione

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	Indifferenziato	Attestazioni avvenuta pubblicazione a cura dell'Ufficio Messi ove previste
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	Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati che utilizzano strumenti telematici	Customer satisfaction on-line sulle singole pagine, statistiche utilizzo sito con Google Analytiscs, segnalazioni
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	Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati che utilizzano strumenti telematici	Repertorio notizie pubblicate

Comunicazione attraverso canali telematici diretti

Strumenti di comunicazione	Chi	Come	Quando	Target prevalente di riferimento	Monitoraggio
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	Cittadini iscritti al servizio	Report periodico
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	Cittadini iscritti al servizio	Report periodico

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	Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati dotati di PEC o di caselle e-mail non PEC	Registro di protocollo
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	Cittadini utenti, soggetti pubblici e privati che utilizzano la mail	

Comunicazione visiva sul territorio

Strumenti di comunicazione	Chi	Come	Quando	Target prevalente di riferimento	Monitoraggio
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	Indifferenziato	
Bacheche comunali	Messi comunali su richiesta dei diversi Settori	Affissione del materiale consegnato e rimozione del materiale superato	Ogni volta sia necessario	Indifferenziato per i residenti	
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	Utenti degli uffici comunali	

Comunicazione attraverso pubblicazioni editoriali dell'Ente

Strumenti di comunicazione	Chi	Come	Quando	Target prevalente di riferimento	Monitoraggio
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	Residenti del Comune ed operatori economici attivi sul territorio	Segnalazioni mancata consegna
Comunicati stampa	Sindaco, Responsabili di procedimento	Responsabili di procedimento predispongono e trasmettono testo a Gabinetto Sindaco che invia ai giornalisti	Ogni volta sia necessario	Indifferenziato	Repertorio dei comunicati nella pagina dedicata del sito web
Pubblicazioni varie (es. bilancio sociale)	Uffici comunali Autori diversi	Scelta dello strumento più idoneo alla promozione	In base al PEG	Indifferenziato	In base al PEG
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	Target diversificato a seconda della campagna che si vuole promuovere	In base al PEG
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	Indifferenziato	Audit interni

Comunicazione attraverso il contatto diretto con i cittadini

Strumenti di comunicazione	Chi	Come	Quando	Target prevalente di riferimento	Monitoraggio
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	Target diversificato a seconda dell'evento che si vuole promuovere	n. partecipanti per evento
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 cittadini che si rivolgono allo sportello polifunzione PuntoSi	Customer satisfaction/Elaborazione statistica dell'afflusso dei cittadini e dei servizi richiesti
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 cittadini che si rivolgono al call center	Customer satisfaction/report telefonate
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'Amministrazione	Cittadini utenti	Rapporto risultati per dati macroaggregati
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	Cittadini utenti	Report periodici

Per quanto sin qui esposto, l'analisi dell'organizzazione e degli strumenti della comunicazione del Comune di Rubano evidenzia i seguenti punti di forza, debolezza ed opportunità di miglioramento rispetto ad un efficace perseguimento della propria missione 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 con documenti e modalità non uniformi • Flussi informativi interni che devono essere veicolati attraverso modalità semplificate e canali uniformi • Carezza di una diffusa consapevolezza dell'analisi dei rischi e delle misure organizzative richieste per contrastare i rischi del trattamento dati informatici • Mancanza di una Policy uniforme dell'Ente, una linea di condotta codificata per fare in modo che tutte le workstation collegate vengano "controllate e regolate" con le stesse caratteristiche • Mancanza di canali di comunicazioni più moderni e diffusi nella fascia di popolazione che utilizza i social network per informarsi • La grande mole e varietà di informazioni pubblicate nel sito internet istituzionale può rendere difficoltoso individuare rapidamente ed efficacemente quanto di interesse

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) **revisionare 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.