



**COMUNE DI
CAMPI BISENZIO**

**PIANO DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
ANNO 2023**

Indice

Premessa	pag. 3
La rete della comunicazione	pag. 4
Attività della rete di comunicazione	pag. 5
Gli strumenti	pag. 6
Le modalità	pag. 7
Programmazione per l'anno 2022	pag. 8

Premessa

Il Piano di Comunicazione è uno strumento strategico con il quale viene individuata la programmazione del sistema di comunicazione esterna e interna dell'ente. Nel Piano vengono indicati gli attori della comunicazione, gli obiettivi da raggiungere, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti per raggiungere tali obiettivi, individuando i sistemi di comunicazione in uso nel comune di Campi Bisenzio.

Ogni dipendente o collaboratore ha un "ruolo", se non diretto, almeno indotto nel processo di comunicazione. Le modalità con cui svolge il proprio lavoro, l'atteggiamento e le relazioni all'interno del servizio o verso il pubblico hanno inevitabilmente una "funzione" comunicativa.

Il Piano di Comunicazione quindi è prima di tutto una proposta metodologica con un grado di generalizzazione e formalizzazione tale da dover diventare uno strumento guida a disposizione di tutti coloro che nei diversi ruoli si occupano della comunicazione dell'Ente.

L'attuazione del Piano di Comunicazione annuale vede il coinvolgimento di tutti i Settori e delle Unità Organizzative Autonome, che forniscono le informazioni relative all'attività comunicativa programmata per l'anno in corso.

L'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco coordina tale attività ed effettua l'analisi delle informazioni raccolte finalizzata al miglioramento del sistema comunicativo ed alla implementazione degli strumenti e processi comunicativi.

La rete della comunicazione

La comunicazione è parte integrante dell'attività dell'ente. Ogni settore con le relative unità operative, di seguito indicate come U.O., e le Unità Organizzative Autonome, di seguito indicate come U.O.A., partecipa e contribuisce alla comunicazione dell'ente seguendo procedure e standard operativi omogenei, in grado di garantire una comunicazione coerente e costante, che possa far emergere un percorso ed un'immagine comunicativa riconducibile all'ente istituzionale nel suo complesso.

Da un punto di vista organizzativo il sistema della comunicazione dell'ente si esplicita attraverso le attività dei seguenti soggetti:

1. Unità Organizzativa Autonoma "Ufficio del Sindaco"

- *Ufficio del Sindaco*: gestisce e coordina il flusso di comunicazione esterna, redige e diffonde i comunicati stampa, convoca le conferenze stampa, produce i contenuti per la comunicazione istituzionale e coordina l'attività redazionale degli strumenti di comunicazione, tenendo i rapporti con i media.

È referente per tutto ciò che riguarda il cerimoniale, ossia il protocollo da rispettare per le iniziative di rappresentanza, concede il patrocinio dell'ente alle iniziative promosse e organizzate da altri enti e associazioni, verificando il corretto utilizzo dello stemma del Comune, gestisce ed elabora le segnalazioni dei cittadini attraverso un supporto informatico in cui sono inserite le domande dei cittadini pervenute tramite mail, telefono e social, coordina il calendario degli eventi sul territorio e degli eventi istituzionali.

2. Sportelli di front office

In prima linea con gli utenti, gli sportelli al cittadino offrono informazioni su procedimenti e servizi dell'Ente, forniscono la relativa modulistica, orientano il cittadino verso le attività del Comune, favorendo quindi l'accesso ai servizi e l'attivazione di pratiche.

L'attività di comunicazione diretta viene svolta, oltre che dai singoli servizi per le materie di competenza, anche dal servizio di accoglienza/centralino telefonico.

3. Referenti della comunicazione

I responsabili di U.O. e/o i soggetti da loro delegati hanno il compito di agevolare la comunicazione interna tra gli input del Dirigente di riferimento e l'U.O.A. Ufficio del Sindaco per lo svolgimento delle attività di comunicazione afferenti le materie di competenza.

Attività della rete della comunicazione

U.O.A. Ufficio del Sindaco	Sportelli di front office	Referenti della comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> - redige il Piano di Comunicazione annuale; - coordina le attività di comunicazione dell'ente; - coordina il sistema di comunicazione interna; - cura il sistema di immagine uniforme dell'ente; - gestisce i rapporti con gli organi di informazione; - predispone comunicati stampa; - organizza conferenze stampa; - cura i rapporti con i media; - coordina la redazione del sito internet comunale; - cura la redazione della rete intranet; - cura la comunicazione attraverso i canali social (facebook, twitter, instagram, youtube, whatsapp); - gestisce gli strumenti di comunicazione di competenza; - gestisce direttamente campagne di comunicazione di particolare impatto sulla cittadinanza e di interesse strategico complessivo; - gestisce e coordina la redazione e impaginazione grafico/creativa dei vari prodotti di comunicazione emessi dall'ente sia in formato cartaceo che digitale. 	<ul style="list-style-type: none"> - informano i cittadini sulla modulistica necessaria per un determinato procedimento e sull'ufficio competente cui chiedere ulteriori informazioni; - informano i cittadini su iniziative ed attività promosse dal Comune; - preavvisano su chiusure degli uffici, anche parziali, o su possibili ritardi nell'erogazione di servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> - curano la redazione del sito internet comunale relativamente alle materie di propria competenza, aggiornano la sezione relativa a procedure e modulistica; - curano la redazione della rete intranet; - realizzano le attività di comunicazione esterna di propria competenza in coordinamento con l'Ufficio del Sindaco; - collaborano con l'Ufficio del Sindaco per la realizzazione delle attività di comunicazione esterna di carattere generale che coinvolgono il settore / U.O.A.; - forniscono all'Ufficio del Sindaco le informazioni necessarie per gestire le risposte alle segnalazioni e ai reclami pervenuti.

Gli strumenti

La promozione delle attività e dei servizi viene effettuata attraverso strumenti di diversa natura, in formato cartaceo e digitale, la cui impostazione e veste grafica assumono notevole importanza, in quanto devono risultare coerenti con l'immagine del Comune, sia per mantenerne l'identità e la riconoscibilità, sia per favorire e aumentare la leggibilità delle informazioni veicolate verso l'utenza.

Gli strumenti comunicativi che possono essere utilizzare dall'Amministrazione sono:

- Sito web istituzionale
- Intranet
- Pagina Facebook istituzionale
- Pagina Facebook biblioteca
- Pagina Facebook Festival dell'Economia Civile
- Profilo Twitter
- Profilo Instagram
- Canale Youtube
- Canale WhatsApp
- Comunicati stampa
- Conferenze stampa
- Video informativi
- Servizi televisivi
- Stand a fiere e mostre
- Manifesti e altro materiale di stampa
- Gadget promozionali
- Pannelli a messaggio variabile
- Inserzioni su giornali e riviste
- Lettere avviso
- Assemblee / Incontri
- Newsletter

Le modalità

Promozione dell'immagine dell'Ente

Per la progettazione grafico/creativa degli strumenti di comunicazione, non essendo presenti all'interno dell'ente specifiche figure professionali, il Comune può avvalersi di una collaborazione esterna per gestirne l'ideazione, l'elaborazione e l'impaginazione dei materiali di comunicazione e promozione. Inoltre potrà essere affidata all'esterno l'attività di web design in modo che sia garantita la qualità necessaria dei diversi strumenti realizzati sia in versione cartacea sia digitale.

La comunicazione online e social

La comunicazione istituzionale on-line e social, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi, rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività.

In questa direzione sono attualmente attivi:

- Sito internet istituzionale;
- Canali social istituzionali (Facebook, Instagram, Twitter e Youtube) per promuovere i servizi, le attività e gli eventi dell'ente che si svolgono sul territorio;
- Canale WhatsApp per le comunicazioni di pubblica utilità e la promozione degli eventi.

Le attività di comunicazione sponsorizzate

Al fine di favorire una migliore qualità dei servizi di comunicazione erogati, consentendo allo stesso tempo un contenimento della spesa, l'Amministrazione comunale può effettuare interventi di promozione del territorio, avvalendosi del sostegno di operatori economici locali.

La comunicazione degli interventi di governo del territorio

Il garante della comunicazione, istituito con la L.R. 1/2005, assicura la partecipazione dei cittadini in ogni fase dei procedimenti di competenza comunale per la formazione dello strumento della pianificazione territoriale e sue varianti, nonché per la formazione degli atti di governo del territorio e delle loro varianti.

Al fine di contribuire a creare le condizioni strategiche perché le indicazioni per il governo del territorio siano integrate con gli indirizzi di sviluppo espressi dalla comunità locale, il Garante della comunicazione, in relazione agli strumenti e agli atti in parola, assicura la conoscenza effettiva e tempestiva delle scelte e dei supporti conoscitivi relativi alle fasi procedurali di formazione, adozione ed approvazione e promuove, nelle forme più idonee l'informazione ai cittadini stessi, singoli o associati, riguardo al procedimento medesimo. Assicura inoltre la trasmissione tempestiva delle osservazioni, dei pareri e dei suggerimenti raccolti agli Organi o alle Strutture competenti.

Il Garante della comunicazione è istituito presso il Settore 4.

Gli interventi complessi e le campagne di comunicazione

Si tratta di interventi comunicativi complessi che prevedono la definizione di uno specifico piano comunicativo e l'utilizzo di una molteplicità di strumenti. Hanno di norma una lunga durata, possono ripetersi nel tempo e richiedono un diretto controllo del loro andamento.

Riguardano temi di interesse collettivo ritenuti strategici da parte dell'Amministrazione comunale.

Per tali motivi l'esecuzione è attribuita all'U.O.A. Ufficio del Sindaco sulla base di una programmazione annuale concordata con i servizi che hanno la "titolarità" dell'intervento.

Programmazione per l'anno 2023

Coordinamento della comunicazione

Servizi di riferimento: Tutti i servizi

Al fine di promuovere un'immagine unitaria, identificabile e migliorare la fruibilità e l'accessibilità da parte degli utenti si è reso necessario stabilire regole uniformi da condividere con tutti i soggetti che si trovano a dover promuovere gli interventi comunicativi effettuati dall'ente.

Viste le nuove linee guida per l'editing redazionale del sito istituzionale e la necessità di una redazione diffusa del sito saranno effettuati incontri di formazione per i nuovi assunti e incontri periodici di aggiornamento per tutti i dipendenti coinvolti nella redazione diffusa.

Sito internet istituzionale

Servizi di riferimento: U.O. 3.4 Innovazione e Sistemi Informatici - U.O.A. Ufficio del Sindaco - tutti i servizi

Nel 2023 saranno avviate le procedure per l'attuazione della Misura 1.4.1 PNRR – PA DIGITALE “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”, consistente nel restyling del sito internet istituzionale per adeguarlo alle nuove Linee Guida AGID 2022 e nell'attivazione di 5 servizi online, da realizzare in sinergia con il Settore 3. - U.O. 3.4.

Spid, F.I.D.O. e PagoPA

Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco - U.O. 3.4 Innovazione e Sistemi Informatici

Il portale F.I.D.O. consente di attivare procedimenti online, di poter seguire l'andamento delle pratiche e di effettuare pagamenti.

Per incentivare l'utilizzo dei servizi offerti dal portale F.I.D.O. saranno implementate specifiche attività di comunicazione e di formazione dell'utenza, consistenti in campagne informative su SPID e PagoPA e laboratori di educazione al digitale.

Strumento di comunicazione	Descrizione
Comunicati stampa	Emessi e organizzati dalle U.O. coinvolte
Sito internet	Cura e aggiornamento della sezione dedicata agli strumenti Spid e PagoPa
Social	Diffusione di post e video informativi sui canali del Comune di Campi Bisenzio
Volantini/locandine	Materiale cartaceo, distribuito presso i propri spazi e presso i principali luoghi di aggregazione del territorio

La comunicazione della Biblioteca comunale

Servizi di riferimento: Biblioteca Comunale - U.O.A. Ufficio del Sindaco

L'attività comunicativa della biblioteca si inserisce all'interno del sistema di comunicazione istituzionale. A seguire si riporta un prospetto riepilogativo degli strumenti e del sistema di comunicazione, che viene confermato anche per il 2023, utilizzato per la promozione dei servizi, attività ed eventi della biblioteca Tiziano Terzani a Villa Montalvo in collaborazione con l'U.O.A. Ufficio del Sindaco.

Strumento di comunicazione	Descrizione
Comunicati stampa	Emessi e organizzati dalla Biblioteca per la promozione degli eventi e dei servizi
Sito internet	https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/biblioteca-tiziano-terzani sezione del sito istituzionale dedicata al servizio
Pagina Facebook	Gestione da parte della biblioteca

Newsletter	Inviata agli utenti iscritti a Montalvo News, viene utilizzata per le comunicazioni attinenti il prestito, per le informazioni e la promozione degli eventi
Volantini/locandine eventi	Materiale cartaceo, creato e realizzato dalla Biblioteca, distribuito presso i propri spazi per gli utenti e presso le scuole del territorio

La comunicazione del Polo Musei Comunali

Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco – Cultura

Il 2022 ha visto l'apertura del Museo di Gonfienti: l'inaugurazione è stata fatta a luglio.

Pertanto sono stati avviati nuovi sistemi e strumenti per la comunicazione legata al Museo; in particolare è stato realizzato un sito tematico dedicato e per la promozione dell'immagine del museo sono utilizzati i canali social del Comune.

Nel 2023 si procederà alla strutturazione della comunicazione relativa ai musei comunali, anche mediante l'aggiornamento del sito tematico dedicato al Museo Manzi.

La segnaletica di indirizzamento dell'utenza

Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco – coinvolgimento di tutte le strutture organizzative interne

Si prevede di realizzare nel 2023 la mappatura della segnaletica interna esistente di tutte le sedi comunali, finalizzata alla successiva progettazione e realizzazione di segnaletica interna ed esterna di indirizzamento dell'utenza nelle nuove sedi comunali.

La comunicazione in situazione di emergenza

Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco - Protezione civile

Gestione dell'attività di comunicazione in caso di allerte naturali (neve, vento forte, terremoti, ecc.) e per le situazioni di criticità (superamento dei livelli di PM10, della soglia di ozono, dello smaltimento amianto ecc.). L'attività di comunicazione verrà espletata con gli strumenti in uso all'ente e con le modalità ed i sistemi previsti.

La promozione degli eventi

Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco – Uffici interessati

Per la promozione degli eventi in programma per il 2023 verranno utilizzati gli strumenti, di volta in volta necessari, elencati nel presente Piano; in alcuni casi specifici può, tuttavia, rendersi necessario approntare piani di comunicazione complessi, che prevedono l'attivazione di strumenti diversificati, da valutare in fase organizzativa con i servizi competenti.

Il Comune ha a disposizione 4 postazioni a messaggio fisso presenti ai 4 ingressi del territorio comunale, utilizzati per promuovere eventi, iniziative comunali, allerte e notizie sulla viabilità.

Innovazione al digitale

Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco - U.O. 3.4 Innovazione e Sistemi Informatici

Per favorire la transizione al digitale dell'ente e consentire alla comunità di utilizzare i servizi on-line messi a disposizione dal Comune di Campi Bisenzio, che sono stati ulteriormente implementati nel corso del 2022, in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale e le linee guida Agid, nel corso del 2023 è previsto lo svolgimento di laboratori di educazione al digitale per i cittadini su CNS, SPID, CIE e PagoPA.

Gli interventi comunicativi

Attività e iniziative in programma per il 2023 che richiedono l'organizzazione di un intervento/campagna di comunicazione di natura complessa da valutare in fase organizzativa con i servizi competenti:

Iniziative promosse e curate della U.O.A Ufficio del Sindaco

- Iniziative ed eventi diversi
- Mostre presso le bacheche comunali
- Campagna informativa Spid, PagoPa, Fido
- Celebrazioni istituzionali:
 - a. Battaglia di Vallibona (3 gennaio)
 - b. Giornata della Memoria (27 gennaio)
 - c. Festa della Liberazione (25 aprile)
 - d. Liberazione di Campi Bisenzio (2 settembre)
 - e. Festa delle Forze Armate (4 novembre)
 - f. Giornata contro la violenza sulle donne (25 novembre)
 - g. Festa della Toscana (30 novembre)

Iniziative della Biblioteca

Iniziative curate dall'Ufficio Cultura:

- Iniziative ed eventi diversi
- Estate campigiana
- Polo dei Musei comunali
- La Meglio Genia 2023

Iniziative curate dall'U.O 2.1 Servizi educativi e culturali

- Iniziative ed eventi diversi
- Festa dello Sport
- Campi si muove

Il programma annuale delle manifestazioni può essere suscettibile di modifiche e integrazioni