



COMUNE DI  
CAMPI BISENZIO

**PIANO DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE  
ANNO 2021**

## **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 2021	pag. 9

## **Premessa**

Il Piano di Comunicazione è uno strumento con il quale viene individuata la programmazione del sistema di comunicazione dell'ente. Nel Piano vengono indicati i soggetti chiamati ad assolvere le attività di comunicazione e vengono definite le loro competenze, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti, sono individuati i sistemi di comunicazione in uso nell'ente e specificate le attività e campagne che saranno attivate nel corso dell'anno.

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 Autonoma, 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"

- *Portavoce del Sindaco*: tiene i rapporti con i media, gestisce e coordina il flusso di comunicazione esterna.

- *Ufficio del Sindaco*: 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.

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, verificandone il corretto utilizzo dello stemma del Comune, gestisce ed elabora le segnalazioni dei cittadini tramite il portale "Fabbrica del cittadino", coordina il calendario delle assemblee pubbliche e degli incontri del Sindaco con i cittadini e gli eventi istituzionali.

- *Ufficio Economia Civile*: svolge la funzione di supporto alle azioni comunicative che riguardano i temi della partecipazione, dell'economia civile e della collaborazione.

### 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

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

## 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 attivati nel corso dell'anno 2021 sono i seguenti:

- Sito web istituzionale
- Intranet
- Newsletter
- Pagina Facebook istituzionale
- Pagina Facebook biblioteca
- Pagina Facebook Festival dell'economia civile
- Pagina Facebook Campi Partecipa
- Profilo Instagram
- Profilo Twitter
- Canale Youtube
- Canale WhatsApp
- Comunicati stampa
- Conferenze stampa
- Video informativi
- Servizi televisivi
- Sms
- 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

## **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;
- Sito internet del Festival dell'Economia Civile;
- Canali social istituzionali (Facebook, Twitter e Youtube) per promuovere i servizi, le attività e gli eventi dell'ente che si svolgono sul territorio;
- Pagina Instagram per la pubblicazione di immagini del territorio, di eventi e manifestazioni;
- 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 2021

### Coordinamento della comunicazione

*Servizi di riferimento: Tutti i servizi*

Al fine di promuovere un'immagine unitaria, identificabile e riconducibile e migliorare la fruibilità e l'accessibilità da parte degli utenti si rende necessario stabilire regole uniformi da condividere con tutti i soggetti che si trovano a dover promuovere gli interventi comunicativi effettuati dall'ente. A seguito dell'adozione delle linee guida per l'editing redazionale del sito istituzionale verranno organizzati corsi di formazione rivolti ai dipendenti coinvolti nella redazione diffusa del sito istituzionale e incontri periodici di aggiornamento.

### Sito internet istituzionale

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

Dopo la ristrutturazione della sezione relativa agli "Uffici Comunali" presente in "Amministrazione" nonché della sezione "Argomenti" e della redazione di linee guida per l'editing redazionale, il lavoro proseguirà nel 2021 con la terza fase dell'obiettivo pluriennale di restyling del sito istituzionale mediante la revisione dei contenuti delle pagine relative alla sezione "Argomenti" e la riorganizzazione della sezione "Amministrazione Trasparente".

### 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 organizzate e promosse 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	Creazione di una 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 2021, 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	<a href="https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/biblioteca-tiziano-terzani">https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/biblioteca-tiziano-terzani</a> sezione del sito istituzionale dedicata al servizio.
Pagina Facebook	Gestita dalla 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 – Ufficio stampa*

Per il 2021 è prevista l'adozione degli atti organizzativi e l'individuazione del gestore del Polo Musei comunali.

Si renderà pertanto necessario avviare nuovi sistemi e strumenti per la comunicazione del Polo. In particolare sarà valutata la realizzazione del sistema di immagine coordinata, di un sito web e l'apertura dei relativi canali social.

### **L'Amministrazione Trasparente**

*Servizi di riferimento: Tutti i servizi - Responsabile dell'Anticorruzione - Responsabile della Trasparenza*

Con l'avvio della terza fase di restyling del sito web istituzionale la sezione "Amministrazione Trasparente" sarà oggetto di riorganizzazione e armonizzazione dei contenuti per rispondere ai principi di fruibilità, accessibilità e chiarezza necessari per il cittadino.

### **La segnaletica di indirizzamento dell'utenza**

*Servizi di riferimento: U.O.A. Ufficio del Sindaco e Settore n.4 Programmazione e gestione del territorio*

Mappatura della segnaletica interna esistente di tutte le sedi comunali.

Progettazione e realizzazione segnaletica interna ed esterna di indirizzamento dell'utenza delle 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 nell'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 2021 verranno utilizzati gli strumenti, di volta in volta necessari, elencati precedentemente nel presente Piano; in alcuni casi specifici può, tuttavia, rendersi necessario attivare piani di comunicazione complessi, che prevedono l'attivazione di strumenti diversificati, da valutare in fase organizzativa con i servizi competenti.

È prevista l'inserzione su radio locali e giornali per la promozione degli eventi di partecipazione.

Il Comune ha a disposizione 4 postazioni a messaggio fisso presenti ai 4 ingressi del territorio comunale, utilizzati per promuovere eventi ed iniziative comunali.

### **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, in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale e le linee guida Agid, nel corso del 2021 verranno realizzate attività di laboratorio di educazione al digitale per i cittadini su CNS, SPID, CIE e PagoPA.

## Gli interventi comunicativi complessi

Attività e iniziative in programma per il 2021 che richiedono l'organizzazione di un intervento/campagna di comunicazione di natura complessa da valutare in fase organizzativa con i servizi competenti:

Unità Operativa/Organizzativa	Iniziativa	Mese inizio	Mese fine
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Iniziative e eventi diversi	1	12
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Mostre presso le bacheche comunali del Palazzo Comunale	1	12
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Inaugurazione/presentazione di nuove opere pubbliche	1	12
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Campagna informativa SPID e PagoPA	1	12
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Celebrazione battaglia di Valibona (3 gennaio)	1	1
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Celebrazione giornata della memoria (27 gennaio)	1	1
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Celebrazione festa della liberazione nazionale (25 aprile)	4	4
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Celebrazione Liberazione di Campi Bisenzio (2 settembre)	8	8
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Festival dell'Economia Civile	6	11
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Urban Center	3	12
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Celebrazione giornata contro la violenza sulle donne (25 novembre)	11	11
U.O.A. Ufficio del Sindaco	Celebrazione Festa della Toscana (30 novembre)	11	11
Ambiente	Qualità dell'aria / pm10	1	12
Ambiente	Smaltimento rifiuti e raccolta differenziata in collaborazione con Alia spa	1	12
Ambiente, Economia Civile	Lotta allo spreco alimentare	1	12
Biblioteca	Programma mensile e iniziative specifiche	1	12
Cultura	Iniziative e eventi diversi	1	12
Cultura	Estate Campigiana	5	8
Cultura	"Cinema sotto le stelle" a Villa Montalvo	6	7
Cultura	Polo Musei Comunali	6	12
Cultura	La Meglio Genia 2021	7	9
Cultura	Natale a Campi	10	12
Polizia Municipale	Seminando Campi per il Futuro: attività di formazione alunni delle scuole	1	12
Scuola /sport	Iniziative e eventi diversi	1	12
Scuola /sport	Open day asilo nido	3	3
Scuola /sport	Bando asilo nido	4	4
Scuola /sport	Festa dello sport	5	6
Scuola /sport	Campi si muove	5	6
Segreteria generale	Convocazione consiglio comunale	1	12
Sociale	Contributi diversi	1	12
Sociale	Contributo affitti	4	5

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