

INTRODUZIONE

1. Descrizione e finalità

Il programma di comunicazione (PDC) delinea le strutture, le modalità, gli obiettivi, gli strumenti e le principali iniziative che caratterizzano annualmente le attività di informazione e comunicazione del Comune di Piombino. Il PDC 2001 è redatto dal Servizio Gabinetto del Sindaco e Comunicazione ed ha carattere sperimentale. I suoi contenuti sono finanziariamente previsti nel PEG.

- Altre iniziative di comunicazione, non previste nel PDC, possono essere promosse e realizzate per particolari e contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno, compatibilmente con le risorse disponibili

2. Il contesto legislativo e lo stato di attuazione

L'ambito normativo del PDC è definito, oltre che dalle fondamentali leggi emanate in materia nel decennio 1990-2000, dalla recente Legge 7 giugno 2000, n.150 dal titolo *Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni*. Quest'ultimo provvedimento, che ha definitivamente sancito l'obbligatorietà della comunicazione per l'Amministrazione Pubblica, legittimandone il ruolo strategico nella costruzione di un nuovo sistema di rapporti paritari con i cittadini, detta precise norme e criteri ai quali le P.A. devono uniformarsi nell'organizzare ed attuare la propria attività di informazione e comunicazione. Questo primo atto programmatico si innesta, inoltre, nel contesto delle esperienze professionali ed organizzative sinora attuate all'interno dell'Ente (in particolare per l'applicazione delle norme sui diritti di accesso, informazione e partecipazione, al principio di sussidiarietà, in materia di autocertificazione e semplificazione amministrativa), comprese le novità di rilievo introdotte appunto nel 2000 (istituzione dell'Urp, riorganizzazione del Servizio Gabinetto del Sindaco e Comunicazione, recepimento delle novità ex Legge 150/2000), che rappresentano una solida base sia per lo sviluppo delle attività consolidate che per il pieno raggiungimento di nuovi standard ed obiettivi di qualità.

3. Obiettivi generali

Considerato lo stato generale di attuazione del quadro normativo presso l'Ente nel suo complesso ed i percorsi singolarmente intrapresi dai vari Uffici e Settori, il PDC 2001 rappresenta il primo tentativo di attuare organicamente, secondo lo spirito e le norme della Legge 150/00, un vero e proprio sistema di comunicazione del Comune di Piombino, che individua le strutture e le loro competenze, gli obiettivi, le strategie, le risorse finanziarie, le attività e le principali iniziative previste nel corso dell'anno.

La caratteristica qualificante del progetto e la *condicio sine qua non* per la sua realizzazione è, pertanto, la partecipazione e la collaborazione attiva di tutta l'organizzazione comunale e non solo del personale del Servizio Gabinetto del Sindaco addetto alla comunicazione: per questo il PDC prevede anche iniziative di formazione e comunicazione interna, rivolte in primo luogo agli amministratori e ai dirigenti, ed è adottato dalla Giunta comunale.

Obiettivi centrali del PDC 2001 sono l'incremento qualitativo e quantitativo dell'informazione rivolta ai mass-media e lo sviluppo delle attività e servizi di comunicazione al pubblico che fanno capo, rispettivamente, alle strutture competenti: Ufficio Stampa e Portavoce del Sindaco, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Fondamentale, per la costruzione di un'amministrazione partecipata e condivisa, resta l'attività di ascolto finalizzata all'attivazione dei processi di verifica e miglioramento dei servizi.

4. Indirizzi e settori di attività

Le iniziative di comunicazione istituzionale e sociale (campagne di informazione e promozione su temi specifici e di pubblica utilità, prodotti editoriali e audiovisivi, comunicazione diretta al cittadino, analisi e ricerca, attività di formazione e comunicazione interna, mostre, convegni), contenute nel PDC 2001, si riferiscono alle attività fondamentali previste dalla legge sulla

comunicazione pubblica, integrate e rapportate alle peculiarità della realtà locale. La programmazione annuale ha quindi le seguenti finalità:

- favorire la conoscenza delle disposizioni normative e regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione
- illustrare le attività dell'Ente ed il loro funzionamento
- agevolare l'accesso ai servizi, favorendone la conoscenza
- promuovere conoscenze allargate ed approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale
- incentivare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi
- sostenere l'immagine del Comune di Piombino nel Paese, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale

5. Strutture, risorse, personale e strumenti

Con un certo anticipo sul dettato normativo, l'organigramma adottato con Determinazione Dirigenziale n. 1004/00 ha individuato le strutture della comunicazione previste dalla Legge 150/00 (Ufficio Stampa, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico) già operanti nel pieno rispetto del ruolo e delle funzioni assegnate, ed un ufficio di Segreteria che, all'occorrenza, le coadiuva. Al vertice del Servizio Gabinetto del Sindaco e Comunicazione sono posti un Dirigente (individuato nella persona del Segretario Generale) ed un Responsabile, quest'ultimo con funzioni di Capo di Gabinetto, che riveste anche l'incarico di Portavoce del Sindaco. Il Servizio è pertanto così articolato:

- Portavoce del Sindaco (n.1 unità)
- Ufficio stampa (n.1 unità)
- Urp (n.2 unità)
- Segreteria (n.2 unità)

Ciascuna struttura, nell'ambito delle specifiche competenze e delle risorse assegnate con il Peg, concorre all'attuazione del PDC svolgendo le attività ordinarie e le iniziative proprie in esso indicate.

- Le iniziative di comunicazione che riguardano o fanno capo ad altri Settori e Servizi, previste nel PDC o sopravvenute nel corso dell'anno, sono realizzate in collaborazione con gli assessorati, i settori e gli uffici interessati, che forniscono adeguate risorse finanziarie e personale proprio.

7. Strumenti

Gli strumenti utilizzati per la realizzazione degli obiettivi e delle attività del PDC sono funzionalmente adeguati e variano dalle forme tradizionali (manifesto, volantino, depliantistica) all'uso delle nuove tecnologie (sito internet, rete civica, video istituzionali), con la diversificazione dei soggetti (target) ai quali la comunicazione è diretta, specifico riferimento all'informazione attuata tramite i media (comunicati e conferenze stampa) o diretta (visite guidate, incontri pubblici, periodico comunale, news letter, suggerimenti/reclami, questionari) ed alla comunicazione interna (consulenza, semplificazione, co-gestione di attività e iniziative, processi di verifica dei servizi). Forme di collaborazione con altri enti ed aziende vengono realizzate per la comunicazione territoriale e in occasione di eventi (convegnistica, editoria, marketing, campagne stampa).

- Variazioni ed integrazioni al PDC 2001 possono essere inserite, nel corso dell'anno, in relazione all'applicazione dei Regolamenti attuativi della Legge 150 e delle Direttive emanate in materia dalle autorità competenti.

Piombino, gennaio 2001

UFFICIO STAMPA

1. Organico

n.1 Responsabile, Istruttore direttivo Cat.D2

2. Funzioni e attività

L'Ufficio Stampa promuove e realizza le attività di informazione istituzionale dirette prioritariamente ai media (agenzie di stampa, quotidiani e periodici, emittenti radiofoniche e televisive). Il collegamento ed i rapporti con gli organi di informazione sono assicurati con il massimo grado di professionalità, trasparenza, tempestività ed obiettività nelle materie di competenza dell'amministrazione e di interesse per la collettività.

3. Strumenti

Nell'esercizio delle proprie funzioni, l'Ufficio Stampa utilizza gli strumenti che ritiene più idonei ad assicurare la diffusione del messaggio, in relazione all'entità ed alle caratteristiche del suo contenuto, anche tramite l'uso di strutture informatiche e telematiche, in particolare:

- Redazione e trasmissione comunicati stampa
- Preparazione cartelle stampa su temi specifici
- Convocazione conferenze stampa
- Redazione periodico di informazione comunale Piombino Oggi
- Realizzazione campagne stampa in occasione di eventi rilevanti
- Gestione virtual office press sul sito internet del Comune

4. Obiettivi

L'Ufficio Stampa intende conseguire, attraverso l'esercizio di un'attività di informazione costante e credibile nei confronti delle redazioni giornalistiche e dei mass-media:

- una maggiore visibilità e conoscenza dell'attività di governo e, conseguentemente, una più ampia partecipazione e condivisione da parte della Comunità locale, attraverso l'incremento qualitativo e quantitativo delle notizie sulla vita istituzionale ed amministrativa, sulle iniziative, sui servizi, sulle opportunità, anche in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il Portavoce, attività di ricerca ed impulso nei confronti degli assessorati e dei vari settori dell'Ente
- la promozione dell'attività dell'Ente e della Comunità locale a livello regionale, nazionale ed internazionale, attraverso campagne stampa ed altre iniziative editoriali e giornalistiche, su temi ed iniziative rilevanti per lo sviluppo culturale, scientifico, sociale ed economico della città e del territorio

5. Iniziative programmate

Per gli obiettivi sopra descritti e limitatamente alle proprie competenze e funzioni, si individuano le seguenti iniziative specifiche dell'Ufficio Stampa per l'anno 2001:

- Gestione del "web office press" sul sito internet del Comune
- Redazione n.4 numeri ordinari del periodico PIOMBINO OGGI ed eventuali speciali e supplementi
- Sintesi sulle riunioni di Giunta e Consiglio comunale (principali provvedimenti, ordini del giorno)
- Formazione
- Campagna stampa per la presentazione del volume sulla Sterpaia "Dall'abusivismo al Parco" e visita del Ministro BB.CC. On.Meandri

- Campagna stampa per l'inaugurazione del Castello
- Campagna stampa per l'inaugurazione del Museo archeologico
- Convegno scientifico internazionale sulla Resistenza in collaborazione con l'Istituto Storico per la Resistenza in Toscana
- Istituzione del Centro di documentazione presso il Castello
- Pubblicazione atti Medaglia d'Oro al VM
- Pubblicazione "Storia della Caccia", in collaborazione con Arci
- Convegno sulle politiche ambientali e recupero delle aree industriali dismesse
- Promozione fumetto "La Battaglia di Piombino" nelle scuole cittadine
- Revisione atti del convegno "1943. Nasce la Resistenza"
- Ristampa "Fascismo, antifascismo e resistenza" di I.Tognarini
- Celebrazione del II anniversario della morte di Fernando Farulli
- Realizzazione e promozione filmato sulla Medaglia d'Oro

PORTAVOCE DEL SINDACO

1. Organico

Funzionario Cat.D4

2. Funzioni e attività

Il Portavoce è struttura di informazione, volontariamente istituita, sull'attività politico-istituzionale dell'organo di vertice dell'amministrazione comunale

- A differenza dell'Ufficio stampa, il Portavoce riceve l'incarico direttamente dal Sindaco, con il quale collabora e concorda forme e contenuti della sua attività

3. Strumenti

Il Portavoce può convocare i giornalisti, inviare note, presenziare alle conferenze stampa ed alle altre riunioni istituzionali per conto del Sindaco, partecipare per le funzioni proprie all'organizzazione ed alla gestione delle iniziative di informazione e comunicazione svolte dalle altre strutture del Servizio Gabinetto del Sindaco e Comunicazione

4. Obiettivi

Coerentemente con la sua natura di struttura di informazione politico-istituzionale a diretta emanazione del Capo di governo locale, il Portavoce si propone di integrare la funzione dell'Ufficio stampa per quanto concerne l'attività del Sindaco, con il quale concorda sia l'attività ordinaria che le iniziative specifiche da realizzare nel corso dell'anno

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. Organico

n.1 Addetto Cat.B5

n.1 Addetto Cat.B4

2. Funzioni e attività

L'Urp promuove e realizza l'attività di comunicazione diretta al pubblico (cittadini singoli ed associati, enti e collettività) e interna all'ente. Le sue competenze sono essenzialmente quelle previste dal DL 29/1993, dalla Dpcm 11.10.1994 e dalla legge 150/2000, in particolare:

- servizi all'utenza per l'attuazione e l'esercizio dei diritti di informazione, partecipazione e accesso di cui alla legge 241/1990 e seguenti
- iniziative di comunicazione per promuovere la conoscenza e l'utilizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative
- coordinamento della rete civica, proposte per l'adozione di sistemi di interconnessione telematica
- ascolto, rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dei cittadini attraverso monitoraggio dell'utenza, ricerche e sondaggi di opinione
- attivazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti
- report periodici all'amministrazione ed ai dirigenti, proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza, organizzazione e procedure, semplificazione amministrativa, modulistica, linguaggio burocratico
- gestione dei flussi informativi tra l'Urp e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché con gli Urp delle altre amministrazioni

3. Strumenti

L'Urp realizza i propri compiti inerenti la comunicazione esterna ed interna "attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa", utilizzando prevalentemente gli strumenti classici della comunicazione diretta al pubblico e, in collaborazione con l'Ufficio stampa, anche i canali dell'informazione mediata per le campagne di informazione su temi specifici e di pubblica utilità. Le forme tipiche di comunicazione dell'Urp sono:

- Front-office
- Questionari e sondaggi
- Modulo richieste/suggerimenti/reclami
- Incontri con assessori, dirigenti e personale
- Report e relazioni periodiche agli organi politici e gestionali
- Internet
- Guide e pubblicazioni
- Seminari e conferenze
- Visite scolastiche guidate
- Incontri pubblici

4. Obiettivi

La mission dell'Urp nel 2001 consiste nel consolidare e sviluppare il ruolo primario che la legge gli assegna nel sistema della comunicazione dell'ente, come strumento di autoriforma e promotore di innovazione all'interno della pubblica amministrazione. Coerentemente, le iniziative contenute nel Programma sono funzionali ai seguenti obiettivi:

- Incremento qualitativo della professionalità del personale, tramite corsi di specializzazione ed aggiornamento, come previsto dal Regolamento attuativo della legge 150/2000
- Sviluppo della comunicazione interna e crescita della "cultura della comunicazione e del servizio"
- Miglioramento dei rapporti con il cittadino e della qualità dei servizi
- Maggiore rispondenza tra le esigenze espresse dalla collettività e la gestione amministrativa
- Coordinamento delle attività di informazione di pubblica utilità sul territorio, anche in collaborazione con le strutture comunali, l'Informagiovani, gli Uffici turistici, il Difensore civico ed in sinergia con altri enti e soggetti erogatori di servizi pubblici

5. Iniziative programmate

Redazione Regolamento URP

Proposta di aggiornamento Regolamento sul Diritto di accesso

Redazione Regolamento per l'uso dell'autoconsultazione internet

Pubblicazione Guida ai Servizi

Questionario customer satisfaction

Primo Rapporto sull'utenza e Servizio richieste/suggerimenti/reclami

Gestione archivio informatico Inps Piombino

Collaborazione con Associazione Consumatori Livorno

Ciclo conferenze ed incontri con assessori e dirigenti sulla comunicazione pubblica

Seminario Legge 150/2000

Formazione degli addetti

Progetto Unicef "Adotta una Pigotta" (seconda edizione)

Elaborazione grafica e semplificazione modulistica Servizio Tributi

Progetto "Conoscere l'Euro", in collaborazione con la Prefettura di Livorno

