



## “ALLEGATO B”

### I SOGGETTI - GLI STRUMENTI - LE AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE



#### I REFERENTI DELLA COMUNICAZIONE

*Tutti i dipendenti del Comune sono, in qualche maniera, coinvolti nel processo della comunicazione, sono però individuati alcuni referenti principali che hanno fra le proprie competenze, proprio quella della veicolazione - in entrambi i sensi - dell'informazione con l'utenza. Questi principali referenti sono:*

- Ufficio comunicazione (con funzioni di coordinamento)
- URP
- Settori/uffici/sportelli (referenti)
- CED

## *L'UFFICIO COMUNICAZIONE*

Nella gestione complessiva dell'informazione verso l'esterno, l'Ufficio Comunicazione esegue i seguenti compiti:

- svolge attività di coordinamento di tutti i referenti della comunicazione;
- gestisce i rapporti con gli organi d'informazione;
- prepara ed emette comunicati stampa;
- organizza conferenze stampa;
- organizza eventi/incontri informativi con l'intento di favorire il flusso della comunicazione in entrambe le direzioni;
- collabora con il CED per l'aggiornamento quotidiano del portale.

## *L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO*

Cura il rapporto tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, promuovendo ed agevolando la partecipazione dei cittadini mediante il diritto di accesso e di informazione.

L'URP fornisce informazioni di carattere generale sui servizi comunali; fornisce per ogni servizio l'indicazione sulla documentazione necessaria, sulle procedure da seguire e gli orari del servizio; consegna materiale informativo quali guide ai servizi, pubblicazioni, brochures, schede per l'accesso ai servizi; centro di ascolto di segnalazioni, proposte e richieste che vengono raccolte e inoltrate ai servizi di competenza. Gestisce il servizio di informazione tramite Twitter.

Collabora con il CED per l'aggiornamento quotidiano del portale.

## *I REFERENTI INTERNI DEI SETTORI/SPORTELLI*

I referenti dei settori avranno il compito di collaborare con l'Unità di Comunicazione e con L'URP nell'ambito delle attività di comunicazione previste dal presente documento.

Nello specifico il referente interno avrà il compito di:

- fornire informazioni sulle nuove iniziative in programma complete dei dettagli necessari per una corretta comunicazione agli utenti;
- inviare informazioni complete per poter consentire una corretta comunicazione agli organi di informazione.

### *CED*

Segue e favorisce il flusso della comunicazione attraverso canali informatizzati, al fine di garantire un traffico continuo e senza intoppi, delle informazioni utili verso il cittadino, fidelizzandolo, con i nuovi e sempre più innovativi strumenti.

### GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE:

1. sito internet
2. newsletters
3. Twitter/mail
4. infocittà
5. maxischermi
6. media
7. albo pretorio
8. attività di sportello
9. incontri

### L'ATTIVITA' COMUNICATIVA ORDINARIA

Con l'attuale sistema organizzativo, per ogni attività, iniziativa o servizio attivato dall'Amministrazione comunale deve essere in grado di garantire la veicolazione dell'informazione verso la cittadinanza con l'utilizzo di una molteplicità di strumenti secondo un percorso che può essere schematicamente così rappresentato:

*URP*

*SITO INTERNET*

SERVIZI	<i>UFFICIO COMUNICAZIONE</i>	<i>MEDIA</i> <i>(com. stampa/conf.</i> <i>stampa/ecc)</i>
	<i>SPORTELLI/SETTORI</i>	<i>NEWSLETTER</i> <i>INFOCITTA'</i> <i>TWITTER/MAIL</i>
	<i>CED</i>	<i>MAXISCHERMI</i> <i>ALBO PRETORIO</i> <i>ATTIVITA' DI SPORTELLO</i> <i>INCONTRI</i>

### LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Si tratta di interventi comunicativi specifici su determinate comunicazioni/informazioni relative a nuovi servizi, particolari situazioni (es. eventi calamitosi), eventi, manifestazioni o progetti particolari.

Queste tipologie di comunicazione prevedono la definizione di un iter che prevede a priori l'individuazione:

- dei soggetti coinvolti, oltre i referenti della comunicazione su citati;
- degli strumenti più adatti a veicolare le informazioni di questo tipo.

Hanno, inoltre, di norma una durata temporale prestabilita.

Alcune campagne per il 2012 possono essere già individuate:

**PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA DI ALCUNI SERVIZI SPECIFICI SONO INDIVIDUATI PER IL 2012 I SEGUENTI AMBITI**

#### *PISU*

Aggiornamento continuo ai residenti relativamente allo stato avanzamento lavori del Piano Integrato per lo Sviluppo Urbano che prenderà avvio proprio nel 2012 e che nella fase dei lavori creerà anche temporanei disagi ai cittadini che dovranno essere informati in modo continuativo.

## *IL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE - SIT*

Il Sistema Informativo Territoriale (SIT) è già presente da tempo all'interno del portale del Comune con un'area dedicata in cui vengono messe a disposizione dei cittadini, degli organi istituzionali, di enti esterni o di professionisti, le banche dati territoriali gestite dal SIT.

Negli ultimi anni il portale SIT si è sviluppato sostanzialmente in due direzioni: fornendo alla consultazione una sempre più ricca mole di informazioni e dotandosi di nuovi strumenti di ricerca e di analisi delle informazioni rappresentate.

In particolare la consultazione delle mappe e degli strati informativi è stata arricchita, e si arricchirà sempre più nei prossimi mesi, di nuove funzionalità che consentono l'integrazione con altre importanti banche dati quali il catasto o l'anagrafe.

Per far conoscere meglio questo servizio, che può essere utile strumento di lavoro per molti cittadini e professionisti, e vista la materia complessa si ritiene necessaria l'organizzazione di alcuni incontri di presentazione del prodotto a target specifici come gli ordini professionali, le associazioni di categoria (ma anche giovani andando nelle scuole e a cittadini interessati). Si è inoltre pensato di stampare alcuni volantini di istruzione da distribuire gratuitamente alla famiglie residenti in Biella.

## *BIELLA VIRTUALE*

Sul sito del comune capoluogo si può anche trovare Biella Virtuale un programma che permette di passeggiare on-line per la nostra città ma non solo; attraverso il servizio si può individuare un particolare posto, aprire la finestrella di evidenza e con un click segnalare un problema o un'anomalia (per esempio un lampione guasto, un tetto pericolante o un marciapiede rotto).

Il tutto si può inviare con una breve descrizione del problema all'Urp del Comune che a sua volta caricherà la comunicazione sul registro delle richieste interno che sarà visto dall'ufficio competente ed inoltre terrà il cittadino informato sull'avanzamento lavori.

Anche in questo caso la percezione dell'Amministrazione comunale è che il servizio non sia conosciuto e che di conseguenza siano necessarie delle azioni per farlo maggiormente conoscere: volantini promozionali del sistema, incontri con particolari target cittadini.

## *POLIS*

Attraverso il portale [www.polisbiella.it](http://www.polisbiella.it) tutti i cittadini possono interagire, per via telematica, con il comune di Biella per presentare istanze, effettuare pagamenti, ricevere informazioni e controllare lo stato di avanzamento delle istanze presentate.

Questo nuovo servizio è già stato presentato grazie ad un evento e la stampa locale ha dato molto risalto alle novità presenti sul portale. Per la pubblicizzazione di detto portale si è inoltre provveduto a realizzare un giornalino informativo con tutte le potenzialità del prodotto da distribuire alla popolazione. Ci sarà inoltre un grosso servizio su un organo di stampa mensile locale.

Nei prossimi mesi su questo argomento occorrerà mantenere molto alta l'attenzione dei cittadini che dovranno abituarsi all'utilizzo di questo nuovo strumento, a tal fine saranno dunque previsti altri eventi/incontri dedicati a specifici target.

## LA PROMOZIONE DEI SINGOLI EVENTI

La promozione degli eventi, sulla base del calendario che raccoglie gli eventi organizzati dai diversi settori, verrà, di volta in volta, studiata, organizzata e messa in atto al fine di garantire gli strumenti e la modalità migliore per una più efficace comunicazione.

## *SPECIAL OLIMPIC GAMES*

Supportare l'azione di comunicazione di questo grande evento che si terrà il prossimo giugno, tra il 18 ed il 23, insieme all'ente organizzativo.

## LE AZIONI PREVISTE PER L'ANNO 2012

*Predisporre fogli informativi, periodici o aperiodici;*

*Predisporre l'organizzazione di eventi informativi e/o conferenze stampa (per promozione tutti i servizi del comune, Biella Virtuale, Polis, SIT, ecc);*

*Curare promozione singoli eventi o gruppi di eventi (organizzati o co-organizzati) individuando canali e strumenti;*

*Promuovere attività del comune nei diversi ambiti: per es gare, appalti, lavori pubblici, urbanistica, ambiente, istruzione, censimento ecc...;*

*Giornalino periodico per i dipendenti (con informazioni dedicate ai dipendenti del comune di Biella).*