

PIANO DI COMUNICAZIONE PER L'ANNO 2006

Introduzione

Il [Piano di Comunicazione del Comune di Galliate](#) per l'anno 2006 viene redatto facendo riferimento a quanto già elaborato, scritto e pianificato nei Piani di Comunicazione degli anni precedenti.

La particolare situazione determinata dalle disposizioni della Finanziaria ha reso sempre più difficile prevedere risorse per le attività di comunicazione.

A fronte di una serie di proposte per la definizione di progetti da programmare attraverso il Piano di Comunicazione e da attuare nel corso del 2006, presentate all'Amministrazione con Comunicazione di Giunta del 16.12.2006 ed a seguito dell'incontro che la sottoscritta ha avuto in data 10.02.2006 con la Giunta stessa, si è definito di operare per l'anno 2006 con le abituali attività già impostate e già determinate dal punto di vista organizzativo nei precedenti Piani. Si è inoltre stabilito di completare, solo con le risorse di personale disponibili, il progetto di revisione del sito interno, già avviato l'anno scorso, con il coinvolgimento ed il decentramento di funzioni ai referenti per la Comunicazione.

A fronte di tutto questo il Piano si rifà, per la definizione degli obiettivi strategici ed operativi, agli elaborati degli anni precedenti e si limita a riportare sommariamente le attività di comunicazione che il Settore competente porterà avanti come "attività di base" nel corso dell'anno e sviluppa solo la parte relativa agli specifici aspetti della comunicazione interna che si intenderebbero attuare nel corso del 2006.

Pianificazione delle attività di comunicazione per l'anno 2006

Gli obiettivi generali

Obiettivi fondamentali delle attività di informazione e comunicazione, da realizzarsi all'esterno e all'interno della struttura comunale, come già indicato anche negli anni precedenti, sono:

- agevolare l'accesso ai servizi promuovendone la conoscenza ed adeguandoli ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza;
- illustrare le attività dell'Ente ed il loro funzionamento;
- incentivare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- favorire la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi, rendendo trasparente l'operato dell'Amministrazione;

- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, fornendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale.

In quest'ambito l'URP continuerà ad operare per:

- fornire servizi di accesso di primo livello ai servizi dell'Ente e di orientamento al cittadino in un rapporto diretto e personale (Sportello del cittadino) insieme a servizi specifici per particolari gruppi di utenti, che per tipologia richiedono interventi e competenze particolari (Sportello Lavoro, Sportello Immigrati) operando comunque in un'ottica di sportello polifunzionale, dell'Ente ed in rapporto con altri Enti;
- fornire servizi sul sito del Comune, con particolare attenzione alle possibilità di interazione ed ottenimento diretto di prestazioni attraverso questo strumento;
- attuare un'attività di "marketing" dell'Ente, con iniziative che avvicinino il cittadino al Comune e promovendo, nell'ambito delle risorse disponibili, campagne di comunicazione su specifici temi di interesse;
- continuare le iniziative di indagine sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utenza, in particolare attraverso la gestione della procedura delle segnalazioni ed il continuo monitoraggio dell'utenza;
- sviluppare le attività di comunicazione interna, dall'ulteriore ampliamento del sito interno, ad un'ulteriore attività di semplificazione delle procedure, ad attività di formazione (ad esempio sulla costruzione di pagine per il sito interno);
- mantenere e potenziare il già costante monitoraggio delle attività di comunicazione con valutazione dei risultati.

La pianificazione delle attività dell'URP

L'URP continuerà a portare avanti tutte le attività ormai sperimentate e consolidate di comunicazione e di rapporto con l'utenza esterna ed interna:

- attività di front-office presso lo Sportello del Cittadino di informazione ed orientamento su servizi e procedimenti del Comune e di altri Enti e ricevimento di richieste e domande per alcuni procedimenti;
- proposte di razionalizzazione, semplificazione e miglioramento di procedure per fornire servizi più efficienti ai cittadini (risultanti dalle attività sviluppate con il Gruppo dei referenti ed in base a quanto rilevato e documentato circa i rapporti e le richieste dei cittadini);
- attività di back-office con raccolta, elaborazione, aggiornamento di informazioni su servizi, procedure, attività di tutto l'Ente ed organizzazione in banche dati;
- gestione di servizi interni di utilità per tutti gli uffici in particolare con l'utilizzo del sito interno del Comune, in collaborazione con il Gruppo dei referenti;
- coordinamento editoriale del sito Internet con sviluppo di servizi interattivi rivolti ai cittadini e proposte per l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- comunicati stampa e rapporto con i giornali;
- servizi indirizzati a particolari fasce d'utenza:
 - Sportello Lavoro
 - Sportello Immigrati
- attività di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- ascolto e rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dei cittadini attraverso il monitoraggio dell'utenza e la gestione della procedura delle segnalazioni;

- pubblicazione del giornale comunale in base agli indirizzi elaborati dall'apposita Commissione di studio ed approvati dal Consiglio Comunale;
- completamento delle attività previste per specifiche campagne di comunicazione già in fase di attuazione, relative ai servizi offerti ai cittadini dall'URP e dal sito del Comune ed eventuale progettazione di nuove campagne, che andranno sviluppate in base alle necessità ed alle disponibilità economiche;
- ristrutturazione del sito interno con l'utilizzo del nuovo CMS acquistato e con coinvolgimento attivo del Gruppo dei referenti per la Comunicazione.

La comunicazione interna

Gli obiettivi

E' importante sottolineare lo stretto legame che esiste tra la comunicazione interna, rivolta a tutta la struttura comunale, e la comunicazione esterna, rivolta ai cittadini. Per strutturare o programmare la comunicazione verso l'esterno, infatti, non si può prescindere dallo strutturare e gestire i flussi di comunicazione anche all'interno dell'Ente. La rete aziendale, basata sulla struttura informatica, ma anche sulla struttura organizzativa e sui rapporti interpersonali tra colleghi, diventa lo strumento fondamentale per l'integrazione delle informazioni e delle conoscenze.

La comunicazione interna, oltretutto, non solo ha il ruolo di gestire la conoscenza dell'organizzazione, ma anche di favorire il diffondersi del senso di appartenenza e la condivisione degli obiettivi.

Una strutturazione della comunicazione interna in modo efficace ed efficiente può portare, quindi, ad una serie di vantaggi per tutta l'organizzazione comunale.

Obiettivi da perseguire potranno essere:

- il miglioramento della quantità e della qualità e della circolazione delle informazioni di interesse per tutti i Settori con riduzione delle ridondanze dei dati
- il miglioramento dell'efficienza nelle prestazioni di tutti i Settori
- la possibilità di semplificazione dei processi interni dell'Ente
- il miglioramento del flusso di comunicazioni verso l'esterno, alimentato dal diffuso sistema di informazioni interne da utilizzare per fornire informazioni e servizi agli utenti esterni
- consapevolezza della catena utente/fornitore all'interno dell'Ente e condivisione degli obiettivi di comunicazione
- sviluppo dello "spirito di appartenenza" dei dipendenti all'interno dell'Ente

La storia

Già nella fase di preparazione all'apertura dell'URP si era puntata l'attenzione sulle modalità di funzionamento della comunicazione interna. Non è possibile, infatti, avere un URP funzionante senza un costante flusso di informazioni dagli uffici all'URP, per fornire servizi agli utenti e, viceversa, dall'URP (che ascolta e porta avanti la propria attività con gli utenti) alle strutture interne.

Gli obiettivi che allora ci eravamo proposti, e che rimangono tuttora validi, erano di creare e strutturare una rete, all'interno del Comune, che favorisse questo flusso di comunicazione, indispensabile all'URP per svolgere correttamente le sue funzioni e utile per tutta l'amministrazione.

In particolare era stato individuato un referente per ogni Settore del Comune. Il referente aveva la responsabilità di attivarsi, all'interno del proprio ufficio, per raccogliere, elaborare le informazioni necessarie e che facesse da collegamento con l'URP.

Si è costituito così un gruppo di lavoro, allora validato dall'Amministrazione con nomina ufficiale dei componenti attraverso una deliberazione, per il quale si sono organizzati dei momenti di formazione, in particolare sui metodi di elaborazione delle schede informative sui procedimenti ed i servizi dell'Ente.

Con questo gruppo il personale dell'URP, allora solo la sottoscritta, ha costruito la banca dati (schede informative e modulistica) ed ha elaborato, ragionando sulle procedure, diverse proposte di semplificazione, valutate dall'Amministrazione e poi adottate.

Parallelamente si è messa a punto la gestione delle segnalazioni fatte dai cittadini, per la quale i referenti venivano coinvolti per "curare", all'interno del proprio Settore, la predisposizione in tempi relativamente veloci delle risposte.

Questa struttura organizzativa è rimasta nel tempo. Le attività dell'URP si sono ampliate. In particolare la gestione del sito del Comune, con la necessità di avere materiali, notizie, informazioni e servizi sempre più aggiornati, ha comportato ulteriormente la necessità di coinvolgere tutti gli uffici comunali.

Alla richiesta, impegnativa, che faceva e fa l'URP ai Settori del Comune, per avere informazioni, aggiornamenti delle schede informative e risposte alle segnalazioni, è corrisposto da parte dell'URP, poco per volta e con scelta consapevole, il "mettere a disposizione", in modo organizzato e "garantito" nel suo aggiornamento, una serie di informazioni utili agli altri uffici. L'URP, quindi, si è posto come fornitore di servizi anche all'interno del Comune.

All'interno della rete comunale è stato creato uno spazio con messa a disposizione di banche dati di utilità per tutti, curate dall'URP.

Dal 2000 il Servizio URP si è ingrandito, diventando un Settore dell'organizzazione comprendente anche la gestione della rete informatica ed informativa. A seguito di ciò, e con l'assunzione del tecnico informatico, le attività di comunicazione interna si sono sviluppate, come era prevedibile, con l'utilizzo delle potenzialità fornite dalla rete informatica. Da qui l'avvio della posta interna, poi delle News, poi la trasformazione delle cartelle su server PER TUTTI nel sito interno, IntraWeb. Anche la procedura delle segnalazioni ha avuto un buon miglioramento di efficienza, e nel tempo di efficacia, grazie alla messa in rete di un software, appositamente preparato, per la gestione condivisa delle richieste dei cittadini e delle risposte da parte dei Settori.

Il passo successivo, oggetto di specifica programmazione per quest'anno, sarà la gestione del sito interno direttamente da parte dei referenti, in un'ottica, ormai acquisita, di comunicazione interna, finalizzata ad una condivisione degli obiettivi di comunicazione con i cittadini.

Il Gruppo dei referenti

L'URP, il servizio preposto alla comunicazione, così come definita dalla legge 150/2000, costituisce per sua natura un servizio trasversale ai diversi uffici e servizi dell'Ente e quindi deve essere in grado di operare in stretta sinergia e cooperazione con essi, instaurando un proficuo ed efficiente sistema di scambio e comunicazione interna che consente, peraltro, la diffusione di una cultura organizzativa condivisa.

Dall'anno della sua costituzione(1998), l'URP ha operato secondo questi obiettivi.

Già allora si era formalizzata la necessità della costituzione di un Gruppo di referenti per la comunicazione, interni ad ogni Settore, se ne erano nominati i componenti e si era avviato un percorso di formazione specifico.

Nel corso degli anni il Gruppo dei referenti, anche se modificato nella sua composizione, ha continuato a svolgere in modo più o meno continuativo, le funzioni per le quali era stato definito, garantendo adeguati flussi informativi tra l'URP e gli uffici interni all'Ente.

Si tratta di una sorta di redazione diffusa che, sotto il coordinamento dell'URP, ha il compito di presidiare la qualità dei dati inseriti nel data base, attraverso procedure e meccanismi di coordinamento e scambio strutturati e condivisi, di fornire risposte alle segnalazioni dei cittadini e, sulla base di queste richieste, di approfondire i "nodi" procedurali che si evidenziano e di elaborare proposte di semplificazione.

Una rivalidazione del Gruppo dei referenti ed una conferma del suo ruolo e dei suoi compiti si rende opportuna in questo momento, in cui i processi di comunicazione interna possono avviarsi ad un ulteriore sviluppo.

Il sito interno

La scelta di progettare la realizzazione del sito interno del Comune deriva da una necessità concreta all'interno del Ente di realizzare uno "spazio" virtuale dedicato allo scambio di informazioni.

Il bisogno fondamentale a cui doveva rispondere l'attivazione del sito interno è quello dell'implementazione della comunicazione interna.

Questi gli obiettivi:

- miglioramento della quantità, qualità e reperibilità delle informazioni necessarie all'utenza interna per le attività dei Settori
- miglioramento dei flussi di comunicazione interna finalizzati all'attività con gli utenti esterni (cittadini)
- maggiore efficienza nei processi di lavoro interno
- riduzione dei tempi di lavoro per la ricerca di informazioni

- coinvolgimento/condivisione della parte politica negli obiettivi di miglioramento della comunicazione interna
- miglioramento dei servizi e delle informazioni disponibili sul sito del Comune e, di conseguenza, anche la riduzione del numero di contatti diretti dei cittadini all'URP ed agli altri sportelli.

Il sito interno è stato attivato nel giugno 2003. Sono seguite, all'organizzazione iniziale, diverse fasi di ampliamento, di revisione e di verifica, anche con i referenti, relative al suo utilizzo.

Nel corso del tempo si è sviluppata l'esigenza di rendere sempre di più il sito interno gestibile da chi fornisce le informazioni, senza l'intermediazione dell'URP o del tecnico informatico.

Per rispondere a questa esigenza ed alla necessità, da parte anche del personale dell'URP, di poter aggiornare con modalità ancora più dirette delle attuali, IntraWeb, si è scelto nel corso dello scorso anno, un nuovo software CMS (software libero) con la caratteristica di essere facilmente utilizzabile anche da personale non tecnico e si è acquistato un modulo di integrazione che permette di usare direttamente testi in word per la costruzione delle pagine. Sono quindi a disposizione gli strumenti per un restyling del sito interno ed una gestione decentrata degli aggiornamenti.

L'attività per il 2006: la revisione e riorganizzazione del sito interno

A due anni e mezzo dalla sua attivazione, è necessario un ulteriore passo avanti dell'organizzazione del sito, con un coinvolgimento diretto dei referenti, come già indicato, nella gestione operativa della creazione ed aggiornamento delle pagine e nell'individuazione e messa in rete di materiali ed informazioni di utilità per tutta la struttura comunale.

Obiettivo fondamentale dell'attività di quest'anno, quindi, sarà quello di acquisire "sul campo" la consapevolezza dell'esistenza di reti "utenti-fornitori" all'interno dell'organizzazione comunale ed agire di conseguenza, come Gruppo dei referenti. Si opererà da una parte individuando le necessità (di informazioni e materiali) da parte dei vari Settori e dall'altra individuando quanto ogni Settore può mettere a disposizione degli altri uffici per facilitarne l'attività.

Operativamente ci si propone di arrivare a fine anno con un sito rivisto e ristrutturato, con buona parte delle pagine messe in linea direttamente (senza l'intermediazione del tecnico informatico) dal personale dell'URP e dai referenti.

Si prevedono le seguenti attività, nei tempi indicati:

Attività	Attori	Tempi
Proposta di una riorganizzazione del sito interno (struttura ad albero – servizi)	URP e Informatica	Aprile
Prova di gestione di pagine	URP e Informatica	Aprile
Rielaborazione con il Gruppo dei referenti delle proposte	URP Gruppo referenti	Maggio
Formazione sull'utilizzo del sw e sulla costruzione e messa in linea delle pagine	URP e Informatica Gruppo referenti	Giugno

Messa in linea della nuova versione del sito ed avvio dell'aggiornamento decentrato	URP e Informatica Gruppo referenti	Luglio/settembre
Riunioni di verifica e messa a punto delle attività di aggiornamento del sito	URP e Informatica Gruppo referenti	Settembre/ottobre
Verifica del gradimento del servizio da parte degli utenti di rete e raccolta di proposte per miglioramenti/ampliamenti	URP Gruppo referenti	Novembre/dicembre

La formazione

Dell'importanza della formazione, in particolare sui complessi temi della comunicazione, si è già detto nei Piani precedenti.

Si riconferma la necessità, già sostenuta dalla sottoscritta, di prevedere nel Piano di Formazione per tutti i dipendenti dei momenti specifici relativi alle complesse tematiche della comunicazione. Per le specifiche attività che si prevedono quest'anno, si propone una formazione mirata al tema della comunicazione interna ed alla progettazione di servizi indirizzati agli utenti interni rivolta al personale dell'URP ed al Gruppo dei referenti. Si ritiene che un intervento di formazione di questo tipo possa creare una base comune e condivisa per lo sviluppo dell'attività programmata.

Galliate, 20 marzo 2006

La Responsabile del Settore
Relazioni con il Pubblico e Rete Informativa
Dott.ssa Laura Gazzola