



# COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

## AREA AFFARI GENERALI

### **LINEE GUIDA PER L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO "COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, INFORMATIZZAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO" E DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

**Approvate con Delibera di Giunta n° 120/2017**

#### **1. Oggetto del documento**

Con il presente documento vengono definite le linee guida per la comunicazione pubblica del Comune di Bedizzole, a cui tutte le aree comunali sono tenute ad adeguarsi. Tale ambito è affidato in capo all'ufficio "Comunicazione istituzionale, informatizzazione e rapporti con il cittadino", formalizzato con D.G. n° 120/2017 e di seguito indicato come "ufficio".

Sono escluse dalla disciplina del presente documento le ulteriori mansioni dell'ufficio afferenti l'informatizzazione dell'ente comunale e i servizi di digitalizzazione.

#### **2. Ufficio Comunicazione istituzionale, informatizzazione e rapporti con il cittadino**

L'ufficio è inserito all'interno dell'area "Affari generali".

L'organigramma del Comune di Bedizzole comprende l'ufficio, il cui incaricato ha funzioni di:

- a) realizzare e coordinare le attività di comunicazione multimediale riguardanti le diverse aree comunali e da realizzarsi attraverso gli strumenti a disposizione dell'Ente;
- b) pubblicare i contenuti sul sito web comunale e supervisionare il suo miglioramento, svolgendo il ruolo di caporedattore centrale;
- c) pubblicare informazioni e gestire le pagine istituzionali sui social media;
- d) stendere e curare il periodico di informazione istituzionale e ogni altra pubblicazione a cura del Comune di Bedizzole, svolgendo il ruolo di caporedattore;
- e) controllare l'immagine istituzionale, svolgendo anche attività di proposta e miglioramento;
- f) curare i rapporti con la stampa in qualità di "addetto stampa";



# COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

## AREA AFFARI GENERALI

- g) gestire la parte di sportello fisico denominata "Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)";
- h) gestire i servizi di informatizzazione e digitalizzazione.

### 3. Servizio di comunicazione istituzionale

L'ufficio, in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia amministrativa, è deputato all'attuazione delle normative in materia di comunicazione pubblica, nonché a sviluppare e promuovere la relazione tra cittadini e amministrazione e tra amministrazione e enti/organizzazioni esterne.

Compito dell'ufficio è la gestione della comunicazione rivolta verso l'esterno, verso cittadini, imprese, organizzazioni e media, e, allo stesso tempo, lo sviluppo delle relazioni interne con la collaborazione delle risorse umane assegnate ai vari uffici.

L'ufficio comunicazione istituzionale sovrintende tutte le funzioni indicate nella Legge n°150 del 07/06/2000 e nella direttiva Frattini del 07/02/2002, per la promozione dell'immagine istituzionale e per le attività di informazione e comunicazione, da realizzarsi anche mediante le nuove tecnologie.

Avvalendosi della collaborazione dei responsabili di area – di cui all'art.4 – e degli uffici comunali, l'ufficio si adopera per la raccolta delle dichiarazioni, dei materiali e dei documenti provenienti da enti e soggetti esterni, se necessari per le attività di informazione e comunicazione istituzionale.

L'Ufficio Comunicazione si attiva quindi per:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione previsti dalla normativa vigente;
- b) agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sulle funzioni specifiche;
- c) promuovere lo sviluppo di canali di interazione telematici e coordinare le reti civiche;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi;
- e) garantire l'informazione e la condivisione collaborativa con i vari servizi comunali e con gli altri Enti.



# COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

## AREA AFFARI GENERALI

L'Ufficio è l'unica struttura preposta all'informazione verso gli organi di comunicazione di massa, attuata anche tramite il portavoce, l'addetto stampa o altre figure similari.

### **4. Comitato di coordinamento**

Il "Comitato di coordinamento" è formato dai responsabili di area del Comune di Bedizzole, che si rapportano a cadenza regolare con l'ufficio Comunicazione al fine di trasmettere informazioni e materiali provenienti dal proprio ambito. L'ufficio, avendo così la visione generale di tutte le informazioni da diffondere, le può così gestire e ne può programmare la divulgazione.

### **5. Obiettivi generali relativi alla comunicazione istituzionale**

Tutte le attività di comunicazione istituzionale del Comune di Bedizzole dovranno essere improntate sulla base dei seguenti obiettivi:

1. utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile in ogni tipo di comunicazione interna ed esterna;
2. assicurare la riconoscibilità grafica di tutti gli strumenti informativi e di comunicazione dell'Ente;
3. dare adeguata comunicazione sui servizi e sulle opportunità offerte dall'Ente pubblico, in modo che venga raggiunta puntualmente e direttamente l'intera cittadinanza, senza alcuna esclusione;
4. realizzare iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per testare il gradimento dei servizi comunali;
5. assicurare una gestione omogenea di "suggerimenti, reclami, esposti" per accelerare i processi di risposta;
6. incentivare lo studio e lo sviluppo di nuove opportunità di interazione con il cittadino, anche da realizzare attraverso nuove tecnologie e strumenti innovativi.

### **6. Strumenti informativi a disposizione del Comune di Bedizzole**

Per realizzare un efficace servizio di comunicazione istituzionale, il Comune di Bedizzole si avvale di diversi strumenti, centralizzati e affidati in gestione all'ufficio e di seguito descritti. Altri strumenti e nuove modalità di rapporto con i cittadini potranno essere sviluppate seguendo le necessità e le evoluzioni del mondo digitale.



## COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

### AREA AFFARI GENERALI

#### **7. Sito internet**

Il sito internet del Comune di Bedizzole consente l'aggiornamento diretto da parte dell'ufficio "Comunicazione istituzionale", il cui referente è caporedattore dei contenuti. Per il reperimento e l'aggiornamento degli stessi, l'ufficio si coordina con gli amministratori e le altre aree del Comune anche attraverso il "Comitato di coordinamento".

In questo ambito il servizio di "Comunicazione istituzionale":

- si occupa del reperimento, del caricamento e dell'organizzazione dei contenuti presenti sul sito internet comunale;
- migliora la fruibilità dello stesso organizzando grafiche e materiali nel modo più adatto, nell'ambito della struttura proposta dal soggetto sviluppatore;
- garantisce la tempestività della pubblicazione di contenuti relativi all'attività istituzionale, a eventi e a manifestazioni;
- aggiorna la sezione "Amministrazione trasparente", pubblicando i dati realizzati e forniti autonomamente dai "responsabili del dato" secondo le disposizioni normative e le scadenze previste, eventualmente supervisionati dal responsabile della trasparenza. Questi vengono trasmessi all'ufficio Comunicazione che provvede al caricamento sul sito.

#### **8. Periodico di informazione istituzionale "Bedizzole informa"**

Il referente dell'ufficio è caporedattore del periodico. Raccoglie, organizza e corregge gli articoli provenienti dall'Amministrazione e dagli uffici, consentendo la pubblicazione del periodico nei tempi stabiliti. Tiene inoltre i rapporti con la tipografia e supervisiona la realizzazione grafica. Suggerisce possibili miglioramenti e si occupa della diffusione del giornale anche attraverso i mezzi digitali.

#### **9. Manifesti, locandine e grafica istituzionale**

Il servizio di comunicazione svolge la propria attività per fini istituzionali, nell'ambito della programmazione realizzata dall'Amministrazione. Al fine di perseguire unità di immagine, stile comunicativo uniforme e correttezza ortografica e sintattica dei contenuti, i prodotti di comunicazione quali testi, manifesti, locandine o altre attività di carattere grafico/pubblicitario sono visionati dall'incaricato dell'ufficio. Aree comunali e amministratori che devono realizzare una locandina o altri elaborati grafici si rapportano pertanto con l'ufficio comunicazione. Questo si attiva poi con i dipendenti comunali che si occupano di grafica e con loro si coordina. Il materiale



# COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

## AREA AFFARI GENERALI

realizzato viene controllato dall'ufficio Comunicazione che, prima di dare il via alla distribuzione sui canali fisici e digitali, richiede conferma definitiva all'assessorato o all'ufficio interessato.

### **10. Rapporti con la stampa**

Le mansioni di addetto stampa del Comune di Bedizzole sono assegnate all'incaricato dell'ufficio. All'addetto spetta elaborare la rassegna quotidiana e settimanale, diffusa anche su internet secondo necessità. Predispone i comunicati e convoca eventuali conferenze stampa; redige inoltre testi redazionali su incarico degli amministratori.

I responsabili di area possono chiedere la diramazione di comunicati stampa per comunicazioni sui servizi offerti ai cittadini e sulle relative modalità di fruizione.

Compete altresì all'addetto stampa la realizzazione delle iniziative necessarie per gli interventi di pubblicizzazione e valorizzazione dei programmi di eventi e manifestazioni dell'Ente. Il Sindaco, o suo delegato, autorizza formalmente la diramazione dei comunicati stampa. È fatto divieto di diffusione di informazioni non autorizzate da parte di qualunque ufficio.

### **11. Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

L'U.R.P. è una delle componenti dell'ufficio Comunicazione. Viene infatti inteso come lo "sportello fisico" riconoscibile e a disposizione dei cittadini per un contatto diretto (o porta di accesso) alle informazioni e ai servizi offerti dall'Ente. Offre indicazioni generali sul funzionamento del Comune, sulle iniziative in corso, sulle scadenze, è un punto di diffusione di materiale informativo e di ricezione di eventuali segnalazioni. L'U.R.P. può anche essere utilizzato come accesso a necessità particolari.

Può diventare un punto di incontro con le associazioni del territorio, che avrebbero così supporto nella diffusione delle attività e rapporto costante con il Comune.

L'U.R.P. ha modalità di contatto fisica, telefonica, a mezzo e-mail (con l'indirizzo [comunicazione@comune.bedizzole.bs.it](mailto:comunicazione@comune.bedizzole.bs.it)) e attraverso gli strumenti digitali e social sviluppati dall'Ente. Tutti questi estremi di contatto rientrano in capo all'ufficio.



## COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

### AREA AFFARI GENERALI

#### **12. Sviluppo della comunicazione attraverso le nuove tecnologie: Facebook e Whatsapp**

L'Amministrazione Comunale intende promuovere, attraverso l'ufficio, la diffusione delle informazioni attraverso nuovi strumenti offerti dal mondo web e dalle tecnologie digitali.

Per questo motivo il Comune di Bedizzole intende attivare una pagina istituzionale sul social network "Facebook" e un servizio di messaggistica broadcast attraverso l'applicazione per smartphone "WhatsApp". La gestione e la moderazione della pagina Facebook sarà in carico all'ufficio, che si orienterà seguendo una policy appositamente sviluppata e approvata dall'Amministrazione.

Whatsapp è invece l'applicazione di messaggistica istantanea per smartphone attualmente più diffusa al mondo. Anche gli Enti pubblici la utilizzano normalmente per comunicare con la popolazione, utilizzando la pratica funzione "broadcast". Questa consente di creare liste di cittadini interessati a ricevere messaggi da parte dell'istituzione e relativi a iniziative, avvisi, notizie varie. Le liste coprono 256 contatti ciascuna e possono essere aumentate a piacimento. Ogni cittadino inserito nelle liste riceve il messaggio del Comune: l'aspetto importante della funzione broadcast è che consente all'Ente di raggiungere tutti, ma ogni singolo – nel verso opposto – risponde unilateralmente solo al Comune, senza che si crei l'effetto chat.

Il servizio viene realizzato attraverso uno smartphone gestito dall'ufficio comunicazione, munito di scheda telefonica (numero) e di un piano dati. Il canale Whatsapp istituzionale trasmette le informazioni dall'Ente ai cittadini: in senso inverso, i cittadini possono comunicare eventuali segnalazioni circoscritte o richiedere informazioni. Pur essendo un numero di telefono attivo, questo non sarà né un numero di reperibilità né un numero a cui rispondere a voce. Tutto questo viene specificato con apposita policy.

#### **13. Norme di comportamento per la comunicazione all'interno del Comune di Bedizzole**

Tutti i dipendenti comunali, a prescindere dalla qualifica o livello, nello svolgimento delle proprie mansioni si conformano ai seguenti canoni comportamentali, il cui scopo è regolare in modo ordinato e razionale l'attività di comunicazione e di informazione.



# COMUNE DI BEDIZZOLE

Provincia di Brescia

## AREA AFFARI GENERALI

In particolare il dipendente è tenuto a:

- rispettare le forme grafiche di comunicazione istituzionale, individuate dal responsabile dell'ufficio Comunicazione, in accordo con l'Amministrazione. A tal proposito si raccomanda l'utilizzo della carta intestata ufficiale del Comune di Bedizzole e, nei testi, di un linguaggio chiaro e teso a ridurre il cosiddetto "burocratese". Per eventuale supporto nella stesura e nella correzione dei testi ci si può sempre rivolgere al responsabile della comunicazione;
- avere la consapevolezza, a fronte di ogni richiesta, di rappresentare Bedizzole nella sua interezza e non una singola area;
- astenersi, durante l'attività lavorativa, dall'effettuare commenti di carattere personale nel fornire informazioni.