



COMUNE DI
CALENZANO

Piano della Comunicazione 2019

(Deliberazione 20/GM del 5/2/2019)



PREMESSA

IL PIANO DI COMUNICAZIONE ANNUALE

L'Amministrazione comunale di Calenzano ha attivato un articolato sistema di comunicazione in grado di promuovere la conoscenza delle attività e dei servizi erogati dall'ente per favorire l'accesso alle prestazioni e migliorare il rapporto di comunicazione bidirezionale con l'utenza per un costante e continuo miglioramento delle prestazioni.

Per la programmazione del sistema di comunicazione istituzionale viene approvato il Piano della Comunicazione annuale con il quale vengono individuati i soggetti chiamati ad assolvere alle attività di comunicazione e definite le loro competenze, indicata la dotazione, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti, individuati i sistemi di comunicazione in uso nell'ente, specificate le attività e campagne che saranno attivate nel corso dell'anno.

Il processo attraverso il quale si perviene all'elaborazione del Piano di Comunicazione annuale vede il coinvolgimento di tutte le Aree Organizzative che forniscono le informazioni relative all'attività comunicativa programmata per l'anno in corso con indicazione delle relative modalità operative. Il servizio Comunicazione coordina tale attività di ricognizione ed effettua l'analisi delle informazioni raccolte finalizzata al miglioramento del sistema comunicativo ed alla implementazione degli strumenti e processi comunicativi.

I SOGGETTI

LA RETE DELLA COMUNICAZIONE

Ad ogni servizio erogato dall'ente pubblico è collegata un'attività di comunicazione che ne determina la sua conoscenza e quindi di conseguenza la sua effettiva possibilità di fruizione.

La comunicazione è quindi elemento essenziale dello stesso servizio cui si riferisce ed è parte integrante dell'attività dell'ente.

Ogni struttura organizzativa gestisce la propria attività comunicativa esterna seguendo procedure e standard operativi omogenei in grado di garantire una comunicazione coerente e costante che possa far emergere un percorso ed una 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:

Rete della comunicazione		
Unità di base del processo comunicativo		
Servizio Comunicazione	Ufficio Stampa	Aree Organizzative
<ul style="list-style-type: none"> • coordina le attività di comunicazione dell'ente; • redige il Piano di Comunicazione annuale; • cura il sistema di immagine coordinata dell'ente; • cura la redazione del sito internet comunale; • cura la comunicazione attraverso i canali social (facebook, instagram, youtube, whatsapp); • gestisce gli strumenti di comunicazione di competenza; • promuove l'adozione di sistemi di comunicazione interna; • cura la redazione della rete intranet; • gestisce direttamente campagne di comunicazione di particolare impatto sulla cittadinanza e di interesse strategico complessivo; • gestisce la redazione e impaginazione grafico/creativa dei vari prodotti di comunicazione emessi dall'ente sia in formato cartaceo che digitale. 	<ul style="list-style-type: none"> • gestisce i rapporti con gli organi di informazione; • predispone ed emette comunicati stampa; • organizza conferenze stampa; • predispone la rassegna stampa delle notizie che riguardano Calenzano; • cura il flusso di informazioni tra l'ente e la stampa attraverso il rapporto con la Giunta e gli assessorati. • redige il periodico di informazione comunale "Per Quale Comune" • redige il periodico di informazione della Biblioteca comunale; • gestisce la pagina facebook dell'ufficio stampa del Sindaco. 	<ul style="list-style-type: none"> • ogni struttura organizzativa è responsabile dell'attività comunicativa riferita al servizio e materie di competenza; • le Aree Organizzative gestiscono la propria comunicazione secondo i sistemi di comunicazione in uso nell'ente.

La rete dei referenti

La rete dei referenti è composta dai responsabili di area e dai soggetti da loro delegati per determinate materie. Rappresenta lo strumento utile per costruire un efficace sistema di relazioni con il pubblico che non può essere attribuito ad un unico servizio, ma deve necessariamente coinvolgere l'intera struttura organizzativa.

Composizione rete dei referenti

Area	Responsabile area	Referente	Materie di competenza del referente
Area Gestione del Patrimonio	Dottore Salvatore		
Area Ambiente e Viabilità	Pampaloni Renzo	Niccoli Marco	ambiente
Area Pianificazione e Progettazione	Paoletti Gianna		
Area Edilizia	Paoletti Gianna	Di Natale Sabrina	sue
Area Risorse	Anna Tuti	Nappo Carlo	tributi
		Martinez Sara	servizi finanziari
Area Servizi alla Persona	Isabella Sereni	Lascialfari Silvia	attività educative
		Morandi Elisabetta	assistenza e casa
		Pozzoni Antonella	sport
		Magherini Valentina	cultura
		Meoli Francesca	biblioteca comunale
Area Vigilanza	Pelagatti Maria Pia		
Area Affari generali e Istituzionali	Menchi Pierluigi	Melani Ilaria	comunicazione
		Petrolini Emiliana	comunicazione
		Baronti Valentina	ufficio stampa
Area Segreteria Generale	Aveta Paola	Palazzeschi Edy	personale
Area Servizi ai Cittadini e alle Imprese	Landi Alessandro	Vannucchi Roberta	sportello del cittadino
		Salvanti Alessandro	sviluppo economico/Suap

Le funzioni dei referenti della comunicazione si riassumono come segue:

Ruolo organizzativo	Compiti operativi	Unità di progetti
<ul style="list-style-type: none"> • essere l'interlocutore del servizio Comunicazione e degli altri Uffici dell'ente nella gestione dei flussi di comunicazione interna ed esterna; • essere l'interlocutore dell'Ufficio Stampa per la comunicazione esterna; • essere l'interlocutore di enti esterni che gestiscono pubblici servizi che fanno riferimento alla propria area/servizio per quanto riguarda l'attività di comunicazione dagli stessi attuata nell'ambito del territorio comunale; 	<ul style="list-style-type: none"> • collaborare alla elaborazione del Piano di Comunicazione annuale in linea con i programmi di attività dell'area organizzativa; • realizzare le attività di comunicazione esterna dell'area/servizio; • collaborare con il servizio Comunicazione per la realizzazione delle attività di comunicazione esterna di carattere generale che coinvolgono l'area/servizio; • aggiornare le banche dati delle procedure e della modulistica; • aggiornare le informazioni sul sito Web e sulla rete intranet del Comune relative all'area/servizio; • gestire le risposte alle segnalazioni e reclami; • gestire le risposte alle richieste di accesso agli atti; 	<ul style="list-style-type: none"> • elaborare proposte di miglioramento della qualità della comunicazione interna ed esterna (ad es.: revisione modulistica, revisione procedure, ecc.); • formulare proposte di percorsi formativi per il personale.

Ruolo organizzativo	Compiti operativi	Unità di progetti
	<ul style="list-style-type: none"> • collaborare con l'Ufficio Stampa nelle attività inerenti al servizio (comunicati stampa, pubblicazione periodico comunale ecc.); 	

Da questa elencazione di funzioni emergono quindi due tipologie di attività:

- **Ordinarie:** finalizzate cioè a garantire la comunicazione dell'area/servizio di appartenenza. Sono queste funzioni proprie, di carattere continuativo, che vengono effettuate dal referente della comunicazione secondo le procedure in uso nell'ente, con l'eventuale supporto del servizio Comunicazione e dell'Ufficio stampa.
- **Di sviluppo:** ovvero riferite all'attivazione di progetti specifici finalizzati al miglioramento della qualità della comunicazione interna ed esterna dell'ente.

GLI STRUMENTI

La promozione delle attività e servizi viene effettuata attraverso strumenti di diversa natura, in formato cartaceo e digitale, la cui impostazione e veste grafica assume notevole importanza e deve essere coerente con l'immagine del Comune sia per mantenerne l'identità e la riconoscibilità ma anche per favorire e aumentare la leggibilità delle informazioni veicolate verso l'utenza.

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE IN USO NELL'ENTE

Gli strumenti comunicativi attivi nell'ente a inizio 2019 sono i seguenti:

Competenza Servizio Comunicazione	Competenza Ufficio Stampa	Competenza Aree Organizzative
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web istituzionale • Sito web biblioteca (*) • Intranet • Newsletter elettronica • Pagina Facebook istituzionale • Pagina Facebook Evento Lunaria • Pagina Facebook Evento Calenzano Estate • Pagina Facebook biblioteca (*) • Pagina Instagram • Canale Youtube • Canale WhatsApp • Pagina periodico comunale • Video informativi • Rete Web TV • Rete pannelli a messaggio variabile • Sms • Servizi televisivi • Guide informative - inserti redazionali • Stand a fiere e mostre • Manifesti e altro materiale di stampa • Striscioni stradali • Inserzioni su giornali e riviste <p>(*) in collaborazione con il servizio biblioteca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Conferenze stampa • Periodico Per quale Comune • Notiziario della biblioteca comunale Il Castello di Carta • Rassegna stampa a diffusione interna per organi istituzionali e servizi comunali • Pagina Facebook dell'ufficio stampa del Sindaco 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettere avviso • Assemblee / Incontri

LE MODALITA'

IL SISTEMA DI IMMAGINE COORDINATA

A base del sistema di immagine coordinata si colloca il manuale operativo con il quale vengono evidenziati e disciplinati alcuni metodi comunicativi con lo scopo di:

- promuovere un'immagine unitaria, identificabile e riconducibile all'ente;
- stabilire regole uniformi da condividere con tutti i soggetti, interni ed esterni, che si trovano a dover promuovere gli interventi comunicativi effettuati dall'ente.

LA PROGETTAZIONE GRAFICO/CREATIVA DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Per questa indispensabile attività, non essendo presenti all'interno dell'ente specifiche figure professionali, il Comune si avvale di una collaborazione esterna per gestire l'ideazione grafica, l'elaborazione e impaginazione dei materiali di comunicazione e promozione, nonché l'attività di web design in modo che sia garantita la qualità necessaria dei diversi strumenti realizzati sia in versione cartacea che digitale.

LA PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI DI COMUNICAZIONE

Gli interventi e le campagne di comunicazione hanno la finalità di informare e promuovere un servizio, sensibilizzare i cittadini rispetto ad un determinato tema, dare impulso e favorire comportamenti e atteggiamenti positivi.

L'attività di comunicazione è una parte integrante del procedimento cui si riferisce ed è, al pari delle altre fasi procedurali, elemento sostanziale per il suo perfezionamento. La comunicazione quindi non è un'attività accessoria ma assume la valenza di "servizio" e come tale deve essere programmata, gestita e misurata.

Per ogni progetto di comunicazione, piccolo o grande, è necessario quindi intraprendere preventivamente una specifica attività di programmazione articolata in fasi successive.

Nel manuale degli strumenti, pubblicato sulla rete intranet comunale, sono riportate le modalità da seguire per progettare un intervento di comunicazione, per monitorarne l'andamento ed anche effettuare la rendicontazione finale.

L'ATTIVITA' COMUNICATIVA ORDINARIA

Con l'attuale sistema organizzativo, per ogni attività, iniziativa, servizio attivato dal Comune o che comunque riguardi i pubblici servizi erogati sul territorio, siamo oggi in grado di garantire la divulgazione dell'informazione verso la cittadinanza con l'utilizzo di una molteplicità di strumenti secondo un percorso che può essere schematicamente così rappresentato:

Aree organizzative (attraverso il responsabile o il referente della comunicazione)	Servizio Comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Sito internet• Pagina Facebook Calenzano Eventi• Canale WhatsApp• Newsletter settimanale• Rete Web TV• Rete Pannelli a messaggio variabile
	Ufficio Stampa	<ul style="list-style-type: none">• Comunicato stampa• Periodico comunale• Pagina Facebook Calenzano Post
	Sportello del cittadino / Ufficio competente /	<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione diretta

Nel caso in cui sia necessario attivare percorsi comunicativi più articolati, il servizio comunicazione, anche su indicazione da parte dei servizi comunali competenti, valuterà l'attivazione anche di altri strumenti in uso nell'ente.

LO SPORTELLO DEL CITTADINO E LA COMUNICAZIONE DIRETTA

Lo Sportello del Cittadino si rivolge ad una pluralità di utenza per l'erogazione di una molteplicità di servizi quali anagrafe, protocollo, accesso agli atti, reclami.

Rappresentando la principale interfaccia "fisica" fra cittadino ed ente, è luogo privilegiato dove poter raggiungere un elevato numero di cittadini per poter sviluppare sistemi di comunicazione diretta.

In questo ambito, infatti, offre informazioni su procedimenti e servizi dell'Ente, fornisce la relativa modulistica, orienta il cittadino verso le attività del Comune, favorendo quindi l'accesso ai servizi e l'attivazione di pratiche.

Attività di comunicazione diretta viene svolta, oltre che dai singoli servizi per le materie di competenza, anche dal servizio di accoglienza/centralino telefonico, dalla segreteria organi istituzionali.

LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ED I RECLAMI

La procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami è ormai consolidata ed ha consentito nel tempo di fornire risposte alle criticità esposte dai cittadini e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

Il presidio della procedura è garantito da:

- Sportello del Cittadino, in quanto canale privilegiato di presentazione delle segnalazioni che comunque possono essere presentate anche on-line, attraverso una specifica procedura informatica, o direttamente ai servizi comunali;
- Segreteria organi istituzionali per le segnalazioni, richieste, petizioni presentate direttamente agli amministratori.

Per la gestione delle segnalazioni, per ciascuna area organizzativa sono stati individuati i seguenti referenti:

- Area Gestione del Patrimonio: Corsetti Piera / Balloni Paolo
- Area Ambiente e Viabilità: Beligni Massimo, Niccoli Marco, Paoletti Stefano
- Area Pianificazione e Progettazione: Paoletti Gianna
- Area Edilizia: Di Natale Sabrina
- Area Risorse: Malpassi Martina, Martinez Sara
- Area Servizi alla Persona: Lascialfari Silvia, Morandi Elisabetta, Magherini Valentina, Nocentini Ilaria
- Area Vigilanza: Fedi Vittoria
- Area Affari generali e Istituzionali: Melani Ilaria, Baronti Valentina
- Area Segreteria Generale: Palazzeschi Edy
- Area Servizi ai Cittadini e alle Imprese: Salvanti Alessandro, Vannucchi Roberta

LO SPORTELLO TELEMATICO DEL CITTADINO

Lo sportello polifunzionale telematico consente di attivare procedimenti online, di poter seguire l'andamento delle pratiche, di effettuare pagamenti, di consultare mappe e cartografie.

Per incentivare l'utilizzo dei servizi offerti dallo sportello telematico vengono attivati specifiche attività di comunicazione e di formazione dell'utenza.

LA COMUNICAZIONE ON-LINE 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 della Biblioteca Civica
- Sito internet del Piano strutturale intercomunale
- Pagina Facebook "Calenzano Eventi" per promuovere i servizi, l'attività dell'ente e gli eventi

che si svolgono sul territorio;

- Pagina Facebook "Calenzano Post" gestita dall'Ufficio Stampa del Sindaco;
- Pagina Facebook "Lunaria" per promuovere la manifestazione;
- Pagina Facebook "Calenzano estate" per promuovere le manifestazioni in programma;
- Profilo Youtube per la trasmissione in diretta streaming delle sedute del Consiglio Comunale e per la divulgazione di video promozionali;
- 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;
- Calenzano news – notiziario settimanale on-line inviato agli iscritti al servizio.

LA COMUNICAZIONE TRAMITE SMS

La comunicazione tramite SMS viene gestita attraverso uno specifico programma inserito nella medesima piattaforma che gestisce il sito internet.

In particolare, il sistema viene utilizzato per:

- le comunicazioni ai genitori degli alunni iscritti ai servizi scolastici;
- le comunicazioni agli utenti del servizio Assistenza e sicurezza sociale;

LA COMUNICAZIONE VISIVA

Oltre alle consuete forme di comunicazione visiva attraverso materiale informativo cartaceo (manifesti, volantini, striscioni, guide segnaletica ecc.), il Comune ha attivato il servizio WEB TV, un servizio telematico che permette la pubblicazione tramite punti video posizionati in luoghi ad alta frequentazione (sale di ricevimento al pubblico presso gli uffici del Comune, la biblioteca comunale, gli esercizi pubblici e centri commerciali).

Altro strumento importante per veicolare le informazioni è il pannello a messaggio variabile posizionato nel centro cittadino, in via Roma, strada ad alta percorribilità, in grado di raggiungere un pubblico molto vasto. Viene utilizzato per promuovere gli eventi, le scadenze e le informazioni di pubblica utilità e di protezione civile.

LE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE SPONSORIZZATE

Da alcuni anni l'amministrazione, per favorire una migliore qualità dei servizi di comunicazione erogati consentendo, contestualmente, un contenimento della spesa, effettua interventi promozionali avvalendosi della collaborazione economica di operatori economici locali.

Gli interventi finora realizzati hanno riguardato la realizzazione di prodotti di promozione territoriale, quali ad esempio il Calendario annuale, la carta stradale ecc. e l'organizzazione di eventi istituzionali e promozionali.

IL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE

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.

LA COMUNICAZIONE DEGLI INTERVENTI DI GOVERNO DEL TERRITORIO

(estratto dal regolamento comunale per la disciplina delle funzioni del garante della comunicazione)

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. Il Garante della comunicazione è istituito presso l'Area gestione del territorio.

Per i procedimenti relativi alla formazione del Piano Strutturale e del Regolamento il Garante è stato istituito presso il servizio Comunicazione.

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 al servizio Comunicazione sulla base di una programmazione annuale concordata con i servizi che hanno la "titolarità" dell'intervento.

LA COMUNICAZIONE AMBIENTALE

La gestione della comunicazione con l'esterno, relativamente agli aspetti ambientali è di competenza delle seguenti funzioni:

- Responsabile Gestione Ambientale per la identificazione di argomenti e tematiche ambientali per le quali è necessario effettuare azioni specifiche di comunicazione esterna.
- Responsabili di Area o Responsabili di Servizio per temi ambientali specifici del servizio.
- Responsabile Servizio Comunicazione per l'attuazione dell'attività comunicativa esterna di particolare interesse strategico, individuata in sede di approvazione del Piano di Comunicazione annuale come ad esempio consultazioni della cittadinanza, promozione ed organizzazione di seminari e convegni, attuazione di attività comunicative su temi ambientali specifici.

Annualmente, in fase di redazione del piano di comunicazione, vengono individuate le azioni di promozione ambientale che saranno attivate nel corso dell'anno.

E' cura del Responsabile dell'Area organizzativa proponente, anche tramite un proprio delegato, attuare le azioni indicate nel Piano di Comunicazione utilizzando gli strumenti in uso nell'ente secondo le procedure indicate nel manuale di gestione degli strumenti di comunicazione.

Di ogni iniziativa di comunicazione organizzata dovrà essere effettuata una rendicontazione per i monitoraggi e le verifiche annuali.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Per il miglioramento dei processi di comunicazione interna è attiva la rete intranet comunale. Denominata "Luogo in Comune" a rappresentare uno spazio in cui tutti i dipendenti possono trovare le informazioni e gli strumenti utili per il proprio lavoro.

I servizi di riferimento per la parte gestionale sono i seguenti:

- Comunicazione – coordinamento redazionale;
- Ced – sviluppi e assistenza tecnica/informatica;
- Tutti i servizi comunali – inserimento e aggiornamento delle informazioni e gestione delle sezioni di competenza (es. Ufficio Stampa per rassegna giornaliera).

L'UFFICIO STAMPA

L'Ufficio Stampa mantiene i rapporti con i giornalisti di quotidiani, settimanali, radio e tv a diffusione locale. Promuove eventi, servizi, manifestazioni, interventi pubblici tramite la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa.

Svolge una funzione di supporto agli Amministratori e ai servizi nei rapporti da tenere con la stampa, per la promozione di servizi o per la risposta ad articoli apparsi su quotidiani e settimanali per i quali si vogliono trasmettere precisazioni o smentite.

Svolge un'attività di informazione gestita in proprio dall'ente, con la pubblicazione sul sito internet dei comunicati stampa e il loro invio ad una lista di cittadini iscritti alla newsletter dei comunicati stampa e con la redazione e diffusione del periodico bimestrale "Per Quale Comune".

Predisporre la rassegna stampa degli articoli apparsi su quotidiani, settimanali o testate on-line per una diffusione interna rivolta a organi istituzionali e servizi.

Gestisce una pagina Facebook dell'ufficio stampa, denominata Calenzano Post, sulla quale sono pubblicate notizie, contenuti multimediali e commenti. La pagina è finalizzata ad una comunicazione più immediata e diretta, a fronte di una sensibile flessione dei mezzi di informazione tradizionali, soprattutto in ambito locale.

IL SERVIZIO COMUNICAZIONE

Il programma di attività del servizio Comunicazione ha come finalità:

- Favorire lo sviluppo della comunicazione esterna ed interna dell'ente attraverso la redazione del Piano di Comunicazione ed il coordinamento della rete dei referenti;
- Promuovere l'attività e l'immagine dell'intera amministrazione comunale;
- Garantire una corretta informazione sui servizi offerti e sulle modalità per il loro utilizzo attraverso la gestione coordinata di strumenti ed attività;
- Gestire la comunicazione on-line;
- Gestire le campagne di comunicazione dell'ente rivolte ad una pluralità di utenza o ritenute di interesse strategico;

L'ATTIVITA' PER IL 2019

LA GESTIONE GRAFICA UNITARIA DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Servizi di riferimento: Comunicazione

Nell'ottica di sviluppare un sistema di immagine coordinata in grado di conferire all'attività dell'ente una maggiore omogeneità, incisività e riconoscibilità, verrà rinnovato lo specifico incarico onnicomprensivo per la progettazione grafico/creativa e gestione degli strumenti di comunicazione visiva e on-line.

LA COMUNICAZIONE AMBIENTALE

Servizi di riferimento: Ambiente - Verde pubblico - Protezione civile - Comunicazione

Per il 2019 è prevista l'attivazione/prosecuzione dei seguenti interventi:

Calenzano Città sostenibile Impariamo a risparmiare l'ambiente

Prosegue il progetto "Le Buone Pratiche" che si inserisce all'interno della campagna "Calenzano Città sostenibile Impariamo a risparmiare l'ambiente" attiva ormai da alcuni anni.

Un concetto chiaro che mira ad evidenziare come l'adozione di comportamenti consapevoli e ambientalmente corretti ha come conseguenza/beneficio un minor impatto ambientale correlato anche ad un risparmio di tipo economico sia individuale che collettivo.

Nell'ambito del progetto verrà aggiornata la sezione dedicata sul sito internet, riportate notizie e consigli utili di natura ambientale, garantita la promozione dei servizi di raccolta differenziata e delle altre buone pratiche attive sul territorio, promossi progetti di educazione ambientale.

Festa dell'ambiente

Per il 16esimo anno consecutivo viene confermata l'organizzazione della manifestazione con l'obiettivo di promuovere comportamenti consapevoli da parte della cittadinanza nell'utilizzo delle risorse ambientali e nel contempo far conoscere le iniziative attivate dalla stessa amministrazione nell'ambito dello sviluppo sostenibile.

L'intervento comunicativo riguarderà la pubblicizzazione dell'iniziativa, la redazione di cartellonistica promozionale dei progetti attivati dall'ente e l'allestimento di uno spazio informativo.

Certificazioni ambientali

Pubblicazione della dichiarazione ambientale. Promozione del marchio Emas sugli strumenti di comunicazione dell'ente; ottenimento della certificazione carbon foot print.

Patto dei Sindaci - Qualità dell'aria /PM10

Adesione al patto dei Sindaci per il risanamento della qualità dell'aria.

Interventi specifici nei casi di emergenza ambientale. Altri interventi condivisi con i comuni dell'area metropolitana.

Igiene ambientale e raccolta differenziata

Attività di comunicazione mirata ad incentivare la raccolta differenziata e gli interventi contro gli abbandoni dei rifiuti e le discariche abusive. Gli interventi saranno coordinati con il gestore dei servizi ambientali ALIA spa.

Progetto spreco alimentare

Prosecuzione della campagna di comunicazione.

Promozione parchi e patrimonio verde

Promozione eventi organizzati e interventi realizzati per migliorare la fruizione e la messa in sicurezza dei luoghi: nuovi sentieri, giardino botanico di Valibona, campi studio e stage sulla presenza del lupo in Calvana.

Corsi di formazione ambientale per le scuole.

Festa dell'albero

Organizzazione di iniziative tese a valorizzare il grande patrimonio verde che possiede il nostro territorio e ad evidenziare le attività di tutela attuate dal Comune. L'intervento comunicativo riguarderà la pubblicizzazione dell'iniziativa, la redazione di cartellonistica promozionale e l'allestimento di spazi informativi.

LA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONE DI EMERGENZA

Servizi di riferimento: Comunicazione - Protezione civile - Ufficio Ambiente- Ufficio stampa

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.

Revisione del piano comunale di protezione civile ed adeguamento/integrazione delle procedure di comunicazione.

L'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Servizi di riferimento: Comunicazione - Tutti i servizi - Responsabile dell'Anticorruzione

Adeguamento dei contenuti alle disposizioni di legge della sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente e gestione dell'aggiornamento delle informazioni provenienti da tutte le aree organizzative.

IL RENDICONTO DI MANDATO DI FINE LEGISLATURA

Servizi di riferimento: Segreteria organi istituzionali - Ufficio stampa

Stampa del rendiconto del mandato amministrativo, distribuzione alle famiglie e organizzazione di iniziative di presentazione.

LA SEGNALETICA DI INDIRIZZAMENTO DELL'UTENZA

Servizi di riferimento: Comunicazione - Affari Generali - Polizia Municipale

Gestione del sistema di segnaletica interna ed esterna di indirizzamento dell'utenza ed adeguamenti in caso di variazioni.

Adeguamento dell'informativa sulla privacy;

Realizzazione del sistema di segnaletica per la nuova sede della Polizia Municipale;

LA SEGNALETICA TURISTICA E DI PUBBLICA UTILITA'

Servizi di riferimento: Comunicazione - Polizia Municipale - Viabilità

Nel 2019 dovrà essere aggiornata la segnaletica stradale turistica e di pubblica utilità che sarà installata a cura della ditta AVIP in adempimento di quanto stabilito da convenzione stipulata con il Comune.

Sarà necessario definire la grafica degli impianti, le informazioni da veicolare e le localizzazioni degli impianti.

I PRODOTTI SPONSORIZZATI

Servizi di riferimento: Comunicazione

E confermata la realizzazione del tradizionale calendario annuale con copertura dei costi (totale o parziale) tramite sponsorizzazioni.

LA COMUNICAZIONE DI CIVICA - BIBLIOTECA COMUNALE

Servizi di riferimento: Biblioteca Comunale - Comunicazione - Ufficio stampa

L'attività comunicativa di Civica 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 2019, utilizzato per la promozione dei servizi, attività ed eventi di Civica.

Strumento di comunicazione	Descrizione
Il Castello di carta	Bolletino bimestrale della biblioteca realizzato dall'ufficio stampa. Inviato a tutte le famiglie di Calenzano in allegato al periodico "Per Quale Comune"
Comunicati stampa / conferenze stampa	Emessi e organizzati dall'ufficio stampa per la promozione degli eventi e servizi
Sito internet	www.civicaonline.it sito della biblioteca comunale gestito dal servizio comunicazione e dalla biblioteca
Pagina Facebook	Gestito dal servizio comunicazione e dalla biblioteca
Direct mail	Inviata agli utenti di Civica tramite il sistema Fluxus, gestionale del prestito libri. Viene utilizzata per le comunicazioni attinenti il prestito, per le informazioni e la promozione degli eventi.

Web TV interna	La Web TV è collocata all'interno dei locali della biblioteca. Viene utilizzata per le comunicazioni all'utenza. L'aggiornamento dei dati è attualmente gestito dal Ced su richiesta della biblioteca
Volantini/locandine eventi	Servizio di impostazione e progettazione grafica creativa, stampa e distribuzione a cura del servizio comunicazione. Distribuzione materiale cartaceo presso la Biblioteca, territorio e alunni delle scuole.
Integrazione con gli altri strumenti di comunicazione istituzionale	Le informazioni di Civica sono accessibili dal sito internet istituzionale. Le iniziative vengono promosse attraverso la pubblicazione sul pannello a messaggio variabile.

LA COMUNICAZIONE DEL MUSEO DEL FIGURINO STORICO

Servizi di riferimento: Comunicazione – Cultura – Ufficio stampa

Per il 2019 è prevista l'attivazione di nuovi sistemi e strumenti per migliorare e incentivare la comunicazione del museo. In particolare verrà effettuata la revisione del logo e del sistema di immagine coordinata, migliorato il sistema di comunicazione tramite canali social ed i rapporti con la stampa.

II SITO INTERNET ISTITUZIONALE

Servizi di riferimento: Cedi- Comunicazione

Adeguamento del sito alle linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.

II SISTEMA DELLE WEB TV

Servizi di riferimento: Comunicazione - Ced

Implementazione delle postazioni presso locali situati nelle frazioni del Comune. Verrà acquistata, a cura del Ced, la strumentazione tecnica ed informatica necessaria e rinnovato un incarico per la manutenzione degli impianti.

LA RETE DEI PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Servizi di riferimento: Comunicazione – Polizia Municipale

Nel 2019 verranno attivati tre nuovi pannelli a messaggio variabile installati a cura della ditta AVIP in adempimento di quanto stabilito da convenzione stipulata con il Comune.

Sarà necessario definire le localizzazioni e le modalità di gestione e aggiornamento delle informazioni.

LA PROMOZIONE DEGLI EVENTI

Servizi di riferimento: Comunicazione - Ufficio Stampa – Uffici di riferimento

Per la promozione degli eventi in programma per il 2019 è necessario attivare piani di comunicazione complessi che prevedono l'attivazione di strumenti diversificati da valutare in fase organizzativa con i servizi competenti.

E' prevista:

- l'attivazione di una nuova pagina facebook per la promozione degli eventi organizzati in occasione della manifestazione "Luci d'Inverno";
- l'inserzione su radio locali e giornali per la promozione degli eventi culturali.

GLI INTERVENTI COMUNICATIVI COMPLESSI

Attività e iniziative in programma per il 2019 che richiedono l'organizzazione di un intervento/campagna di comunicazione di natura complessa da valutare in fase organizzativa con i servizi competenti:

servizio	iniziativa	inizio	fine
affari generali e istituzionali	convocazione consiglio comunale	1	12
ambiente	qualità dell'aria / pm10	1	12
ambiente	Calenzano città sostenibile: impariamo a risparmiare l'ambiente. iniziative diverse di promozione ambientale	1	12
ambiente	smaltimento rifiuti e raccolta differenziata in collaborazione	1	12

servizio	iniziativa	inizio	fine
	con Alia spa		
ambiente	spreco alimentare	1	12
ambiente	certificazione ambientale: aggiornamento dichiarazione e attivazione di specifiche azioni di comunicazione	5	6
ambiente	festa dell'ambiente	8	9
ambiente	rete delle piste ciclabili	9	9
biblioteca	accade a civica: programma mensile	1	12
biblioteca	accade a civica: iniziative specifiche	1	12
biblioteca	mese delle donne a civica	3	3
biblioteca	festa del lettore	5	5
biblioteca	presentazione libro sui circoli	5	5
biblioteca	compleanno di civica	5	5
comunicazione	iniziative diverse	1	12
comunicazione	calendario annuale: realizzazione	10	12
cultura	cinema in biblioteca	1	12
cultura	iniziative diverse	1	12
cultura	educazione permanente: promozione corsi	2	2
cultura	mostra Clara Woods (patrocinio)	2	2
cultura	carnevale medievale	2	2
cultura	mostra Mario Caciotti (patrocinio)	3	3
cultura	armonie di primavera - concerti in villa	4	5
cultura	anteprima Lunaria	5	5
cultura	Lunaria	5	6
cultura	Calenzano estate	6	6
cultura	piazze d'estate	6	6
cultura	educazione permanente: promozione corsi autunnali	9	9
cultura	armonie di autunno - concerti in villa	10	11
cultura	luci d'inverno: iniziative diverse	11	12
polizia municipale	la valigia delle regole: attività di formazione alunni delle scuole	1	12
scuola /sport	open day asilo nido	3	3
scuola /sport	soggiorni estivi ragazzi	4	4
scuola /sport	bando asilo nido	4	4
scuola /sport	festa dello sport	5	5
scuola /sport	gran Galà di pattinaggio	11	11
scuola /sport	Calenzano premia lo sport	12	12
scuola/sport	festival del camminare	3	4
seg. sindaco	celebrazione battaglia di Valibona (3 gennaio)	1	1
seg. sindaco	celebrazione giornata della memoria (27 gennaio)	1	1
seg. sindaco	inaugurazione/presentazione di nuove opere	1	12
seg. sindaco	rendiconto di mandato	2	3
seg. sindaco	celebrazione festa della donna (8 marzo)	3	3
seg. sindaco	celebrazione festa della liberazione (25 aprile)	4	4
seg. sindaco	10 anni ruota di Karavan	4	4
seg. sindaco	passo passo - festival del camminare	4	5
seg. sindaco	festa della cittadinanza	6	6
seg. sindaco	celebrazione Liberazione di Calenzano (6 settembre)	8	8
seg. sindaco	celebrazione giornata contro l'omofobia (25 novembre)	11	11
seg. sindaco	festa dei novantenni	12	12
servizi ai cittadini e alle imprese	fiera dell'olio	11	11
servizi ai cittadini e alle imprese	festa di primavera	4	4
sociale	contributo affitti	4	5
sociale	soggiorni estivi anziani	6	6
verde pubblico	corsi di educazione ambientale	4	9
verde pubblico	festa dell'albero	11	11

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