



CITTÀ DI CROTONE

PIANO DI COMUNICAZIONE ANNO 2023

Il piano di comunicazione per l'anno 2023 sintetizza i fondamentali impegni comunicativi del Comune di Crotona che lo stesso prevede di attuare in conformità con l'indirizzo programmatico del Sindaco, della Giunta, dell'amministrazione Comunale nel suo complesso.

Il presente piano si propone di attuare le disposizioni previste dalla legge 7 giugno 2000 n. 150 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 settembre 2000, dal D.p.r. 422/2001 e dalla ricca e significativa Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002 attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", volta a fornire agli Enti pubblici "gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica".

Il Comune di Crotona ha compreso l'importanza della comunicazione come fattore di miglioramento e pertanto apportatore di "qualità", tanto da passare da attività spontanee e occasionali di comunicazione ad una certa sistematicità delle attività di comunicazione.

Tuttavia l'accelerazione di nuovi sistemi di comunicazione e la necessità di rispondere sempre con maggiore efficacia alle esigenze dei cittadini richiede l'adozione di un piano che possa essere uno strumento flessibile, in grado di recepire variazioni, integrazioni e novità che possono sorgere per il mantenimento della comunicazione verso i cittadini e dei relativi servizi.

1 - Linee Guida

Le linee che si intendono perseguire e potenziare sono caratterizzate da:

- a) ottimizzazione degli strumenti necessari alla comunicazione istituzionale seguendo le disposizioni contenute nella Legge 7 giugno 2000 n.150 compatibilmente con le risorse disponibili e le possibilità di bilancio
- b) potenziamento del coordinamento tra Ufficio del Portavoce, Ufficio Comunicazione, Assessorato alla Comunicazione Istituzionale, Ufficio di Gabinetto del Sindaco, Uffici Amministrativi e Ufficio Relazioni con il Pubblico, per contribuire a rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini;



CITTÀ DI CROTONE

- c) accordo preventivo e costante con l'Assessorato alla Comunicazione Istituzionale e Ufficio del Portavoce e con gli assessorati e gli uffici Comunali per valutare le finalità generali e le compatibilità politiche, organizzative e finanziarie di ogni iniziativa rispetto alle attività di comunicazione;
- d) costruzione di un sistema di rilevamento delle esigenze di informazione e comunicazione per costruire strumenti e canali sempre più diretti ed efficaci coordinato dall'Assessorato alla Comunicazione Istituzionale in collaborazione con l'Ufficio del Portavoce
- e) promozione dell'immagine della città di Crotona, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale;
- f) individuazione, a cura della dirigenza, all'interno di ogni settore di un "referente della comunicazione" che si interfacci con l'Ufficio del Portavoce e l'Ufficio Comunicazione per aumentare l'integrazione sistemica e l'efficacia comunicativa dell'Ente;
- g) potenziamento della comunicazione interna ed esterna attraverso la ideazione di nuova e condivisa immagine coordinata dell'Ente;
- h) il potenziamento degli strumenti finalizzati alla diffusione delle informazioni.

2 - Obiettivi

Obiettivo principale del piano è di portare a conoscenza dei cittadini le finalità e le attività del Comune attraverso le diverse e coordinate modalità di comunicazione e di informazione.

In particolare il piano si pone come strumento a tutela dei diritti nella relazione pubblico/privato per garantire imparzialità nell'accesso ai servizi ed agli atti dell'Ente.

Si pone inoltre l'obiettivo del rafforzamento dell'identità e dell'immagine dell'Ente.

Aumentare e favorire la partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa migliorando la percezione e l'informazione sui servizi offerti.

Favorire lo sviluppo della concezione del servizio pubblico e contribuire anche ad un maggior senso di appartenenza all'organizzazione migliorando nel contempo anche la qualità dei servizi erogati

Rilevare il grado di soddisfazione o insoddisfazione dei servizi erogati per migliorarne la qualità, conoscendo e comprendendo sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi, in modo da rafforzare la fiducia tra amministrazione e cittadino.



CITTÀ DI CROTONE

3 - Attività di Comunicazione

Le attività di informazione e comunicazione dell'Ente sono svolte dall'Ufficio del Portavoce, dall'Ufficio Comunicazione e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico coordinate dall'Assessorato alla Comunicazione Istituzionale.

Presupposto fondamentale di questo coordinamento è una comunicazione interna standardizzata, codificata, efficace e continua.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico e l'Ufficio Comunicazione in particolare dovranno ricevere informazioni costanti dal responsabile della comunicazione di ogni singolo ufficio al fine di una divulgazione pubblica efficace e tempestiva.

Principale modalità di contatto con l'opinione pubblica e gli operatori, l'attività di contatto col pubblico dovrebbe essere fondata su un'adeguata formazione degli operatori di front-office e sulla accessibilità ai servizi.

Si dovrà puntare a migliorare la logistica degli sportelli, uniformando la segnaletica interna, migliorandone la facilità di fruizione, eliminare le code fornendo accurate informazioni e modulistica mediante modalità alternative, quale il sito internet, motivare gli operatori di front-office, aumentando la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo come principale momento di trasmissione dell'immagine dell'ente, per il definitivo superamento dell'atavica sfiducia e conflittualità tra P.A. e cittadino.

4 - Comunicazione Esterna

L'amministrazione intende adottare un adeguato servizio di comunicazione verso i cittadini utilizzando i canali istituzionali (sito web ufficiale) sia i social media (pagina Facebook Città di Crotona, Twitter, Instagram) sia attraverso televisioni, radio, stampa nazionali, regionali e locali realizzando con le stesse apposite convenzioni.

Con il citato piano di comunicazione prevede che l'ente, per comunicare servizi ed attività direttamente ai cittadini si concentrerà:

- a) sulle televisioni nazionali, regionali e locali;
- b) su radio nazionali, regionali e locali;
- c) stampa attraverso l'acquisto di spazi pubblicitari di diverso formato su quotidiani, su periodici, su riviste specializzate;
- d) web tv, magazine internet, guide e vademecum, attività di promozione e marketing, brochure, applicativi, giornali on line, autoproduzione.



CITTÀ DI CROTONE

I media mettendo a disposizione la propria organizzazione ed il proprio know-how potranno assicurare al Comune di Crotona una valida diffusione di informazioni, ottimizzandone l'erogazione con l'intento di una migliore fruizione favorendo, così, la cooperazione tra l'Amministrazione Comunale ed i cittadini.

Sarà incarico del dirigente del settore 1 "Affari Generali e Servizi Trasversali dell'Ente", sentito l'Ufficio del Portavoce, adottare tutti i conseguenti atti di gestione ivi compresi l'assunzione dei relativi impegni di spesa nonché la sottoscrizione delle relative convenzioni.

