All. A

PIANO DI COMUNICAZIONE GENERALE 2024.

1. PREMESSA

Il Piano di Comunicazione 2024 riassume i principali impegni comunicativi da attuare con riferimento agli indirizzi programmatici dell'Amministrazione e si propone come sistema metodologico, con un'esperienza iniziata nel 2002, volto al coordinamento delle sempre più numerose e trasversali attività di comunicazione del Comune e dei soggetti con cui il Comune è in relazione.

Come già previsto dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", dal relativo regolamento attuativo e dalla "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" del 7 febbraio 2002, il Piano riconosce l'importanza strategica delle attività di comunicazione dell'Ente, in quanto finalizzate all'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa.
Il quadro normativo di riferimento principale è inoltre costituito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD – D. Lgs n. 82/2005 e s.m.i.), dal D. Lgs. n. 150 del 2009, dalla Legge n. 69 del 2009 (in relazione al principio della trasparenza amministrativa), dalle diverse direttive sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini e sul miglioramento dei servizi on line per il cittadino, della Legge n. 134 del 2012 (Art. 18 – Amministrazione aperta), dalla Legge n. 190 del 2012; dal D. Lgs. n. 33 del 2013; dal D. Lgs. n. 97 del 2016; dal D. Lgs. n. 106/2018 e dalle Linee guida in materia di trasparenza (determine ANAC), con ricezione dinamica di eventuali modifiche.
In particolare, la stessa Legge n.150/2000 ha stabilito per tutte le amministrazioni pubbliche l'obbligo di farsi parte attiva nel comunicare la propria attività all'esterno in modo continuato e puntuale, con struttura appositamente dedicata e autonoma dall'indirizzo politico.
La legge distingue poi fra la suddetta comunicazione esterna - a sua volta suddivisa fra informazione, rivolta ai cittadini, giornalisti e media, e comunicazione istituzionale propriamente detta, che è rivolta principalmente ai cittadini, singoli e associati, imprese, enti e altre amministrazioni e che si basa su un processo circolare, sulla interazione con gli utenti – e la comunicazione interna rivolta a tutto il personale che lavora nell'organizzazione, riconoscendolo come la prima interfaccia nei confronti dell'esterno.

Gli attori della comunicazione sono quindi diversi e operano su differenti livelli: Amministratori e collaboratori, Segretario generale, Servizio Comunicazione, Ufficio di Staff, front office (Sportello del Cittadino e gli altri Uffici), Dirigenti che sovraintendono a singoli progetti, azioni, servizi, contesti di crisi o di emergenza.

In quest'ultimo caso, è prevista la centralizzazione del flusso delle informazioni verso l'interno e verso l'esterno, isolando la gestione della crisi dall'ordinaria amministrazione.
Sul fronte della comunicazione in emergenza si è lavorato molto, in particolare dal 2020, in seguito alla pandemia, sul piano degli strumenti utilizzati, ma soprattutto sul piano organizzativo.
Al prospettarsi di una situazione di emergenza, la Responsabile del Servizio Comunicazione partecipa al gruppo di lavoro che fa capo all'Ufficio comunale di Protezione civile, con cui mantiene un contatto costante fino alla conclusione della stessa.

In questo contesto generale, il Servizio Comunicazione istituzionale è responsabile del coordinamento della comunicazione interna ed esterna e cura l'elaborazione del Piano di Comunicazione (di seguito PDC) secondo le indicazioni della normativa vigente e le specificità organizzative della struttura, precisando gli obiettivi, la dotazione, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti di comunicazione e le principali attività programmate per l'anno 2024.

Il Servizio è quindi costantemente impegnanto a gestire e coordinare una molteplicità di mezzi, ricercando per ognuno le tempistiche e le modalità più adatte per un pubblico molto ampio ed eterogeneo, sia esterno che interno.

In tale ottica, il presente PDC potrà sempre essere integrato e adeguato per assicurare il mantenimento della comunicazione verso i cittadini e i servizi e in relazione all'eventuale evoluzione delle disposizioni normative.
In linea generale il PDC si propone di essere uno strumento:
- di definizione della strategia di comunicazione dell'Ente;
- operativo a disposizione degli Uffici comunali comunque coinvolti in attività di comunicazione in riferimento alla propria attività;
- volto a favorire processi di innovazione e digitalizzazione dell'Amministrazione, in quanto l'efficienza e l'efficacia della comunicazione riferita a nuovi servizi digitali e/o effettuata attraverso canali digitali, consente un maggior coinvolgimento dei cittadini nei processi di innovazione in corso;
- volto a facilitare il rapporto con i cittadini e costruire relazioni, rafforzare il dialogo e renderlo più diretto, disciplinando l'utilizzo dei mezzi di informazione e comunicazione più diffusi e utilizzati, intensificando e razionalizzando la gestione dei canali esistenti e adottandone di nuovi, se necessario o richiesto.

2. CONTESTO OPERATIVO

2.1 Contesto esterno.

Il Comune di Molinella ha una popolazione di 15.726 abitanti (dato aggiornato al 31 gennaio 2024).
Le associazioni iscritte all'Albo comunale delle organizzazioni di volontariato sono 94 (dato aggiornato all'anno 2023: D.G. n. 38/2023 "Approvazione Albo organizzazione del volontariato anno 2023").
E' presente anche la Pro Loco a cui, con delibera di Giunta n. 53/2022 relativa a rinnovo e approvazione dello schema di convenzione per la realizzazione di iniziative e attività di promozione e valorizzazione del territorio per il periodo luglio 2022 – giugno 2025, è stata affidata la realizzazione di alcune iniziative che, per la loro importanza, si intendono consolidate nella tradizione locale.
Inoltre, la Responsabile del Servizio Comunicazione collabora in diversi progetti di rilevanza esterna e partecipa al Coordinamento metropolitano della comunicazione e, continuativamente dal mese di maggio 2022 al mese di dicembre 2023, ai Tavoli tecnici PNRR, a cadenza settimanale, organizzati da Lepida con la partecipazione della Regione, di ANCI Emilia-Romagna e del Dipartimento per la Transizione Digitale nonché al Gruppo di lavoro indicato nel Piano di Miglioramento - Azioni operative proposto dal Team "1000 esperti per il PNRR" approvato con delibera di Giunta n. 4/2023 e inserito nel PIAO 2024/2026.

Varie iniziative, collegate all'organizzazione e svolgimento di specifiche azioni, sono quindi gestite in proprio e autonomamente, seppure in raccordo con l'Amministrazione, da Enti esterni.
Anche in questo caso è necessario condividere standard e processi di comunicazione per garantire comunque qualità, efficacia ed efficienza.

2.2 La società patrimoniale in house del Comune.

Con delibera di Consiglio n. 85/2007 è stata costituita una società patrimoniale in house del Comune di Molinella - denominata Molinella Futura srl – a cui è stata affidata la gestione di diversi impianti e attività varie, in raccordo con le strutture dedicate.

2.3 Contesto interno.

La comunicazione interna precede quella rivolta ai pubblici esterni, in quanto da essa dipende non solo la correttezza delle informazioni veicolate con la comunicazione esterna, ma la qualità stessa dei servizi.
Al riguardo, le figure professionalmente preposte alla comunicazione all'interno del Comune - Responsabile Servizio Comunicazione e Staff - non sono, o non sono in tutti i casi, produttrici di informazioni o, meglio, non detengono l'informazione primaria, in quanto per lo più ricevono dati finali, diversi a seconda del destinatario al quale sono indirizzati (atti, moduli, decisioni, programmi, relazioni) per rielaborarli e tradurli in "comunicazione" o "informazione" rivolta ai media, sulla base della propria rispettiva competenza.
Dunque si conferma la necessità di un processo standardizzato, efficace e continuo dei flussi informativi interni.
Gli Uffici produttori di informazioni devono comunicarli agli Uffici produttori della comunicazione nei tempi necessari per una divulgazione efficiente e tempestiva. I dati devono essere forniti integri e completi, affinché possano essere veicolati con l'indispensabile attendibilità, che rende l'operazione di comunicazione autorevole e utile.
Quindi anche se è presente una struttura unica e professionalmente preposta con funzioni di pianificazione e coordinamento delle attività di comunicazione, come descritto nell'art. 5 del presente PDC, ogni servizio deve gestire la propria attività comunicativa interna ed esterna seguendo procedure e standard operativi omogenei in grado di garantire un risultato coerente e costante che possa far emergere un percorso e un'immagine comunicativa riconducibile all'Ente istituzionale nel suo complesso.

2.4 Punti di forza e di debolezza.
Come già emerso in tutti i PDC precedenti, è fondamentale il governo degli spazi di autogestione della comunicazione, per ridurre i comportamenti non omogenei rispetto agli standard adottati fin dal primo PDC. Tali spazi portano gli attori interni ed esterni ad operare in modo univoco e settoriale, rendendo più difficoltosa, dispendiosa e incoerente la gestione dei flussi comunicativi dell'Ente.
Quanto sopra, risulta ancora più importante in situazione di crisi, la cui corretta gestione necessita della centralizzazione del flusso delle informazioni verso l'interno e verso l'esterno.
Resta inoltre sempre molto problematico il rispetto dei termini di preavviso per gli atti rientranti nell'ordinaria amministrazione.
Pure il processo di partecipazione dei pubblici esterni non è ancora standardizzato.
Accanto ad esempi particolarmente riusciti, in cui le procedure di comunicazione vengono applicate in modo preciso e il percorso è oggetto di costante miglioramento, si segnalano perduranti difficoltà non solo rispetto alla corretta applicazione di standard minimi ma, prima ancora, nella loro accettazione.

Fra i punti di forza del contesto, si sottolinea la scelta di attribuire uno specifico ruolo di coordinamento al Servizio Comunicazione. Scelta che si propone da una parte di rendere più organiche, coerenti ed efficaci le azioni esterne di promozione e visibilità del Comune, agevolando anche un processo di conoscenza e condivisione all'interno dell'organizzazione, e al contempo di mettere il cittadino, singolo o associato, nelle condizioni di essere sempre informato nel modo più corretto.

3. FINALITA' DEL PIANO DI COMUNICAZIONE
Il presente piano prosegue l'esperienza dei PDC precedenti e si propone come programma in itinere, oggetto di costante verifica ed adattamento, per favorire lo sviluppo della comunicazione esterna ed interna dell'Ente attraverso la gestione coordinata di strumenti ed attività.
Obiettivo generale del piano è di portare a conoscenza dei cittadini e dei soggetti interessati le attività di comunicazione e informazione dell'Ente, creando le condizioni per un accesso trasparente e semplificato ai servizi e alle opportunità disponibili.

A tal fine, in affiancamento alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi, la comunicazione online rappresenta un mezzo più che mai strategico per il miglioramento della relazione tra Amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi finanziari, accessibiltà e interattività, consentendo un dialogo costante, la rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi.
Gli strumenti interattivi o comunque capaci di promuovere uno spazio partecipativo bi-direzionale, come i social network sono quelli che stanno avendo maggiore sviluppo, ma occorre ricordare che si tratta comunque di strumenti impegnativi dal punto di vista delle risorse umane che devono essere adeguatamente formate e devono tenerli sotto costante aggiornamento e monitoraggio.

4. DESTINATARI DEL PDC E ATTORI COINVOLTI

Le azioni di comunicazione previste nel presente PDC si rivolgono a:
1. aree organizzative dell'Ente;
2. altre amministrazioni/aziende pubbliche operanti o meno sul territorio;
3. aziende private operanti sul territorio;
4. istituzioni ed enti presenti sul territorio, in primis la Pro Loco;
5. media;
6. cittadini singoli o associati, con differenti profili.

Attori coinvolti e pubblici di riferimento vanno poi individuati in dettaglio per ciascuna iniziativa di comunicazione.

5. IL COORDINAMENTO DELLA COMUNICAZIONE

L'elaborazione del PDC a cura della Responsabile del Servizio Comunicazione permette la pianificazione dell'attività comunicativa dell'Ente.
Il processo attraverso cui si perviene a tale elaborazione annuale prevede il coinvolgimento di tutte le Aree tenute a fornire le informazioni sulle iniziative pianificate per l'anno in corso e sulle relative modalità operative.
Il Servizio Comunicazione coordina tale attività ed effettua l'analisi delle informazioni raccolte finalizzata al miglioramento del sistema comunicativo e all'implementazione dei relativi strumenti, di cui cura l'integrazione, nell'ottica della trasversalità.
A livello operativo, il Servizio Comunicazione si avvale dei canali di comunicazione interna ed esterna, degli strumenti già operativi e/o da attivare per particolari ambiti di intervento.
Il piano annuale delle iniziative è un ulteriore strumento di programmazione per l'organizzazione delle attività e raccoglie anche le principali iniziative organizzate da enti/associazioni esterni per le quali sia stato concesso il patrocinio e/o comunque ritenute rilevanti per il territorio.
Le iniziative – programmate e non - vengono pubblicate sul sito del Comune, mantenuto costantemente aggiornato e monitorato: i contenuti del sito fungono da base per i contenuti dei social network.
Per le iniziative programmate annualmente, o sopravvenute nel corso dell'anno, il Servizio Comunicazione si avvale della collaborazione degli Assessorati, Aree e Uffici, che forniscono le risorse necessarie.
La caratteristica qualificante del PDC e la condizione primaria per la sua realizzazione è infatti la partecipazione e la collaborazione attiva di tutta l'organizzazione comunale.
In quest'ottica, il Servizio Comunicazione collabora continuativamente con l'Ufficio di Staff, nel rispetto delle specifiche competenze assegnate a ciascuna figura e, a livello sovracomunale, sulle iniziative ritenute strategiche dall'Amministrazione.

6. LA RETE DEI REFERENTI

Pur non essendo mai stata formalizzata, si è creata negli anni una rete di referenti (Resposansabili di servizio e addetti al front-office) e il lavoro di squadra per assicurare una comunicazione integrata e coordinata, soprattutto per le principali iniziative, è una prassi operativa.

Sono pertanto previsti contatti nelle fasi di progettazione, realizzazione e verifica delle diverse azioni indicate nel PDC, con la partecipazione dei destinatari interni chiamati a parteciparvi.
I referenti fanno da tramite con il Servizio Comunicazione, per quanto riguarda l'attività di promozione e informazione delle iniziative del Servizio di appartenenza.
Il Servizio Comunicazione, attraverso il rapporto con i referenti, deve poter mantenere una costante conoscenza ed aggiornamento continuo sulle esigenze di Aree e Servizi del Comune e individuare eventuali spazi di collaborazione, in modo da ottimizzare l'attività di comunicazione ed eventualmente pianificare ulteriori azioni.
Allo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti, inoltre, possono essere attivate, a livello di conferenze di direzione e/o di servizio, apposite iniziative di informazione.

7. OBIETTIVI STRATEGICI PDC 2024.

Sviluppo e gestione della comunicazione interna ed esterna, a partire dall'applicazione degli standard e degli strumenti già adottati.
Particolare rilevanza sarà attribuita alle misure per semplificare ulteriormente le procedure, incrementare il livello di digitalizzazione dei processi e migliorare il livello di trasparenza delle attività degli uffici, sempre tenendo presenti i criteri e le disposizioni in tema di accessibilità e fruibilità degli strumenti adottati alla più ampia platea di cittadini.

8. OBIETTIVI OPERATIVI

8. 1. Comunicazione istituzionale e di servizio.

La comunicazione istituzionale è indirizzata a cittadini singoli e associati e a imprese e operatori commerciali, per informarli su servizi pubblici, attività, iniziative e opportunità a loro offerte dall'Amministrazione - o comunque disponibili - con l'obiettivo di facilitarne l'accesso e la fruizione, semplificare i procedimenti e per far conoscere le tematiche di più rilevante interesse pubblico e le normative per agevolarne l'applicazione.
Le attività di comunicazione pubblica implicano l'adozione di un linguaggio semplice e comprensibile e di strumenti e canali (ad esempio il sito internet, i profili social, gli sportelli al pubblico, le pubblicazioni) che favoriscano la chiarezza delle informazioni.
Al tempo stesso è necessario favorire il dialogo per individuare le aree di criticità e di miglioramento.
Alla base di un meccanismo virtuoso di customer relationship management deve essere posto un sistema efficace di scambio delle informazioni, in primis interno.
Al riguardo si intende ribadire e rafforzare le modalità di scambio delle informazioni, così definite:

8. 1.1. Gestione delle attività di comunicazione.

I progetti di comunicazione che riguardano Aree e Servizi diversi, a prescindere dalla modalità di realizzazione e strumentazione adottata, vanno sempre concordati con il Servizio Comunicazione fin dalla fase ideativa.
I progetti, nonché le bozze di tutti i prodotti a stampa (es. volantini, manifesti, pubblicazioni varie), riferite alla comunicazione esterna, vanno presentate al Servizio Comunicazione prima di procedere alla realizzazione e/o la pubblicazione e comunque sempre prima della loro divulgazione al pubblico.
I Settori/Uffici interessati avranno pertanto cura di programmare i termini di progettazione in modo da garantire preventivamente l'espletamento della procedura di comunicazione interna.
I Settori/Uffici interessati, nell'espletamento della procedura di comunicazione interna, si impegnano a fornire tutta l'eventuale documentazione e le informazioni necessarie per una divulgazione corretta ed esaustiva.
Per la progettazione grafica di alcuni specifici strumenti di comunicazione, non essendo presenti all'interno dell'ente specifiche figure professionali, il Comune si può avvalere di collaborazioni esterne per gestire l'ideazione grafica, l'elaborazione e l'impaginazione dei materiali di comunicazione e promozione, in modo che sia garantita la qualità

necessaria ai diversi strumenti realizzati sia in versione cartacea che digitale e un'immagine coordinata degli stessi.

8.1.2. Modalità di invio delle comunicazioni.
Tutta la documentazione relativa ad iniziative e/o comunicazioni e/o erogazione dei servizi, da veicolare con qualsiasi modalità al pubblico interno ed esterno, deve essere fornita esclusivamente in formato elettronico, impiegando standard informatici comuni.
La suddetta documentazione e in generale tutti i materiali preparatori interni ed esterni, previamente autorizzati, inviati per la pubblicazione sul sito del Comune e nella sezione Amministrazione Trasparente, sempre nel rispetto della normative in materia di protezione dei dati personali, non sono soggetti a protocollazione, ma direttamente trattati dalla Responsabile della Comunicazione, mantenendo le regole già previste nel PDC.

8.1.3. Attività di comunicazione online.
Il materiale necessario alla redazione delle pagine web e da pubblicare sul sito e nella sezione Amministrazione Trasparente, relativo all'ordinaria amministrazione, dovrà pervenire via e-mail, con almeno 7 giorni lavorativi di anticipo, ovvero, se si tratta di pubblicazioni periodiche, entro la data concordata, salva l'ipotesi di redazioni particolarmente complesse e comunque superiori a 5500 kb per le quali deve essere attivata una specifica procedura di pubblicazione, per cui potranno essere necessari termini più ampi.
Tempistiche diverse vanno comunque sempre preventivamente concordate.
Le comunicazioni/informazioni vanno inoltrate all'indirizzo della responsabile del Servizio Comunicazione: bianca.marinelli@comune.molinella.bo.it, precisando per ciascuno di essi:
*Data/e dell'attività
*Orario di inizio (se previsto) – Scadenza (se prevista)
*Luogo di svolgimento, con indicazione della via e del numero civico
*Eventuale titolo dell'iniziativa (senza abbreviazioni)
Indicazione dell'Ufficio promotore e/o eventuali collaborazioni, anche esterne
Ulteriori informazioni ritenute utili (recapiti telefonici, e-mail, ecc.).
Le indicazioni contrassegnate da asterisco sono obbligatorie per la pubblicazione su internet per iniziative/eventi.

Per ciascuna richiesta di pubblicazione nella sezione Bandi e Gare, Concorsi e relativi esiti sul sito del Comune dei suddetti atti e di avvisi, manifestazioni di interesse e quanto altro sia necessario pubblicare vanno sempre precisati:
* Oggetto della pubblicazione (per esteso, senza abbreviazioni e non in stampatello)
* Materiale per la pubblicazione in formato pdf A (se più files zippati)
* Data di inizio e termine della pubblicazione.

Per ciascuna richiesta di pubblicazione in Amministrazione Trasparente, nel rispetto delle specifche contenute nella tabella "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" - ELENCO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE" contenura nell'All. 4 della sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del Piano Inegrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024 – 2026 in vigore, vanno sempre precisati:
* Oggetto della comunicazione (per esteso, senza abbreviazioni e non in stampatello)
* Sezione ed eventuale sottosezione di inserimento in Amministrazione Trasparente.
* Materiale per la pubblicazione in formato pdf A (se più files zippati).

Le indicazioni contrassegnate da asterisco sono obbligatorie per la pubblicazione in Bandi e Gare, Concorsi e relative esiti e in Amministrazione Trasparente.

8.1.4. Patrocinio comunale.

Con delibera di Consiglio n. 6 del 23 febbraio 2015 è stato approvato il Regolamento per la concessione del patrocinio che ne specifica la disciplina, tempistiche e modalità relative all'uso del logo del Comune, dei locali e delle attrezzature comunali.
Come da disposizione del Segretario generale P.G. n. 27541/2022, a decorrere dal 15 novembre 2022, alla procedura per la concessione del patrocinio comunale non oneroso provvede l'Ufficio Segreteria, mentre l'Ufficio Cultura mantiene la competenza in merito al patrocinio oneroso.
Di regola, e salva diversa specifica autorizzazione, esclusivamente le iniziative patrocinate vengono divulgate attraverso i canali di comunicazione istituzionale.

8.2. Gestione e sviluppo del sito web del Comune e servizi digitali.
I numeri.
Il sito internet del Comune di Molinella (https://www.comune.molinella.bo.it/) è quotidianamente aggiornato e monitorato dalla Responsabile della Comunicazione, che cura anche la redazione di tutti i post e delle pubblicazioni.
Anche la frequenza dei post è quotidiana, con più uscite al giorno.
Nel 2023 sono stati pubblicati complessivamente **1244 post**, garantendo contemporaneamente tutti i restanti aggiornamenti nelle diverse sezioni del sito e in Amministrazione Trasparente.
Si registrano complessivamente **250.218 visite** e **582.680 visualizzazioni di pagina** (dati Web Italia Analytics - WAI), stimando un ulteriore incremento rispetto al 2023: in seguito alla modifica dei parametri, tuttavia, non sono disponibili riferimenti comparibili rispetto al numero degli utenti.
E'sempre attiva la newsletter con uscita settimanale (giovedì mattina di regola) con **1253** iscritti, in lieve crescita anche nel 2023 rispetto all'anno precedente.

Linee di azione principali anno 2024.
Nel corso del 2024 saranno costantemente garantite tutte le attività di gestione e gli adempimenti normativi, con l'obiettivo di mantenere il sito sempre aggiornato e migliorarne il livello qualitativo generale.
In seguito alla variazione del DPO, all'inizio dell'anno si è provveduto a modificare integralmente la sezione del sito del Comune Privacy GDPR – e tutte le diverse pagine e sezioni correlate - riportando sia l'aggiornamento del registro dei trattamenti ex D.G. n. 10/2024 sia tutte le informative modificate.
Tra le principali iniziative e progetti, che nel 2024 avranno necessità di un'importante copertura comunicativa (periodo gennaio-giugno), si segnalano le consultazioni elettorali del mese di giugno 2024 e, nel corso dell'intero anno, l'implementazione della modulistica online (obiettivo anche ricompreso tra quelli relativi all'accessibilità 2024).
Nel quadro del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), dopo la proroga al 1° novembre 2024 concessa per la contrattualizzazione di cui agli avvisi "Abilitazione al cloud per le PA locali" e "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", sono state avanzanzate analoghe richieste di differimento per gli altri avvisi ai quali il Comune partecipa: Piattaforma Notifiche digitali (PND)" e "Piattaforma Digitale Nazionale Dati" (PDND).
In particolare, con riferimento ai contenuti dell'avviso 1.4.1, nell'ambito degli obiettivi gestionali 2024, è in corso uno studio propedeutico all'attuazione pratica del modello standard Comuni, per approfondirne gli aspetti più rilevanti sui requisiti di qualità, accessibilità e usabilità, anche in vista di una futura implementazione del sito internet istituzionale, con l'obiettivo di acquisire le conoscenze necessarie per assicurare il rispetto delle indicazioni prescritte, preservando, per quanto possibile, il patrimonio informativo attuale.
Sempre nell'ambito degli obiettivi gestionali, si segnala la pubblicazione di un'apposita sottosezione, nella pagina del CUG, con informazioni e link alla pagina dedicata alle risorse contro la violenza di genere, costantemente aggiornata da alcuni anni.
Per agevolare la fruizione dei servizi online e promuovere la conoscenza e il coinvolgimento dei cittadini nei processi di semplificazione e innovazione digitale in corso d'anno proseguiranno pure le iniziative di pubblicizzazione relative all'utilizzo di SPID; CIE, AppIO, PagoPA, ANPR nonché

del programma formativo organizzato nell'ambito del progetto regionale Pane e Internet, ripartito e promosso a partire dal mese di novembre 2023.
Quanto sopra richiede, oltre al conseguente costante aggiornamento delle sezioni relative ai Servizi online direttamente gestiti sia sul sito del Comune che in Amministrazione Trasparente, anche la pubblicizzazione delle attività poste in essere da altre amministrazioni, quali Città Metropolitana di Bologna, Regione, AUSL di Bologna, INPS, Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Entrate-Riscossione e altri.
Si tratta di un lavoro, in capo alla Responsabile del Servizio Comunicazione, continuo e impegnativo, in termini quantitativi e qualitativi.
Si ribadisce, come sempre, che niente di quanto è presente sul sito si crea da solo, generato da software miracolosi, ma va progettato, in modo coordinato e omogeneo, redatto ed editato.
Per i suddetti motivi, per i costanti e continuamente crescenti adempimenti normativi connessi alle pubblicazioni online e, soprattutto, per l'accentramento di tutto il lavoro redazionale e di pubblicazione su un'unica persona, non è assolutamente possibile prescindere dal rispetto delle regole precisate negli artt. 8.1.1., 8.1.2. e 8.1.3.

Accessibilità anno 2024.
Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di favorire l'accesso di tutti agli strumenti informatici e telematici.
Un sito accessibile permette la fruizione delle proprie pagine da parte di tutti gli utenti, indipendentemente dal sistema operativo e dagli strumenti di navigazione, garantendo anche alle persone disabili il diritto di accesso alle informazioni.
Il Comune di Molinella sta adottando gli accorgimenti necessari a rendere il proprio sito istituzionale, quanto più possibile, conforme ai principi generali per l'accessibilità previsti dalla normative vigente e alle prescrizioni delle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AGID.
Anche per l'anno corrente, tutte le sezioni saranno mantenute costantemente aggiornate e monitorate, malgrado le già rilevate difficoltà conseguenti alla mancata osservanza dei termini di preavviso, al ritardato invio e alle mancate consegne di alcuni atti in formato aperto da parte degli Uffici competenti.

Obiettivi e dichiarazione di accessibilità.
In data 11 settembre 2023 è stata aggiornata e pubblicata la dichiarazione di accessibilità - utilizzando l'apposito form AGID e nei termini prescritti dalla normativa - con link raggiungibile dal foooter del sito del Comune: l'aggiornamento per l'anno in corso sarà effettuato, come previsto, entro il 23 settembre 2024.
Gli obiettivi di accessibilità per l'anno 2024 sono conseguentemente approvati nel termine di legge con apposita delibera di Giunta e pubblicati nelle sezioni dedicate in Amministrazione Trasparente e Servizio Comunicazione.

Sintesi dei principali interventi anno 2023.
Supporto progetti digitalizzazione.
Nel corso dell'intero anno si segnala il costante supporto al RTD e agli Uffici preposti in relazione gli avvisi per la digitalizzazione PNRR: una sintesi delle principali attività svolte in materia è stata presentata dalla Responsabile del Servizio alla Dirigente dell'Area I in data 24/11/2023.
Sono continuate le attività relative alla transizione digitale e alla promozione dei servizi online.
Si segnala, al riguardo, l'assegnazione, da parte della Regione, del Premio Agenda Digitale 2023 per "Migliore incremento DESIER nella Provincia di Bologna (2022 vs 2023)".

Amministrazione Trasparente (AT).
Sono state sempre garantite le attività di gestione e aggiornamento e i relativi adempimenti normativi, rispettando i termini per gli obblighi di pubblicazione, malgrado ripetuti problemi relativi

a tempestività (la pubblicazione è stata contestuale alla richiesta nella quasi totalità dei casi a causa dell'inosservanza dei termini di preavviso previsti dal presente Piano), completezza e formato, come evidenziato in tema di accessibilità.
E' stata aggiornata e pubblicizzata la sottosezione "Altri contenuti - Prevenzione della Corruzione" con l'inserimento del link alla nuova piattaforma whistleblowing di ANAC, in seguito all'adeguamento alle previsioni del decreto legislativo n. 24/2023.
Sono state fornite le indicazioni sui principali adempimenti in carico a RPTC e OIV per gli anni 2023/2024 nonché, ai Responsabili interessati, le informazioni relative alle nuove modalità di assolvimento degli obblighi di trasparenza per bandi di gara e contratti in linea al Codice Appalti.

Principali modifiche del sito del Comune anno 2023.
Nel corso del 2023 sono state garantite tutte le attività di gestione e gli adempimenti normativi, con l'obiettivo di mantenere il sito sempre aggiornato e migliorarne il livello qualitativo generale.

Comunicazione di emergenza.
Nell'ambito della gestione dell'emergenza alluvione, sono stati attivati attività e servizi, anche digitali, a supporto dei cittadini e delle imprese colpite: il Servizio Comunicazione ha collaborato con i Servizi informatici alla compilazione del questionario online "Servizi digitali attivati nell'ambito della gestione dell'emergenza di maggio 2023", iniziato a settembre e completato il 3 ottobre 2023 e rientrante nelle attività dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna, dove sono stati dettagliati tutti gli strumenti impiegati, con particolare riferimento al sito istituzionale e ai social.

Tra i servizi che hanno richiesto particolare copertura comunicativa e una modifica strutturale delle pagine dedicate in seguito a cambio di gestione ovvero la creazione di pagine ex novo si segnalano:
- Servizio raccolta rifiuti a chiamata.
- Dichiarazione dimora abituale per cittadini extracomunicari.
- CIE: recupero PIN e PUK.
- Convivenza di fatto.
- Libretto internazione di famiglia.
- TARI: pubblicazione nuovo Regolamento, nuova Carta dei servizi e modulistica aggiornata.
- Refezione scolastica: aggiornamento pagina con i nuovi menu in luogo della pubblicazione settimanale (in corso fino al mese di febbraio 2023).
- GDPR: nuovo registro dei trattamenti e informative privacy.
- ASP Pianura Est.
- Cinema Teatro Massarenti: stagione teatrale e cinematografica.
- Rimodulazione orari di apertura al pubblico Municipio e Servizi territoriali (ordinanza n. 172/2023).

Tra gli aggiornamenti principali (per categoria):
- Segnalazioni di guasti/malfunzionamenti degli impianti di pubblica illuminazione e impianti semaforici.
- PUG: Pubblicazione materiali relativi alla presentazione pubblica e proroga del termine di presentazione delle osservazioni.
- ANPR: avvisi e nuove funzioni.
- Proroga termine presentazione osservazioni PUG.
- Aggiornamento pagina risorse conbtro la violenzadi genere.
- Emergenza Ucraina: proroga misure al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2024.
- Campagna donazione organi e tessuti.
- CIE: focus funzioni e Open day 2023.
- Censimento 2023.
- Campagna contro le zanzare.
- Ondate di calore.

Come sopra evidenziato, in seguito all'approvazione del nuovo registro dei trattamenti, si è provveduto all'aggiornamento dell'informativa cookie policy del sito istituzionale sia in pop-up sia nelle pagine fisse dedicate e alla pubblicazione delle informative dei servizi su apposite pagina dedicata.

Contestualmente, sono state garantite tutte le attività di comunicazione istituzionale e di servizio ordinarie, ad iniziare dall'aggiornamento costante delle pagine fisse e sezioni: Servizi e uffici, Funzioni, Modulistica e Normativa.

8.3. Progetto "Molinella 2.0".
Prosegue il progetto approvato con D.G. n. 100/2014 "Comunicazione Molinella 2.0" per valorizzare, in un'ottica di multicanalità informativa, il ruolo rilevante svolto dai social network e di nuovi canali telematici, quale strumento irrinunciabile per il dialogo e il confronto tra i cittadini e l'Ente, con particolare riferimento alla pagina facebook ufficiale del Comune (https://www.facebook.com/comunedimolinella).
La frequenza dei post – che vengono di regola direttamente reperiti dal sito internet comunale - è quotidiana.
Si ricorda che anche la Biblioteca comunale ha una propria pagina facebook (https://www.facebook.com/bibliotecamolinella) che gestisce e aggiorna in autonomia e che è stata rilanciata la pagina facebook del Cinema Teatro Massarenti (https://www.facebook.com/cinemassarenti/), unitamente alla pagina Instagram, entrambe aggiornate quotidianamente a cura quotidianamente del gestore.

8.4. Comunicazione interna.
La necessità di consolidare il PDC inteso come insieme di azioni di comunicazione integrata non può prescindere dalla comunicazione interna per rendere l'organizzazione consapevole di se stessa,dei punti di forza, di debolezza e di miglioramento.
Conoscere e conoscersi, mediante l'adozione di un linguaggio chiaro e di processi organizzativi coerenti e condivisi – al fine di raggiungere obiettivi comuni – è sicuramente una modalità per sviluppare questa consapevolezza e il senso di appartenenza all'organizzazione.
Nel caso del Comune di Molinella, tale aspetto deve essere divulgato, dove esistono già aree di eccellenza nell'ambito della comunicazione interna ed organizzativa, e sviluppato, attraverso un sempre più rigoroso presidio degli standard e dei processi di scambio delle informazioni, dove siriscontrano criticità ed ambiti di miglioramento, come sopra precisato.
Al riguardo, si rinvia integralmente alle procedure dettagliate per la comunicazione istituzionale e di servizio illustrate negli artt. 8.1.1, 8.1.2 e 8.1.3. del presente PDC.

9. Strumenti.
Le forme tipiche di comunicazione istituzionale e di servizio sono attuate attraverso:
- canali dell'informazione mediata e front-office;
- monitoraggi quali/quantitativi sugli accessi, sulla base delle nuove specifiche;
- modulo Suggerimenti sul sito online;
- modulo Contatti del sito per problematiche di accessibilità, usabilità e altre richieste;
- analisi ed elaborazione dei dati dell'utenza supportata dalle applicazioni del sito;
- report e relazioni periodiche agli organi politici e gestionali;
- sito istituzionale del Comune;
- profili facebook, twitter, instagram e Issuu del Comune;
- albo pretorio online;
- newsletter del sito del Comune, inviata settimanalmente agli iscritti di regola ogni venerdì;
- altri siti/portali intercomunali/distrettuali;
- cartelle in condivisione;

- eventuali guide e pubblicazioni;
- notiziario comunale “SentiMolinella”: nel 2023 è stata effettuta un’uscita del mese di ottobre unitamente al pieghevole illustrativo sulla sostituzione e riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica in atto sul territorio;
- volantini, locandine, depliant, manifesti, guide;
- iniziative in collaborazione con associazioni e altri enti.

10. Budget.

Le azioni programmate per l’anno 2024 sono a carico dei servizi e settori competenti.
Le iniziative di comunicazione non previste possono essere promosse e realizzate per particolari esigenze sopravvenute nel corso dell’anno, compatibilmente con le risorse disponibili.

11. Monitoraggio e valutazione dei risultati.

Il monitoraggio e la valutazione dei risultati hanno lo scopo di verificare l’efficacia dello strumento rispetto agli obiettivi sia rispetto alle singole iniziative sia rispetto all’impatto complessivo sull’organizzazione.
A tal fine, il rispetto della programmazione va intesa come opportunità per massimizzare l’efficacia dell’impatto della comunicazione, non come irrigidimento delle attività.
In particolare la valutazione verterà su:
1) area di miglioramento nella definizione delle risorse e degli strumenti
2) congruenza delle azioni con gli obiettivi predefiniti per le singole attività
3) livello di integrazione fra gli strumenti
4) livello di attuazione degli standard previsti
5) livello di efficacia rispetto ai pubblici (mediante l’ascolto delle indicazioni provenienti dall’interno e dall’esterno dell’organizzazione)
6) livello di coordinamento della rete dei referenti
7) nuove attività di comunicazione non previste nel PDC
La verifica dei risultati sarà parte integrante della piena realizzazione del PDC.
In particolare, sarà necessario controllare costantemente:
1. la diffusione, la comprensione e l’accettazione dei messaggi;
2. la scelta ed il corretto funzionamento dei circuiti e dei flussi informativi;
3. i comportamenti organizzativi degli operatori interni.
La diffusione dei risultati ottenuti potrà seguire due direzioni:
1. la diffusione interna per valutare la comunicazione e accrescere la consapevolezza degli attori interni;
2. la diffusione esterna per contribuire alla visibilità del Comune in senso positivo.