



UNIONE MONTANA
DEI COMUNI
DEL MUGELLO

PIANO DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

PREMESSA

Il presente Piano di comunicazione e informazione dell'Unione Montana dei Comuni del Mugello è redatto in riferimento alla normativa vigente in materia, ed in particolare della L. 150/2000 'Disciplina delle attività di comunicazione e informazione nella P.A.', del Decreto attuativo, D.P.R. 422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le Pubbliche Amministrazioni per le attività di informazione e comunicazione e disciplina", e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 7/2/2002 "Sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni".

Il Piano di comunicazione e informazione rappresenta lo strumento operativo di lavoro per sistematizzare gli iter del processo, e quindi organizzare una chiara ed efficace attività rivolta all'esterno. Col piano si riassumono le principali azioni che l'Unione Montana dei Comuni del Mugello intende compiere per potenziare e migliorare le attività di comunicazione sia per quanto concerne l'aspetto quantitativo che per l'aspetto qualitativo, nel rispetto della normativa di riferimento.

Come indicato nel precedente Piano, approvato con delibera di Giunta n. 63 dell'11/08/2016, fino al 30 settembre 2016 presso l'Unione Montana dei Comuni del Mugello (che è subentrata in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi della Comunità Montana del Mugello, a decorrere dal 1 gennaio 2012 per effetto del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 237 del 22 dicembre 2011) il servizio di informazione e comunicazione istituzionale, in assenza di personale all'interno dell'Ente di una figura professionale in possesso delle specifiche conoscenze e competenze nel settore della comunicazione, è stato svolto da un professionista esterno.

Con deliberazioni di Giunta n. 78 e 79 del 27/09/2016 e determinazione del Servizio Affari Generali n. 130 del 25/10/2016 l'Ente ha stabilito di dotarsi della figura di "Esperto relazioni esterne e comunicazione cat. C" mediante assunzione a tempo determinato ai sensi dell'art. 90 del D. Lgs. 267/2000, procedendo all'espletamento di una procedura di selezione pubblica. In seguito ad essa, con decreto del Presidente n. 9 del 28/12/2016 è stato individuato il dott. Johnny Tagliaferri quale candidato da assumere a tempo determinato ai sensi dell'art. 90 del D. LGS. 267/2000. Il dott. Tagliaferri, giornalista, iscritto all'Albo nazionale dell'Ordine dei Giornalisti - sezione Toscana, nella categoria Pubblicisti, è stato assunto in data 31/12/2016 e fino al 31/05/2019, e si occupa dell'ufficio stampa.

LA LEGGE 150/2000, L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE INTERNA E L'UFFICIO STAMPA

La legge n.150/2000 rappresenta un passaggio fondamentale per la comunicazione nella Pubblica Amministrazione in quanto disciplina le "attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni" come attività finalizzate all'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa. In particolare, il comma 4 evidenzia quali siano le attività di informazione e di comunicazione istituzionale, volte a conseguire:

- a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.

La comunicazione si distingue in comunicazione interna e comunicazione esterna: *la comunicazione esterna* è rivolta ai cittadini, ad altre amministrazioni o enti, imprese o associazioni, contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cittadino/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto e di adeguarsi; *la comunicazione interna* si pone come complementare e funzionale alla comunicazione esterna, ma si distingue perché si riferisce al personale interno all'ente.

L'attività di informazione è rivolta ai mezzi di comunicazione di massa attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici, e serve a consentire una diffusione omogenea e coerente dell'immagine dell'ente, attraverso la divulgazione della propria attività, dei propri servizi, delle proprie policy, normative e culturali di riferimento. A occuparsi di tale attività è l'ufficio stampa.

La comunicazione interna è strettamente legata a quella esterna, sono momenti differenti della stessa funzione di comunicazione delle pubbliche amministrazioni. E' pertanto necessario organizzare e gestire flussi coerenti rivolti ad attuare attività di informazione/comunicazione più efficaci, con un linguaggio, chiaro, semplificato e adeguato.

La legge 150/2000 individua alcuni obiettivi prioritari delle attività di comunicazione della PA:

- a) *illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;*
- b) *illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;*
- c) *favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;*
- d) *promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;*
- e) *favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;*
- f) *promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.*

La Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 Febbraio 2002, individua il Piano di Comunicazione Istituzionale come strumento che si propone di contribuire al perseguimento, da parte delle pubbliche amministrazioni, di alcune finalità, in particolare:

- *sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata;*
- *gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione;*
- *realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna.*

La comunicazione interna coinvolge e si attua fra gli organi di vertice (Presidente ed i Sindaci/Assessori), responsabili di ufficio e gli uffici, fra ufficio e ufficio, e ovviamente con l'ufficio Staff/Ufficio Stampa, partendo dalla premessa che tutti, ognuno per proprie competenze e responsabilità è parte integrante e attiva del flusso comunicativo (interno prima ed in seguito esterno), e che una buon sistema di comunicazione interna è propedeutico a una più corretta ed efficace azione comunicativa esterna, sia riguardo all'attività promossa, sviluppata e realizzata dall'ente sia riguardo all'immagine stessa dell'ente. Del resto, un flusso regolare e fluido fra gli uffici e strutture interne è elemento fondamentale e indispensabile per una conoscenza allargata

di obiettivi, programmi, decisioni, attività, difficoltà e criticità per una chiara ed efficace attività di comunicazione esterna.

La struttura è suddivisa in 2 Servizi, oltre all'Ufficio Staff:

- Servizio Affari Generali articolato nei seguenti uffici: Ufficio Ragioneria e Affari Istituzionali; Ufficio Risorse Umane; Ufficio Personale Associato; Polizia Locale.
- Servizio Economia Ambiente Territorio e Forestazione articolato nei seguenti uffici: Ufficio Bonifica e Progettazione; Ufficio Sportello Unico Attività Produttive; Ufficio Infrastruttura Informatica; Ufficio Turismo; Ufficio Protezione civile; Ufficio Sviluppo Economico e Culturale; Ufficio per la gestione associata dell'abbattimento delle barriere architettoniche; Ufficio Statistica; Ufficio gare e contratti; Ufficio Patrimonio agricolo forestale; Ufficio Ambiente intercomunale, Ufficio Gestione del Territorio e Progettazione.

Sempre riguardo al flusso comunicativo interno, lo scambio di informazioni avviene tramite gli usuali canali come telefono e mail e tramite contatti diretti dell'Amministrazione con i responsabili dei Servizi e Uffici (compreso l'Ufficio Stampa) e viceversa.

Gli atti amministrativi degli organi e dei Responsabili dell'Unione sono pubblicati all'Albo pretorio on-line dell'Unione, e partecipati agli uffici proponenti - secondo l'iter del programma informatizzato Halley - dopo il loro perfezionamento. Gli esiti degli argomenti trattati dalla Giunta dell'Unione, e non soggetti ad atto deliberativo, sono resi noti ai vari uffici proponenti a cura della Segreteria, al fine di dare seguito alle varie azioni, attraverso l'accessibilità dell'apposito verbale su una cartella in formato elettronico condivisa.

ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

L'ufficio stampa è la struttura primaria dell'informazione giornalistica verso l'esterno.

Le funzioni principali sono quelle di selezionare, filtrare e veicolare decisioni e attività dell'ente (organo di vertice, uffici etc) verso i mass media, suoi principali interlocutori.

Il giornalista che opera nell'ufficio stampa dell'amministrazione pubblica agisce in conformità a due principi fondamentali esplicitati nella legge 150/2000: il diritto dei cittadini di essere informati e il diritto/dovere delle istituzioni pubbliche di informare.

L'attività di informazione e comunicazione esterna è articolata in: comunicati e note stampa, incontri/conferenza stampa (ove si renda necessario), news sul sito web (www.uc-mugello.fi.it), social media, trasmissioni e sinergie con tv e radio locali, oltre a contatti diretti con i mass media locali. Inoltre, volantini e manifesti per iniziative mirate e/o campagne di comunicazione, nonché il sito www.mugellotoscana.it, concepito e realizzato al fine di promuovere ed incentivare il turismo in Mugello.

-Comunicati stampa: l'ufficio stampa ha il compito di curarne la redazione e di diramarli alla mailing list dei mass media locali, fiorentini e toscani. Gli stessi sono pubblicati contestualmente sul sito web dell'ente. E rilanciati anche con post sulla pagina istituzionale su Fb.

-Incontri/conferenze stampa: possono essere convocati riguardo a decisioni, attività, progetti di particolare rilevanza

-Sito istituzionale www.uc-mugello.fi.it: è lo strumento on line che raccoglie le informazioni riguardanti la struttura politica, la struttura dei servizi, le varie attività, la modulistica, e che può essere consultato per ricerche di dati, informazioni, modulistica, bande e gare, etc. Nella home page sono pubblicate sette notizie in evidenza (delle quali tre denominate *In Evidenza/Eventi Notizia* e quattro denominate *In Evidenza/Comunicati stampa*); sia per le *Notizie* che per i *Comunicati stampa* un link denominato *Vedi tutto* che permette di connettersi, visualizzare e

consultare le notizie ed i comunicati stampa pubblicati sul sito dal gennaio 2010. Nel sito sono presenti altre pagine denominate *I Comuni*, *Unione dei Comuni*, *Filo diretto*, *Servizi*, *Amministrazione Trasparente*, *Siti tematici*. Il sito è stato realizzato dalla società Linea Comune di Firenze.

Al fine di assicurare informazioni corrette e aggiornate sul sito web, per la parte delle “Notizie e Comunicati stampa”, gli uffici devono operare in raccordo con l’Ufficio Stampa.

-Social media: l’Unione dei Comuni ha attiva una Pagina istituzionale sul social media Facebook (Unione Comuni Mugello), gestita dall'ufficio stampa, con post regolari su attività dell'ente, notizie di pubblica utilità, promozione eventi/manifestazioni col patrocinio dell'ente o comunque di particolare rilevanza territoriale, etc. La presenza social può essere sviluppata con un profilo Twitter: da parte dell'Ufficio Turismo è possibile 'cedere' l'account all'ufficio stampa per una presenza più istituzionale. Al momento non si ravvisa necessità di aprirne uno sul social Instagram, visto che già l'Ufficio Turismo ne ha uno per la promozione del territorio.

Ancora, l’ente è presente sui social media attraverso:

-pagina Facebook *Ufficio Associato Protezione civile Mugello*, che aggiorna su allerte meteo, attività di protezione civile, comunicazioni d’emergenza (gestita dall'ufficio associato ma anche dall'ufficio stampa);

-pagina Facebook e profilo Instagram *Biblioteche Mugello Valdisieve-SDIMM*, dedicata alle attività di promozione della cultura e della lettura, in particolare rivolta ai bambini, che il Centro Servizi promuove (ad esempio tramite i programmi “Nati per Leggere”, “Tipi da Biblioteca”, “Sbang!”, etc); gestita dal Centro servizi Sdimm (presso l'ente) nell'ambito del servizio civile volontario;

-pagina Facebook e profili Twitter, Instagram *EsploraMuseo*;

-pagina Facebook e profili Twitter, Instagram, Pinterest, Google+, YouTube *Mugello (@mugelloscana)*, dedicate alla promozione turistica del territorio; gestiti da Ufficio Turismo

-pagina Facebook *Scuolecomunali Musica Mugello* (curato direttamente dai gestori).

-Tv e Radio: in relazione agli obiettivi lettere a, b, c e d della legge sulla comunicazione pubblica, si ritiene utile offrire ai cittadini una maggiore conoscenza sull'ente, in particolare sull'attività e le funzioni gestite nonché i risultati conseguiti, promuovendo e favorendo un miglior flusso informativo verso essi attraverso il mezzo più diffuso e consueto, qual è la tv.

A seguito di gara su piattaforma Start, con l’emittente televisiva Tele Iride (canale 96) con sede a Barberino di Mugello (2^a nella graduatoria nazionale 2018 delle emittenti comunitarie), è stata realizzata una serie di trasmissioni di comunicazione istituzionale, il format istituzionale, “Direzione Mugello”, con una durata di 6 minuti, che presenta l’azione e l’attività politico-amministrativa dell’ente, con interviste agli amministratori, brevi notizie.

La trasmissione è andata in onda nel corso del 2017 ed i primi mesi del 2018. Valutata positivamente la modalità di comunicazione dell’istituzione e le sue attività attraverso una trasmissione televisiva, è intenzione continuare con un format di questo tipo, espletando le necessarie procedure.

Nel medesimo progetto informativo, in relazione alla lettera f della legge sulla comunicazione pubblica, è stato previsto e realizzato un pacchetto di spot di promozione del territorio e in particolare di manifestazioni ed eventi, che sono andati in onda tra la seconda metà dell'anno 2017 e la prima metà del 2018: 16 in totale, suddivisi in 2 spot per ciascuno degli 8 Comuni. In termini di gestione ed efficacia, qualora si ritenga di mantenere la promozione territoriale/turistica tramite il mezzo televisivo, occorre una riformulazione che consenta una continuità e ripetitività e coerenza nella presentazione, come una possibile rubrica collegata alla

newsletter che Ufficio Turismo e Ufficio Stampa curano per gli appuntamenti del fine settimana nel territorio, "In Mugello".

Per queste attività si rimanda a specifica voce di spesa in bilancio.

Collaborazione, senza oneri per l'ente, è in corso con l'emittente radiofonica *RadioSieve*, in particolare per finestre informative, diffusione di notizie e interviste, rubrica settimanale InfoViabilità curata dalla Polizia Municipale Unione Mugello, segnalazioni appuntamenti (manifestazioni, incontri, eventi, sport, etc), in seguito alla richiesta formulata direttamente dall'Unione dei Comuni nei confronti del Ministero delle Telecomunicazioni per trasmettere sul territorio. La rubrica settimanale InfoViabilità curata dalla Polizia Municipale Unione Mugello va in onda senza oneri per l'ente anche sull'emittente radiofonica *RadioMugello*.

E' prevista una collaborazione gratuita anche con l'emittente radiofonica *RadioSportiva*, in particolare per la promozione e valorizzazione di eventi sportivi della zona, in seguito alla richiesta formulata direttamente dall'Unione dei Comuni nei confronti del Ministero delle Telecomunicazioni per trasmettere sul territorio.

Sempre a proposito di emittenti radiofoniche, potrà essere valutata l'eventuale ideazione/attivazione di rubriche/format istituzionali per la diffusione di notizie e attività riguardanti l'ente.

-Volantini e manifesti: sono utilizzati per la promozione di iniziative specifiche, campagne di comunicazione, ecc., e possono essere realizzati sia da professionisti o ditte esterne, a seguito di appositi atti e procedimenti amministrativi.

-pubblicazioni (guide), redazionali e promopubblicità (Turismo): sono attività curate direttamente dall'Ufficio Turismo. Di recente è stato realizzato nuovo materiale informativo. Redazionali e materiale promopubblicitario sono pubblicati su quotidiani e riviste specializzate del settore (italiane e straniere), oltre a siti del settore. Inoltre viene inviato a pubblicazioni specializzate (Firenze Spettacolo e Toscana Tascabile) il programma con gli eventi del mese. Promopubblicità anche tramite radio. Per i dettagli si rimanda alla programmazione dell'Ufficio Turismo.

-pubblicazioni promozione lettura per bambini, cultura e musei: dall'Ufficio Sviluppo Economico e Culturale sono prodotti depliant e agili pubblicazioni per la promozione di laboratori e attività per bambini e famiglie nei musei, la promozione della lettura e crescita culturale dei bambini/ragazzi nelle biblioteche comunali ("Amico Museo", "EsploraMuseo", "Nati per Leggere", "Tipi da Biblioteca", "Un monte di libri", "Sbang!").

-sito www.mugellotoscana.it (Turismo): è stato realizzato per promuovere il turismo nel territorio del Mugello, settore su cui l'Unione Montana dei Comuni del Mugello su cui punta molto, avendo istituito una delega specifica che fa capo ad un Assessore. Il sito web è stato realizzato da Polimedia ed è aggiornato dall'Ufficio Turismo dell'ente. Ogni settimana, il giovedì solitamente, l'Ufficio Stampa realizza in collaborazione con l'Ufficio Turismo un comunicato stampa/newsletter che raccoglie e segnala i principali appuntamenti del weekend (e non solo). Il comunicato diffuso dall'Ufficio Stampa è inoltre inviato dall'Ufficio Turismo all'indirizzario mail turistico con oltre 3000 iscritti e stakeholders e iscritti alla newsletter dal sito www.uc-mugello.fi.it e per mail a info@mugellotoscana.it.

-sito esploramuseo-mugello.webnode.it: è il sito di EsploraMuseo con informazioni su proposte e attività didattiche per scuole e famiglie, nell'ambito del Sistema Museo Mugello Montagna Fiorentina.

-sito scmmugello.it: è il sito delle scuole comunali di musica Mugello (Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Scarperia e San Piero) con informazioni su programmi, corsi, attività (è curato direttamente dai gestori).

-Met: è il portale della Città Metropolitana di Firenze che raccoglie le notizie (comunicati stampa etc) delle istituzioni delle aree di Firenze ma anche Prato e Pistoia. Nella sezione "Mugello" sono presenti comunicati e notizie dei Comuni e dell'Unione dei Comuni. Di quest'ultima sono inseriti direttamente dall'Ufficio Stampa.

UFFICIO STAMPA PER SOCIETA' DELLA SALUTE MUGELLO E COMUNI DI MARRADI E DICOMANO (CONVENZIONE)

L'Ufficio Stampa svolge attività di informazione per la Società della Salute Mugello e per i Comuni di Marradi e Dicomano sulla base di una specifica convenzione che disciplina i rapporti tra gli enti interessati, relativamente alle attività di ufficio stampa.

MODALITA' ATTUATIVE-PRECISAZIONI PROCEDURALI

Oltre a quanto sopra specificato, si segnalano alcune modalità attuative per la migliore programmazione e trasparenza dell'informazione alla cittadinanza.

-Le informazioni che i vari uffici vogliono rendere pubbliche tramite comunicato stampa o pubblicazione sul sito web sono inoltrate direttamente all'Ufficio Stampa per la redazione, che sarà con essi concordata prima dell'inoltro e/o pubblicazione. Ciò anche nel caso in cui la notizia sia stata sottoposta alla Giunta dell'Unione per l'approvazione o la presa d'atto. La richiesta di redazione del comunicato stampa o della notizia da pubblicare con scadenze particolari deve avvenire in tempi congrui, al fine di consentire all'Ufficio Stampa una programmazione dell'attività e delle notizie in uscita.

-Le notizie provenienti da associazioni, enti e istituzioni del territorio potranno essere pubblicate sul sito web, se con patrocinio concesso dall'Ente e di interesse pubblico/generale.

DURATA E VARIAZIONI

Il presente piano copre il periodo del mandato istituzionale ed i costi sono da imputarsi agli specifici capitoli di spesa.

In sintesi, nell'ambito dell'attività di informazione/comunicazione dell'ente si annoverano: comunicati e note stampa, incontri/conferenza stampa (ove si renda necessario), news sul sito web (www.uc-mugello.fi.it), social media, trasmissioni e sinergie con tv e radio locali, anche con format istituzionali, oltre a contatti diretti con i mass media locali.

E' prevista attività di informazione per Società della Salute Mugello, Comune di Marradi e Comune Dicomano, mediante convenzione con i tre Enti.

Variazioni/integrazioni al presente Piano potranno essere apportate qualora emergessero ulteriori necessità e progetti.