

Manuale di gestione dei servizi di informazione e comunicazione istituzionale del Comune di Cirié

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. del

VERSIONE 1.1

ANNO 2016

SOMMARIO

1. PRINCIPI GENERALI	3
1.1 PRINCIPI E CRITERI DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE.....	3
2. LE STRUTTURE OPERATIVE	4
3. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE - LICENZE E NORME.	5
4. GLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE - LINEE GENERALI	6
5. I CANALI E I MEZZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DELL'ENTE	7
6. GLI STRUMENTI E I CANALI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE: MODALITA' E CRITERI DI GESTIONE	8
6.1 Informazione agli organi di comunicazione di massa	8
6.1.1 Conferenze stampa.....	8
6.1.2 Comunicati stampa	8
6.2 Comunicazione istituzionale	9
6.2.1 Servizio di newsletter.....	9
6.2.2 Servizio SMS.....	9
6.2.3 Il sito web istituzionale e i siti web tematici	10
6.2.3.1 CALENDARI E AGENDE ON LINE	11
6.2.4 Lo Sportello iNCONTR@CIRIE'	11
6.2.4.1 Segnalazioni e reclami: Come sono gestiti.....	12
6.2.5 Facebook e altri social network - social media	13
6.2.6 APP e altri strumenti simili	15
6.2.7 Periodico e altre pubblicazioni comunali.....	15
7. Gestione eventi o iniziative promossi dall'amministrazione	17
8. Operatività e aggiornamento del manuale	18

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 PRINCIPI E CRITERI DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il Comune di Ciriè riconosce particolare rilevanza all'informazione, alla comunicazione, alla trasparenza.

L'attenzione dedicata a queste tematiche si evidenzia nei diversi contesti: dalle strutture preposte ai canali adottati, dagli uffici fisici ai portali che espongono i servizi on line, dalla gestione di segnalazioni e reclami ai rapporti con gli organi di stampa.

Nelle attività di comunicazione e informazione, il Comune persegue obiettivi di standardizzazione e uniformità, contraddistinguendosi e identificandosi attraverso un'unica immagine, semplificando così l'individuazione e l'interazione con i cittadini.

La standardizzazione si esprime, in particolare: nella carta intestata, nei biglietti da visita, nell'impostazione della modulistica, nonché nelle altre scelte di carattere trasversale, anche relativamente ad arredi e complementi di arredo, al materiale archivistico, alla cartellonistica (pannelli informativi, fuoriporta ecc.)

L'Ente utilizza gli strumenti di comunicazione e informazione in ottica di apertura ai contributi esterni, anche attraverso l'attivazione di strumenti e canali dedicati alla gestione di proposte, segnalazioni e reclami.

Attua, in ottica di partecipazione e di miglioramento continuo, indagini rivolte a rilevare le esigenze dei cittadini e il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti.

Garantisce, in tutti i contesti, la tutela e la corretta gestione dei dati personali, temperate alla necessaria trasparenza e apertura di dati, documenti e informazioni.

Il Comune di Ciriè svolge le attività di informazione e comunicazione istituzionali, in conformità alle disposizioni della L. 150/2000, del relativo regolamento attuativo e della normativa di settore, avvalendosi di una pluralità di strumenti e canali di comunicazione.

Le attività in questione si estrinsecano, in particolare, attraverso:

- l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa;
- la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti;
- la comunicazione interna.

Le attività di informazione e comunicazione del Comune di Ciriè sono, in particolare, finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni e dei provvedimenti, per agevolarne la comprensione e l'applicazione;
- illustrare le attività dell'Ente, e il funzionamento della struttura comunale;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza e agevolandone l'utilizzo;
- stimolare l'avvicinamento e la partecipazione dei cittadini;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione, modernizzazione, condivisione di informazioni documenti e procedure;
- promuovere l'immagine dell'Ente, dando visibilità al suo operato, alle scelte e alle iniziative locali.

2. LE STRUTTURE OPERATIVE

All'interno del Comune di Cirié, le funzioni di informazione e comunicazione sono svolte dall'Ufficio Comunicazione, in stretta collaborazione con l'URP (Sportello del Cittadino) e con il servizio sistemi informativi.

La partecipazione degli uffici alle attività di comunicazione e informazione istituzionale è garantita dalla presenza di un Comitato di Redazione, la cui composizione è definitiva con deliberazione della Giunta Comunale, garantendo una rappresentanza ai vari servizi comunali.

Il Comitato di Redazione opera sotto il coordinamento del Responsabile del Servizio che ricomprende l'Ufficio Comunicazione (di seguito denominato Responsabile della Comunicazione o RCI).

L'Ufficio Comunicazione svolge le sue funzioni sia con personale interno, sia avvalendosi di servizi esterni, con prestazioni rese da professionisti in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, in particolare per quanto riguarda le funzioni di informazione realizzate attraverso portavoce e ufficio stampa.

Supporta gli uffici comunali nei rapporti con i soggetti esterni. Cura la diffusione di notizie e informazioni su proposta degli uffici, e collabora alla formulazione e all'invio di risposte alle istanze dei cittadini, nonché alla redazione di modelli e formulari.

Opera in sinergia con il personale in staff al Sindaco incaricato di funzioni di comunicazione, informazione e pubbliche relazioni, in ottica di collaborazione coordinata.

Avvalendosi della collaborazione del Comitato di Redazione e degli uffici comunali, si adopera per la raccolta delle dichiarazioni, dei materiali e dei documenti provenienti da enti e soggetti esterni, se necessari per le attività di informazione e comunicazione istituzionale.

L'Ufficio Comunicazione si avvale della collaborazione dell'URP e del Sistema Informativo (di seguito SI) per lo svolgimento delle funzioni di comunicazione istituzionale. Le tre strutture gestiscono in coordinamento le attività di formazione e aggiornamento della modulistica standardizzata e, in particolare, della documentazione esposta attraverso lo Sportello on line.

Ufficio Comunicazione e URP si attivano quindi per:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione previsti dalla normativa vigente;
- agevolare l'utilizzo dei servizi, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sulle funzioni specifiche;
- promuovere lo sviluppo di canali di interazione telematici;
- attuare iniziative di rilevazione e analisi del gradimento degli utenti nei confronti dei servizi e degli strumenti comunali;
- garantire l'informazione e la condivisione collaborativa con i vari servizi comunali, e con gli altri Enti.

Le strutture comunali preposte all'informazione e alla comunicazione istituzionale operano sotto la direzione del Dirigente del Settore di appartenenza.

Si rapportano direttamente al Sindaco e alla Giunta, realizzando le attività richieste (sentito il Sindaco e/o il Dirigente ove opportuno) e informandoli tempestivamente di ogni avvenimento, esigenza o richiesta significativi dal punto di vista dell'informazione e della comunicazione.

Ai sensi dell'art. 10 commi 6 e 7 del Codice di comportamento del Comune di Cirié, l'Ufficio Comunicazione è l'unica struttura preposta all'informazione verso gli organi di comunicazione di massa, attuata anche tramite il portavoce, l'addetto stampa o altre figure similari. E' fatto divieto ai dipendenti comunali di rilasciare dichiarazioni, se non previa autorizzazione esplicita del responsabile o del dirigente dell'ufficio comunicazione.

3. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE - LICENZE E NORME.

Il Comune di Cirié si avvale di strutture, strumenti e modalità di informazione e comunicazione consoni alle esigenze e agli obiettivi perseguiti, nell'ottica di fornire un servizio efficiente, semplice, esaustivo e continuativo.

I contenuti pubblicati su web sono di norma esposti con licenza IODL (Italian Open Data License) 2.0 o analoga, salvo che venga diversamente segnalato.

Sussistono tuttavia limiti precisi al riutilizzo dei dati personali, così come definiti dal Codice in materia di protezione dei dati personali - D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. – e dai provvedimenti del Garante.

Il principio generale del libero riutilizzo di documenti contenenti dati pubblici, stabilito dalla disciplina nazionale e europea, riguarda infatti essenzialmente documenti che non contengono dati personali oppure riguarda dati personali opportunamente resi anonimi. I dati personali eventualmente diffusi dal Comune nell'attuazione delle proprie finalità istituzionali sono quindi riutilizzabili solo alle condizioni previste dalla normativa vigente sul riuso dei dati pubblici, in termini compatibili con gli scopi per i quali sono stati raccolti e registrati, e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Ogni forma di comunicazione, pubblicazione, diffusione o presidio su web deve essere attuata nel pieno rispetto della normativa vigente, e in particolare, delle seguenti disposizioni normative:

- Legge 633/1941 e s.m.i - Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio
- Legge 150/2000 e s.m.i. - Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle P.A.
- D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. - Codice in materia dei dati personali
- Legge 4/20014 e s.m.i. - Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. - Codice Amministrazione Digitale
- D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. - Codice dei Contratti pubblici in materia di lavori, servizi e forniture
- L. 190/2012 e s.m.i. - Disposizioni per il contrasto della corruzione e dell'illegalità nella P.A.
- D. Lgs. 33/2013 e s.m.i. - Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni per le P.A.

4. GLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE - LINEE GENERALI

La scelta degli strumenti di comunicazione e informazione da attivarsi è demandata alla Giunta Comunale.

Spetta quindi alla Giunta deliberare in merito all'attivazione o alla dismissione di strumenti informativi e comunicativi relativi all'Ente o a una sua struttura quali, a titolo esemplificativo: nuovi profili FB o presenze su altri social network o social media, nuovi siti Web tematici, APP o strumenti simili, notiziari e altri periodici comunali, nuovi servizi di newsletter o similari.

La Giunta assume le decisioni tenendo conto delle opportunità e dei limiti di ciascun strumento. In particolare, per le decisioni in merito a nuovi presidi su "social media" o "social network", la decisione tiene conto delle condizioni e dei termini di servizio, con particolare attenzione alle politiche di riservatezza, alle condotte consentite all'utente, ai diritti sui contenuti, alle limitazioni di responsabilità dei fornitori.

Compete invece al RCI ogni provvedimento in merito all'evoluzione e al potenziamento di strumenti già attivi, all'introduzione di nuove pagine sui siti istituzionali, a modifiche e innovazioni nell'impostazione e nella gestione dei mezzi di informazione e comunicazione, all'adeguamento normativo e agli ammodernamenti degli strumenti, atti a potenziarne l'efficienza e a prevenirne l'obsolescenza funzionale e comunicativa.

Compete altresì al RCI proporre al Dirigente di settore adeguate modalità gestionali per i servizi di informazione e comunicazione istituzionale. L'introduzione di cambiamenti significativi viene tempestivamente comunicata al Sindaco e alla Giunta.

La predisposizione e il mantenimento dei diversi canali e strumenti di comunicazione sono di norma finanziati mediante risorse proprie. E' comunque ammesso il finanziamento attraverso contributi o sponsorizzazioni, o anche tramite la raccolta pubblicitaria.

Ciascuna forma di finanziamento esterno, se non proveniente da altra pubblica amministrazione, è soggetta a preventivo parere della Giunta Comunale.

5. I CANALI E I MEZZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DELL'ENTE

Il Comune di Cirié attua le funzioni di informazione e comunicazione istituzionale attraverso le strutture preposte, con la collaborazione responsabile di tutti i servizi comunali, avvalendosi dei seguenti canali e strumenti di comunicazione: sito web istituzionale, portale comunale dei servizi, siti tematici dedicati a particolari materie, eventi o progetti, caselle e-mail o PEC dedicate, periodici e altre pubblicazioni, servizi di newsletter e SMS, presenza su Facebook e altri social network o social media, comunicati stampa, "app" per dispositivi "mobile". L'informazione agli organi di stampa, intesi in senso lato, avviene prioritariamente attraverso conferenze stampa, comunicati stampa, incontri o note informative, privilegiando ove opportuno i canali più innovativi e diffusi.

Si avvale inoltre, per la comunicazione interna, della posta elettronica e di piattaforme di collaborazione e condivisione di documenti e altri contenuti, nonché del sistema di gestione documentale e procedimentale in dotazione al Comune.

Segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami provenienti dai cittadini vengono gestiti, a cura o con il supporto dell'Ufficio Comunicazione e dell'URP, in modo da garantire comunque risposta in tempi consoni al contenuto e all'urgenza della segnalazione.

Altri strumenti potranno essere introdotti, previa autorizzazione della Giunta Comunale, per rendere più efficienti e funzionali le attività di informazione e comunicazione sia interna che esterna.

6. GLI STRUMENTI E I CANALI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE: MODALITA' E CRITERI DI GESTIONE

6.1 INFORMAZIONE AGLI ORGANI DI COMUNICAZIONE DI MASSA

6.1.1 CONFERENZE STAMPA

Vengono convocate e organizzate dall'Ufficio Comunicazione, su proposta del Sindaco, dell'Assessore o del Responsabile del servizio competente per materia, privilegiando giornate e orari più adeguati alle esigenze degli organi di comunicazione di massa. La sede viene scelta in base all'argomento, alla disponibilità dei locali, al numero di partecipanti. Intervengono di norma, oltre agli amministratori comunali, funzionari del servizio competente insieme a funzionari o collaboratori dell'Ufficio Comunicazione. L'ammissione di eventuali soggetti esterni (es. associazioni, collaboratori nell'ambito di progetti specifici) è ammessa previa richiesta o autorizzazione del Sindaco o dell'Assessore competente.

L'Ufficio Comunicazione cura la prenotazione dei locali, l'allestimento delle necessarie attrezzature, la predisposizione del materiale da distribuire, fornendo la necessaria assistenza durante l'incontro.

Indicazioni e materiali provenienti dagli uffici devono pervenire all'Ufficio Comunicazione con un **anticipo di almeno trenta giorni lavorativi nel caso di eventi o iniziative di rilevanza sovralocale, e con un anticipo di almeno quindici giorni lavorativi qualora la rilevanza sia di carattere locale**. Tempistiche diverse saranno ammesse solo in caso di eventi imprevedibili o di particolare urgenza, debitamente motivati.

6.1.2 COMUNICATI STAMPA

I comunicati stampa vengono di norma predisposti dall'Ufficio Comunicazione, di propria iniziativa o su proposta del Sindaco, di uno o più Assessori, di dirigenti o responsabili di servizio.

L'Ufficio Comunicazione richiede agli uffici competenti, direttamente o tramite il comitato di redazione, le indicazioni necessarie alla predisposizione dei comunicati stampa. Le relative bozze vengono condivise con gli uffici competenti per materia, con il/gli Assessori interessati e con il Sindaco.

Indicazioni e materiali provenienti dagli uffici devono pervenire all'Ufficio Comunicazione con un **anticipo di almeno trenta giorni lavorativi nel caso di eventi o iniziative di rilevanza sovralocale, e con un anticipo di almeno quindici giorni lavorativi qualora la rilevanza sia di carattere locale**. Tempistiche diverse saranno ammesse solo in caso di eventi imprevedibili o di particolare urgenza, debitamente motivati.

L'Ufficio Comunicazione, ottenute le validazioni del caso, provvede alla trasmissione dei comunicati alle apposite liste di destinatari (selezionate in base all'argomento e alla valenza territoriale del contenuto, e aggiornate con costanza anche in base alle richieste di iscrizione pervenute), al Sindaco, agli Assessori, ai dirigenti e alle posizioni organizzative, in tempi compatibili sia con le esigenze operative dei destinatari stessi, sia con le indicazioni espresse dai servizi/assessorati direttamente coinvolti.

Provvede altresì alla pubblicazione sul sito web istituzionale, e alla registrazione sul sistema di gestione documentale, per garantirne l'archiviazione e la conoscenza da parte di tutto il personale comunale.

I comunicati stampa possono essere sostituiti da note informative, trasmesse a una o più testate. Le note informative, di norma finalizzate a fornire chiarimenti o approfondimenti rispetto a specifiche tematiche, non sono soggette agli adempimenti di pubblicazione, archiviazione e diffusione previsti per i comunicati stampa: per questi aspetti, sono equiparate alle news.

6.2 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

6.2.1 SERVIZIO DI NEWSLETTER

Il servizio di informazione tramite newsletter, da solo o in abbinamento con altri mezzi di comunicazione, mira a fornire indicazioni di utilità generale attraverso una nota sintetica, chiara, tempestiva ed efficace, con eventuali rimandi ad allegati o pagine web ove opportuno.

Le news sono predisposte dall'Ufficio Comunicazione, in base alle indicazioni che pervengono dai servizi comunali. Vengono inviate alle liste di iscritti (gestite con la collaborazione tecnica del S.I.) e pubblicate sul sito web, previa categorizzazione e attribuzione di specifiche priorità.

All'invio delle news si accompagna, di norma, la diffusione della notizia all'interno dell'Ente e la pubblicazione delle eventuali locandine nelle bacheche comunali accessibili al pubblico. L'Ufficio Comunicazione può altresì disporre la pubblicazione delle news sui totem comunali, la loro diffusione a destinatari specifici attraverso SMS e l'invio a soggetti esterni che possono favorirne la diffusione.

Le news vengono prodotte e diffuse su iniziativa dell'Ufficio Comunicazione, del Sindaco, della Giunta, dei Dirigenti o dei responsabili di servizio. Vengono prese in considerazione anche le richieste di pubblicizzazione di iniziative o progetti che godono del patrocinio comunale, o che provengono da associazioni iscritte all'Albo Comunale delle forme associative e si riferiscono a eventi di interesse generale.

Il RCI può, eccezionalmente, disporre la predisposizione e divulgazione di news anche in casi diversi da quelli elencati in precedenza, purché si tratti di iniziative o progettualità di interesse e utilità generale, con lo spirito di fornire ai cittadini un'informazione quanto più utile e completa. Non vengono di norma rilanciate comunicazioni già curate da altri Enti (es. Ministeri, Regione, Città Metropolitana ecc.) salvo esplicita richiesta da parte degli Enti stessi, e fatti salvi i casi in cui i contenuti da comunicare, di interesse generale, riguardino in modo specifico il territorio del ciriacese e/o i soggetti ivi residenti.

Per garantire la diffusione delle notizie in tempo utile, gli uffici comunali sono tenuti a fornire all'Ufficio Comunicazione i necessari elementi informativi e documentali **almeno dieci giorni prima di ciascun evento**, fatti salvi gli eventi imprevisti e le urgenze particolari e motivate.

6.2.2 SERVIZIO SMS

Il Comune di Cirié si avvale di un servizio di invio di SMS per le comunicazioni automatiche relative alle pratiche gestite tramite lo Sportello Incontr@cirié, nonché per particolari necessità di comunicazione da parte della Protezione civile o di altri uffici comunali.

La gestione dei messaggi è demandata all'Ufficio Comunicazione, in collaborazione con il S.I. Ogni invio non automatico viene autorizzato dal RCI. La Protezione Civile è abilitata, su decisione del Responsabile, alla produzione e all'invio di notizie o segnalazioni di allarme sia tramite il servizio SMS, sia tramite news o altri strumenti di comunicazione in uso presso l'Ente.

La manutenzione e conservazione delle liste dei destinatari è demandata al S.I., al quale compete garantire la continuità del servizio. Gli uffici comunali sono responsabili degli aggiornamenti delle liste di propria competenza: per questa ragione, sono tenuti a trasmettere al S.I., con la necessaria tempestività, le indicazioni del caso.

Salvo circostanze imprevedibili e urgenti, la richiesta di invio di SMS deve pervenire all'Ufficio Comunicazione **almeno una settimana prima** della data prevista per l'invio qualora l'indirizzario sia già disponibile e aggiornato, **almeno tre settimane prima** qualora occorra intervenire sul suddetto indirizzario prima di procedere agli invii e, in ogni caso, **almeno un mese prima** dell'invio qualora il numero di SMS da trasmettere ecceda le 1000 unità.

6.2.3 IL SITO WEB ISTITUZIONALE E I SITI WEB TEMATICI

Il Comune di Cirié dispone di un proprio sito web istituzionale (domini www.comune.cirie.to.it e www.cirie.net), di un portale comunale dei servizi rivolti a cittadini e imprese (www.incontracirie.net), e di alcuni siti tematici (www.informagiovani.net, www.cirieturismo.it, www.letterredimargherita.it).

Il Comune di Cirié persegue obiettivi di consolidamento dei siti web, evitando l'inutile proliferazione di siti tematici, o legati a particolari eventi o progettualità.

Lo sviluppo di nuovi siti o la revisione degli esistenti è improntata al rispetto della normativa vigente, delle linee guida e delle direttive in materia di siti web della pubblica amministrazione. Particolare attenzione viene dedicata ai criteri di accessibilità, usabilità, semplicità, chiarezza, aggiornamento e completezza dei contenuti.

Il RCI riveste il ruolo di responsabile dei contenuti dei siti web e dei processi redazionali. Spettano quindi al suddetto Responsabile, in collaborazione con il S.I. e con l'URP, il caricamento e il costante aggiornamento del sito web istituzionale, del portale dei servizi e del sito dedicato al turismo, attuato sia in maniera diretta che attraverso fornitori di servizi esterni.

E' invece demandata agli uffici competenti per materia la gestione delle pagine afferenti a sottodomini del sito istituzionale (es. biblioteca, protezione civile) o a siti tematici. Queste attività di caricamento e manutenzione vengono svolte dagli uffici sotto il coordinamento e la supervisione del Responsabile dei siti web, che cura direttamente gli interventi di maggiore impatto, relativi a revisione strutturale o ammodernamento generale, in modo da garantire la sostanziale corrispondenza ai criteri guida adottati dal Comune.

Il sito web istituzionale, come pure i siti tematici, possono ospitare link a siti di altri enti o istituzioni, di progetti di interesse comunale o ai quali il Comune di Cirié partecipa, o ad altri siti proposti dal Sindaco, dalla Giunta o dai Dirigenti.

Sono prese in considerazione anche richieste di inserimento di link provenienti da soggetti esterni. La decisione in merito all'accoglimento o meno della richiesta compete al RCI, che la assume tenendo conto del criterio per cui non vengono di norma accettate le istanze relative all'inserimento di link a siti privati. Eventuali casi particolari saranno sottoposti all'attenzione del Sindaco, che deciderà in senso positivo o negativo in base all'utilità del sito, all'affidabilità e all'aggiornamento dei contenuti, alle caratteristiche tecniche e di sicurezza.

Sarà compito dell'Ufficio Comunicazione, in collaborazione con l'URP, controllare e rendicontare almeno annualmente la persistenza dei siti linkati, insieme alla correttezza e attualità dei relativi indirizzi.

Nella strutturazione e nella gestione dei propri siti Web il Comune tiene conto delle esigenze degli utenti, raccolte anche attraverso indagini di "customer satisfaction", somministrazione di questionari o test di usabilità realizzati in base a protocolli consolidati. Sia il sito web istituzionale che i portali che espongono i servizi comunali devono fornire agli utenti la possibilità di inviare proposte o suggerimenti garantendone la successiva trattazione, in modo da favorire l'interazione e il dialogo attivo con la cittadinanza.

Le decisioni in merito alla strutturazione dei contenuti vengono prese tenendo in debita considerazione, tra l'altro, i criteri di trasparenza e di apertura dei dati e dei formati, raccomandati per i siti delle Pubbliche Amministrazioni.

Materiali e indicazioni relativi a eventuali pubblicazioni richieste dal Sindaco, dagli Assessori, dai Dirigenti o dai Responsabili dovranno pervenire all'Ufficio Comunicazione **entro le tempistiche definite per le pubblicazioni tramite APP e strumenti similari**, per consentire la corretta e completa messa on line in tempo utile dei relativi contenuti.

6.2.3.1 CALENDARI E AGENDE ON LINE

Il Comune di Cirié utilizza calendari e agende on line, o altri strumenti con uguali finalità, per divulgare la pianificazione a breve e medio termine di eventi, manifestazioni, iniziative.

La formulazione e la gestione dei contenuti compete all'Ufficio Comunicazione, che si avvale delle indicazioni e del materiale fornito dai diversi uffici comunali preposti alla pianificazione delle iniziative, alla concessione dei locali nel caso di iniziative realizzate da soggetti esterni, alla gestione delle richieste di patrocinio.

Gli eventi più rilevanti, normalmente ripetuti negli anni, dovranno essere comunicati all'Ufficio Comunicazione **entro il 31 dicembre dell'anno precedente**; quelli pianificati in corso d'anno, **entro il giorno 20 del mese precedente** l'avvio dell'iniziativa o la realizzazione dell'evento.

Gli uffici che gestiscono pianificazioni a breve e medio termine (es. per manifestazioni, per mostre nei locali a ciò destinati ecc.) **sono tenuti a trasmettere all'Ufficio Comunicazione i "calendari" predisposti con la debita tempestività.**

L'Ufficio Comunicazione promuove la conoscenza di queste pubblicazioni on line, anche agevolandone la ricerca e il reperimento da parte dei soggetti esterni.

Agende e calendari vengono pubblicati sul sito istituzionale, sul sito dedicato al Turismo e sul sito delle Terre di Margherita di Savoia, con licenze e formati il più possibile aperte, con l'obiettivo di agevolarne l'utilizzo da parte di altri soggetti, che potrebbero così contribuire alla diffusione delle notizie.

6.2.4 LO SPORTELLO INCONTR@CIRIE'

Il Comune di Cirié espone i servizi e la documentazione relativi ai procedimenti attivabili su iniziativa di cittadini, professionisti e imprese, attraverso il portale dello Sportello Incontr@cirié (www.incontracirie.net)

Attraverso lo stesso portale vengono comunicate all'utente indicazioni sull'avanzamento di ciascuna pratica, e si rende disponibile tutta la documentazione interscambiata in corso di istruttoria.

Lo stesso portale è inoltre utilizzato per finalità di trasparenza, per la pubblicazione dell'Albo Telematico e per la veicolazione di altre informazioni sui servizi comunali.

Allo Sportello on Line corrisponde uno sportello fisico (costituito da Sportello Imprese e da Sportello del Cittadino - URP): in questo senso, lo sportello on line rappresenta l'interfaccia web dell'URP stesso.

Entrambe le strutture, per il loro ruolo di punto di contatto tra amministrazione e cittadini, rivestono una funzione primaria in ambito di comunicazione istituzionale, costituendo di fatto un front office unificato deputato a intercettare e trasferire alla struttura comunale esigenze, proposte e istanze provenienti da cittadini, professionisti e imprese.

Lo Sportello del Cittadino - URP si conforma quindi, in tutte le sue espressioni e nell'organizzazione interna, a criteri di semplicità, accessibilità e chiarezza, ponendosi come struttura in grado sia di filtrare le sollecitazioni esterne, sia di rapportarsi in modo collaborativo con gli uffici interni, sia infine di fornire servizi efficaci e informazioni esaustive ai cittadini.

6.2.4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI: COME SONO GESTITI

L'URP - Sportello del Cittadino annovera tra le proprie funzioni, operando in stretta collaborazione con l'Ufficio Comunicazione, la gestione di proposte segnalazioni e reclami provenienti dai cittadini.

La gestione, improntata a criteri di trasparenza e imparzialità, mira a fornire - con la fattiva collaborazione degli uffici comunali - una risposta adeguata a ciascuna missiva, **entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla data di protocollazione del documento in entrata** (termine stabilito dal vigente Codice di Comportamento - art. 10 comma 2).

Per questa ragione, gli uffici comunali sono tenuti a trasmettere all'Ufficio Comunicazione o all'URP, **entro sette giorni lavorativi dalla richiesta**, le necessarie indicazioni.

Segnalazioni, proposte e reclami vengono intercettati e gestiti indipendentemente dal canale - fisico o telematico - di ricezione.

I canali ordinari presi in considerazione consistono in: consegna diretta allo Sportello - URP, trasmissione tramite servizio postale tradizionale, trasmissione telematica tramite posta elettronica/PEC indirizzata alle caselle e-mail generali dell'Ente, trasmissione della pratica attraverso le funzionalità dello Sportello on line.

Non vengono di norma considerati le segnalazioni e i reclami inviati a indirizzi personali, o comunque non pubblicati nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale, tranne il caso in cui il titolare/gestore della casella, ritenendoli particolarmente meritevoli di attenzione, non provveda a inoltrarli all'Ufficio Comunicazione.

Segnalazioni e reclami vengono distinti in "formali" (se danno luogo all'avvio di un procedimento) o "informali". Nel primo caso sono gestiti dall'URP, con il supporto dell'Ufficio Comunicazione. Nel secondo caso sono gestiti dall'Ufficio Comunicazione, che elaborerà la risposta avvalendosi delle indicazioni fornite dagli uffici comunali competenti per materia, nonché del Sindaco o dell'Assessore ove del caso.

Il riscontro va trasmesso al cittadino nei termini sopra evidenziati, da parte dell'URP per le comunicazioni formali, da parte dell'Ufficio Comunicazione per le comunicazioni informali.

Segnalazioni e reclami trasmessi direttamente ad altri uffici comunali, o indirizzate a Responsabili degli stessi uffici, anche tramite e-mail/PEC dei singoli uffici e servizi, vengono di norma riscontrati dagli uffici destinatari, nei medesimi termini. Gli uffici possono, a loro discrezione, inoltrare queste missive all'Ufficio Comunicazione per la relativa gestione, fornendo nel contempo le indicazioni necessarie a un pronto riscontro da parte dell'Ufficio stesso.

Qualora si renda necessaria una risposta telefonica o tramite servizio postale tradizionale, oppure si ravvisi l'opportunità di interloquire con il richiedente fissando un incontro, provvede direttamente l'Ufficio al quale la segnalazione o il reclamo sono indirizzati. L'eventuale lettera va dunque sottoscritta dal Responsabile dello stesso servizio/ufficio, o dell'Assessore competente.

URP - Sportello del Cittadino e Ufficio Comunicazione interloquiscono con i cittadini prioritariamente tramite PEC o e-mail. Altri canali vengono utilizzati in caso di impossibilità a utilizzare quelli prioritari, o qualora si ritengano più opportuni nel caso specifico.

Le risposte a firma del Sindaco o degli Assessori vengono di norma elaborate e trasmesse dall'Ufficio Comunicazione, tramite E-mail o PEC. Le eventuali lettere da inviarsi con servizio postale tradizionale sono predisposte e spedite - su testo eventualmente predisposto dall'Ufficio Comunicazione - dall'Ufficio Segreteria o dall'ufficio di riferimento del singolo Assessorato.

Le attività di comunicazione e informazione istituzionale non prendono in considerazione gli esposti (ossia le segnalazioni riferite a uno specifico soggetto: immobile, persona ecc.), che sono quindi demandati alla gestione

esclusiva da parte dei servizi competenti per materia. Questi ultimi possono richiedere il supporto dell'Ufficio Comunicazione per la predisposizione dell'eventuale risposta.

Le missive anonime sono recepite, e trasmesse agli uffici e assessorati competenti, con pura finalità conoscitiva.

6.2.5 FACEBOOK E ALTRI SOCIAL NETWORK - SOCIAL MEDIA

L'evoluzione che caratterizza l'attuale scenario dell'informazione e dell'interazione via web sta profondamente modificando l'approccio della pubblica amministrazione alla Rete: Internet è oggi il canale di riferimento privilegiato per comunicare con i cittadini.

Con lo sviluppo delle reti sociali, il web è diventato soprattutto un luogo nel quale si svolgono conversazioni, si dialoga, si creano nuove opportunità di relazione tra le persone. Il rapporto tra la pubblica amministrazione e i cittadini sta quindi vivendo una fase di profondo mutamento, nella quale i siti istituzionali non costituiscono più l'unico punto di accesso alle informazioni.

Sempre più spesso i cittadini cercano sul web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto all'interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie.

L'evoluzione del Web 2.0 (e successivamente del Web 3.0), caratterizzato dallo sviluppo di applicazioni in grado di sfruttare positivamente gli effetti della Rete acquisendo i benefici indotti dall'utilizzo massivo da parte degli utenti, ha determinato una sempre maggiore presenza e partecipazione creando le basi per lo sviluppo delle *social media application* e dei *social network environment*.

Le prime sono applicazioni che girano prevalentemente sul web, condivisibili con gli utenti della rete e finalizzate in primo luogo alla condivisione di contenuti testuali, immagini, audio e video; i secondi sono ambienti relazionali digitali, dove ogni forma di aggregazione crea un valore potenzialmente infinito arricchendosi con i contenuti generati dagli utenti. Appartengono alla categoria *social media*, a titolo esemplificativo, Youtube Blogger e Slideshare. Parlando di *social network site* ci si riferisce invece a sistemi come LinkedIn, Facebook e Twitter, ossia a servizi che mettono in relazione singoli e gruppi con spiccata propensione a favorire conversazioni digitali.

Il Comune di Cirié intende dare spazio alle nuove modalità di interazione e partecipazione, per rafforzare e rendere più percepibili trasparenza ed efficienza. Riconosce quindi negli spazi di social networking una grande opportunità sia per informare e comunicare in maniera efficace, sia per costruire una relazione di fiducia con i cittadini, e per ascoltarne e monitorarne il livello di soddisfazione.

L'Ente ha quindi deciso di integrare i tradizionali canali di comunicazione con un proprio presidio istituzionale sui siti social, iniziando dall'ambiente Facebook e dalla presenza su "YouTube" finalizzata alla diffusione di guide e altro materiale informativo/divulgativo, ma con la disponibilità a valutare attentamente ulteriori opportunità, purché utili e concretamente gestibili.

Il Comune di Cirié riconosce in "Facebook" e negli altri social network uno strumento fondamentale di comunicazione, che permette di raggiungere un numero elevato di cittadini in breve tempo, di comprendere le istanze dei cittadini e il loro punto di vista, di creare una proficua relazione di prossimità migliorando altresì il rapporto di efficienza ed efficacia nella gestione dei costi di comunicazione, promuovendo notizie e peculiarità del territorio attraverso uno strumento di accesso immediato a informazioni di pubblica utilità.

La pagina istituzionale su Facebook, come pure le eventuali presenze su altri social network che verranno attivate in futuro, sono quindi interpretati come strumenti di trasparenza, di apertura verso l'utenza e di disponibilità alla costruzione di processi virtuosi di partecipazione, di stimolo dei meccanismi di coinvolgimento e collaborazione che hanno impatto positivo sui costi, sulla relazione, sulla qualità percepita e sull'efficacia complessiva del sistema.

Queste risorse, per le loro caratteristiche intrinseche, sono utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente, garantendo la libertà di espressione e di pensiero e prevenendo, nel contempo, abusi e attività illecite o offensive.

Le presenze del Comune di Cirié sui social network e sui social media sono gestite dall'Ufficio Comunicazione, in collaborazione con il S.I. e con l'URP. Spetta al RCI, sentito il Sindaco ove opportuno, la decisione in merito ai contenuti da diffondere e alle altre misure da adottare riguardo ai contenuti on line.

Le pubblicazioni possono essere segnalate dal Sindaco, dagli Assessori, dai Dirigenti e dai Responsabili dei servizi comunali, **con un preavviso di almeno dieci giorni rispetto alla pubblicazione prevista**, in analogia con quanto avviene per le news, fatti salvi gli eventi imprevisi e le urgenze particolari e motivate.

Le richieste, da inoltrarsi esclusivamente per via informatica o telematica, dovranno essere corredate da allegati, fotografie e ogni altro elemento necessario alla pubblicazione.

I contenuti vengono esposti in tempi adeguati, e formulati in formato e linguaggio appropriati per il singolo contesto, mirando prioritariamente alla sintesi, all'efficacia, alla chiarezza e immediatezza del messaggio.

Ineriscono notizie di interesse generale o comunque rivolte a determinate fasce di cittadini; comunicazioni relative a eventi, manifestazioni, iniziative; notizie sull'attività amministrativa e regolamentare, sugli adempimenti richiesti ai cittadini, sull'organizzazione della struttura e dei servizi comunali.

Le news sono di norma trasposte anche su FB e su eventuali altri social network, salvo diversa valutazione da parte del RCI. Vengono sfruttate e potenziate, ove possibile, le sinergie tra i vari strumenti di comunicazione adottati dall'Ente, anche con richiami reciproci.

Sono abilitati alla pubblicazione i dipendenti in servizio presso l'Ufficio Comunicazione, presso il S.I. e presso l'URP-Sportello del Cittadino, nonché il Responsabile della Protezione Civile. Altre abilitazioni potranno essere concesse, previa richiesta scritta, da parte del RCI, che ricopre il ruolo di amministratore dei profili.

I soggetti che si relazionano con il Comune attraverso i *social* possono esprimersi liberamente in forma critica o propositiva.

Non è ammesso il ricorso a locuzioni o affermazioni offensive o scurrili, a bestemmie o turpiloqui in generale, ad affermazioni che possano urtare la sensibilità comune, o che si riferiscano all'orientamento politico, all'appartenenza etnica o religiosa della comunità presente. Vanno evitati gli atteggiamenti provocatori o denigratori, rendendo così le discussioni più serene e proficue.

Sono inoltre espressamente vietati:

- La pubblicità di partiti o esponenti politici;
- gli insulti di qualsiasi genere, anche se espressi attraverso critiche offensive;
- l'apologia di ideologie politiche o religiose, e l'enfatizzazione di superiorità di una razza, etnia o nazionalità;
- i contenuti a carattere pornografico o pedopornografico.

Ogni utente è quindi tenuto a un comportamento rispettoso, conforme alle regole proprie del social network, e a farsi carico delle responsabilità etiche, civili e penali connesse a un utilizzo improprio del servizio.

In caso di violazioni, il Comune di Cirié si riserva di rimuovere i contenuti inappropriati, di richiamare l'autore al rispetto dei criteri e della normativa vigente, di adottare le misure più idonee in ciascun caso e di provvedere all'eventuale denuncia alle autorità competenti.

L'adozione delle misure compete al RCI, che ne dà informazione preventiva al Sindaco. Il controllo ordinario sulla conformità dei contenuti compete invece agli addetti alla gestione del presidio che, in caso di anomalie riscontrate, provvedono a darne tempestiva comunicazione al Responsabile stesso.

Il Comune di Cirié promuove l'interazione e la partecipazione dei cittadini ai processi politici e amministrativi, avvalendosi delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione. Monitora costantemente commenti e contributi dei cittadini, prendendoli in debita considerazione, nella consapevolezza della grande (ma non totale) presenza dei cittadini in questi contesti. Utilizza queste piattaforme per integrare l'attuazione di quanto disposto dal CAD (Codice Amministrazione digitale) riguardo al diritto dei cittadini all'uso delle tecnologie e in materia di democrazia elettronica.

Allo stato attuale, per ragioni gestionali e di opportunità, non partecipa attivamente a dibattiti su Facebook o altri social network, optando per un contatto diretto con i singoli cittadini tramite altri canali, tranne nel caso in cui si rendano necessari chiarimenti o approfondimenti di interesse generale.

Potrà comunque, in ogni momento, rimodulare le modalità gestionali e relazionali, dandone tempestiva e chiara comunicazione ai potenziali interlocutori.

Qualora l'Ente decida di attivare ulteriori presidi sui social network, il presente documento sarà integrato con la disciplina specificamente applicabile. Le indicazioni di massima saranno definite nel provvedimento della Giunta.

6.2.6 APP E ALTRI STRUMENTI SIMILARI

Il Comune di Cirié dispone di una "APP" (applicazione informatica dedicata ai dispositivi di tipo mobile) utilizzabile sui più comuni sistemi operativi per smartphone e tablet, denominata "MyCirié".

L'App in questione, strettamente interconnessa con gli altri canali informatici e telematici di comunicazione, permette di veicolare velocemente e con semplicità contenuti di pubblica utilità a una platea molto ampia di cittadini. Va quindi a integrare, raggiungendo un numero ancora maggiore di soggetti, la comunicazione attuata tramite servizio newsletter/SMS, nonché tramite il sito web istituzionale e i siti tematici dell'Ente.

La gestione è affidata all'Ufficio Comunicazione, che pone in essere tutte le possibili correlazioni automatiche con quanto pubblicato sul sito web istituzionale, sui siti tematici, su FB oppure diffuso attraverso news. Per questa ragione, l'App viene gestita con modalità e criteri conformi a quelli già adottati per gli altri strumenti di comunicazione telematica in uso presso l'Ente.

Per garantire la diffusione delle notizie in tempo utile, gli uffici comunali sono tenuti a fornire all'Ufficio Comunicazione i necessari elementi informativi e documentali **almeno dieci giorni prima di ciascun evento**, fatti salvi gli eventi imprevisti e le urgenze particolari e motivate.

Qualora si tratti di contenuti non legati a specifici eventi o iniziative specifiche (es. elenco esercizi ricettivi, informazioni relative a servizi comunali ecc.) i contenuti devono pervenire all'Ufficio Comunicazione **con anticipo di almeno quindici giorni lavorativi** rispetto alla data prevista per la pubblicazione (**trenta giorni lavorativi qualora si tratti di un numero elevato di elementi**, tale da richiedere una significativa attività di preparazione, organizzazione e/o caricamento dati).

6.2.7 PERIODICO E ALTRE PUBBLICAZIONI COMUNALI

Il Comune di Cirié dispone di un proprio periodico, regolarmente registrato, denominato "Cirié Notizie".

Il periodico viene di norma prodotto con cadenza trimestrale. Su decisione dell'Amministrazione, il numero di uscite può essere incrementato o ridotto, anche in dipendenza delle risorse disponibili.

Compete all'Amministrazione Comunale ogni decisione in ordine alla sospensione o alla dismissione del periodico, nonché in ordine alla registrazione e attivazione di ulteriori testate comunali.

Il periodico comunale viene distribuito, in versione cartacea o digitale, a tutte le famiglie ciriacesi. Viene inoltre reso disponibile presso le varie sedi comunali, attraverso il sito web istituzionale ed eventualmente attraverso altri canali telematici.

La gestione del periodico è curata dall'Ufficio Comunicazione, che si avvale a tal fine delle opportune collaborazioni interne o esterne sia per le attività di redazione che per successive attività di impaginazione, stampa e distribuzione.

Documenti e indicazioni necessari alla predisposizione degli articoli, nonché il materiale fotografico, vengono raccolti dal Comitato di Redazione, che opera anche attraverso riunioni convocate dal RCI.

Il Comune di Cirié promuove la propria immagine e comunica con i cittadini anche attraverso altre pubblicazioni, a carattere non ricorrente, quali guide tematiche, libri ecc.

Le suddette pubblicazioni, attuate anche su iniziativa di singoli servizi comunali o assessorati, vengono di norma realizzate con la collaborazione dell'Ufficio Comunicazione.

Anche se prodotte da soggetti esterni, dovranno comunque essere sottoposte preventivamente al RCI per le valutazioni di competenza. Qualora non abbia già provveduto l'ufficio che cura la produzione della pubblicazione, il RCI sottoporrà la pubblicazione all'attenzione della Giunta Comunale.

Il Comune di Cirié accoglie favorevolmente proposte formulate da aziende, che permettano di contenere o azzerare i costi connessi all'edizione e al recapito del periodico "Cirié Notizie" o di altre pubblicazioni comunali, purché tali proposte non risultino vincolanti o limitative rispetto agli obiettivi di comunicazione e trasparenza che il Comune intende perseguire.

7. GESTIONE EVENTI O INIZIATIVE PROMOSSI DALL'AMMINISTRAZIONE

La gestione organizzativa e logistica di eventi promossi o sostenuti dall'Amministrazione, da ciascun Assessorato o servizio comunale (es. convegni, incontri, presentazioni ecc.) compete al servizio stesso, che vi provvede autonomamente o in collaborazione con eventuali altri servizi comunali interessati.

E' compito dell'ufficio organizzatore prenotare le sale, provvedere alla loro apertura e chiusura (direttamente, o tramite il personale preposto alla gestione della specifica struttura), predisporre - con l'eventuale supporto dell'Ufficio Comunicazione - gli inviti, curare l'allestimento, l'accessibilità e la fruibilità di locali e impianti, anche richiedendo al S.I. (con adeguato anticipo) il posizionamento delle necessarie apparecchiature e l'attivazione delle connessioni informatiche e telematiche occorrenti.

L'Ufficio Comunicazione fornisce supporto nelle attività di divulgazione e comunicazione, anche riguardo alla convocazione di eventuale conferenze stampa e ai rapporti con gli organi di informazione di massa. Si rende inoltre disponibile per ogni forma di assistenza relativa agli aspetti comunque concernenti la comunicazione e l'informazione istituzionale.

I servizi che gestiscono l'evento sono quindi tenuti a prendere contatti con l'Ufficio Comunicazione, ed eventualmente con il S.I., con un congruo anticipo rispetto alla prima attività richiesta all'Ufficio stesso. Indicazioni e materiali provenienti dagli uffici devono pervenire all'Ufficio Comunicazione con un **anticipo di almeno trenta giorni lavorativi nel caso di eventi o iniziative di rilevanza sovralocale, e con un anticipo di almeno quindici giorni lavorativi qualora la rilevanza sia di carattere locale**. Tempistiche diverse saranno ammesse solo in caso di eventi imprevedibili o di particolare urgenza, debitamente motivati.

All'Ufficio Comunicazione dovranno essere forniti tutte le indicazioni e i materiali occorrenti per una proficua gestione degli interventi di sua competenza. L'Ufficio Comunicazione, da parte sua, è tenuto a fornire al servizio richiedente il necessario supporto, in tempi e con modalità adeguate alla situazione specifica, contribuendo così alla positiva realizzazione delle iniziative comunali.

8. OPERATIVITÀ E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE

Il Manuale di gestione dei servizi di informazione e comunicazione istituzionale del Comune di Cirié, che riprende di fatto l'attuale organizzazione delle suddette attività, è operativo con decorrenza dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Integrazioni e aggiornamenti del Manuale, proposti di regola dal RCI o dal Dirigente del settore, sono anch'essi adottati con deliberazione della Giunta Comunale.

A tale proposito, il RCI effettua una ricognizione almeno biennale sulle necessità di adeguamento.