

UNIONE CINQUECITTA'

PROVINCIA DI FROSINONE

Comuni di

Aquino, Colle S. Magno, Piedimonte San Germano, Roccasecca e Villa Santa Lucia

Sede: Piedimonte San Germano. P.zza Sturzo - Tel. 0776/403184, Fax 0776/403193, \

E-Mail Info@Unionecinquecomuni.it

Codice Fiscale: 90014080601

Progetto di comunicazione istituzionale "Comunicare l'Unione. Comunicare il territorio" L'informazione è social

Premessa

Le Unioni di Comuni, nell'ottica del processo di riforma degli enti locali, sono state individuate dal legislatore quale ambito ottimale per l'erogazione dei servizi e per l'amministrazione del territorio, investite sempre più di funzioni e di competenze.

All'interno di tale percorso di crescita si interseca la recente legislazione sugli enti territoriali che ha indicato nella "trasparenza", "efficacia" ed "adeguatezza" i principi che devono regolare il costante dialogo tra amministratori e amministrati. Principi che trovano piena applicazione nell'uso consapevole della comunicazione istituzionale, strumento per migliorare il rapporto tra ente e cittadino, per meglio amministrare un territorio, per orientare e qualificare il servizio.

Migliorare il rapporto con i cittadini attraverso adeguate azioni di comunicazione è un'esigenza dell'attuale evoluzione del sistema pubblico ed è funzionale ai processi di riforma delle amministrazioni, soprattutto per un ente "in fieri" dal punto di vista delle competenze e del ruolo nell'ambito del governo del territorio come l'Unione Cinquecittà: senza uno specifico piano di comunicazione, infatti, non si promuove l'effettivo accesso alle istituzioni e non si assicura l'efficacia dei processi di modernizzazione.

Per rispondere a tale cogente esigenza di trasparenza, che si somma alla necessaria affermazione del diritto di accesso alle informazioni, l'Unione Cinquecittà intende dotarsi di una strategia di comunicazione esterna ed interna adeguata e in tale logica ha predisposto un progetto specifico, **"Comunicare l'Unione. Comunicare il territorio. La comunicazione è trasparenza"**, per dare sostanza a tale strategia di trasparenza rivolta alla comunità di riferimento.

Cosa è il progetto "Comunicare l'Unione. Comunicare il territorio. L'informazione è trasparenza"

Il progetto **"Comunicare l'Unione. Comunicare il territorio. L'informazione è trasparenza"** rappresenta il punto d'avvio, d'incontro, di collaborazione tra istituzione e cittadino-utente. E' lo spazio dove si coniuga il diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi con l'analogo diritto-dovere dell'ente pubblico di amministrare, erogare, uniformare e comunicare. Il progetto **"Comunicare l'Unione. Comunicare il territorio. L'informazione è trasparenza"** costituisce il luogo naturale di ascolto, di analisi dei bisogni e di risposte alle esigenze dei cittadini. E' il luogo dove gli stessi dialogano e si interfacciano con l'amministrazione chiedendo e ottenendo risposte, visionando gli atti, informandosi sullo stato dei procedimenti, imparando a conoscere i servizi offerti e più in generale sulle diverse opportunità che il territorio offre.

Attraverso il progetto “Comunicare l’Unione. Comunicare il territorio. L’informazione è trasparenza”, l’Unione Cinquecittà intende:

- garantire l’esercizio dei diritti di informazione attraverso i canali social e mediatici;
- favorire lo sviluppo di un nuovo modello di comunicazione pubblica “conversazionale” incentrata sulla diffusione e sullo sviluppo dei social media;
- attuare, mediante l’informazione dei cittadini e la comunicazione attraverso i social media, processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L’Unione, attraverso il progetto “**Comunicare l’Unione. Comunicare il territorio. L’informazione è social**”, sviluppa le relazioni con le persone e le associazioni, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli uffici dell’ente e concorre ad affermare il **diritto degli utenti ad un’efficace comunicazione attraverso i social media**.

Il progetto “**Comunicare l’Unione. Comunicare il territorio. L’informazione è social**”, in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolge un ruolo:

- **informativo**, mediante un’attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti attraverso i nuovi canali di comunicazione;
- **di servizio**, con diretta produzione di servizi;
- **propositivo**, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- **di integrazione** tra le attività di comunicazione esterna e interna;
- **promozionale** dei servizi dell’Ente;
- **di mediazione** tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- **formativo** attraverso iniziative rivolte a cittadini in generale.

Attività inerenti il progetto “Comunicare l’Unione. Comunicare il territorio. L’informazione è social”

Informare ed orientare

Il progetto si propone la funzione principale di informare ed orientare il cittadino rispetto ai servizi e alle procedure dell’Unione.

- Informare sui procedimenti amministrativi e sulle iniziative;
- Compiti e funzioni dell’Unione
- Delibere e regolamenti
- Corsi di formazione professionale
- Gare e appalti

Supportare l’Ufficio del Presidente e quello dei Sindaci nella realizzazione di campagne informative e nella comunicazione istituzionale attraverso la gestione dei social media.

Nei vari ambiti di applicazione del progetto è prevista la realizzazione di interventi di comunicazione e di campagne informative dell’Ente.

Gestire i reclami

Il progetto “**Comunicare l’Unione. Comunicare il territorio. L’informazione è social**” sarà lo strumento dell’Unione deputato a raccogliere segnalazioni e reclami dei cittadini.

Verificare il grado di soddisfazione degli utenti

Verranno effettuate periodiche indagini di customer satisfaction rispetto ai servizi erogati dall'Unione. Dall'analisi dei risultati delle indagini potranno essere proposti cambiamenti e miglioramenti organizzativi.

Aggiornare il sito dell'Unione

Uno dei compiti sarà anche l'aggiornamento di parti del sito dell'Unione sui procedimenti, le news, la modulistica, i corsi di formazione.

Tempi

Il progetto verrà attivato una volta che i Comuni associati avranno adottati, con propri provvedimenti, lo stesso progetto e avranno provveduto ad individuare e a trasferire all'Unione le risorse necessarie.

Personale

Il progetto sarà gestito da personale con competenze di tipo specialistico nel campo dei social media e della comunicazione pubblica attraverso i nuovi canali mediatici (social media manager, giornalisti ed esperti informatici), deve possedere esperienza pregressa maturata nei vari settori di attività su indicati

Costi

Il progetto, che interessa tutti i comuni aderenti all'Unione Cinquecittà, verrà finanziato con quota degli enti associati senza alcun costo a carico dell'Unione.

Piedimonte San Germano, 21 settembre 2016