

J.E.G. IMMEDIATA ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione viene affissa il 15 OTT. 2007 all'Albo Pretorio per rimanervi 15 giorni



PROVINCIA di BENEVENTO

Deliberazione della Giunta Provinciale di Benevento n. 646 del 12 OTT. 2007

Oggetto: ADEMPIMENTI LEGGE N. 150 DEL 2000. APPROVAZIONE PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2008.

L'anno duemilasette il giorno dosdiei del mese di OTTOBRE presso la Rocca dei Rettori si è riunita la Giunta Provinciale con l'intervento dei Signori:

1) On.le Carmine	NARDONE	- Presidente	_____
5) Dott. Pasquale	GRIMALDI	- Vice Presidente	ASSENTE
3) Rag. Alfonso	CIERVO	- Assessore	ASSENTE
4) Ing. Pompilio	FORGIONE	- Assessore	_____
5) Dott. Pietro	GIALONARDO	- Assessore	_____
6) Dott. Giorgio Carlo	NISTA	- Assessore	_____
7) Dr. Carlo	PETRIELLA	- Assessore	_____
8) Dr. Rosario	SPATAFORA	- Assessore	_____
9) Geom. Carmine	VALENTINO	- Assessore	ASSENTE

Con la partecipazione del Segretario Generale Dott. Gianclaudio IANNELLA _____

L'ASSESSORE PROPONENTE _____

LA GIUNTA

Preso visione della proposta del Settore Servizi al Cittadino istruita da Antonio De Lucia qui di seguito trascritta:

Letti

- √ l'articolo 12 della legge 7 giugno 2000, n. 150, concernente "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- √ gli artt. 7, 10, 11 e 12 della legge 3 maggio 2004 n. 112, recante "Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI-Radiotelevisione italiana S.p.a., nonché delega al Governo per l'emanazione del testo unico della radiotelevisione";

Tenuto conto che le predette norme e i predetti articoli, in particolare, impongono, tra l'altro:

- 1) la redazione e l'approvazione di un Piano di Comunicazione istituzionale a cura di ogni ente pubblico per la comunicazione istituzionale da realizzarsi a cura del medesimo;

- 2) una precisa ripartizione delle somme impegnate per la pubblicità istituzionale nella misura seguente: sulle reti radio-televisive locali la pubblicità istituzionale deve avere importo pari al 15% del totale delle spese previste per la comunicazione istituzionale dell'ente;
- 3) la rendicontazione delle somme spese per tali incombenze entro il 31 marzo di ogni anno;

Letto altresì la proposta di Piano della Comunicazione 2008;

Preso atto che il documento a) definisce gli obiettivi e la strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, pubblicitaria ecc.); b) la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione; c) la scelta dei mezzi di diffusione e la individuazione delle risorse finanziarie nel PEG; d) la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto, sia ex post).

Ritenuto che detta proposta di Piano della Comunicazione 2008 nel rispetto dello spirito e della lettera della legge 150/2000, costituisce uno strumento che, secondo i criteri della efficacia e della ottimizzazione delle risorse economiche, vuole garantire una politica coordinata della comunicazione istituzionale basata su obiettivi strategici, valori condivisi e sull'utilizzo di un'immagine grafica coordinata;

Rilevata l'esigenza di approvare la proposta di Piano della Comunicazione ed adottarla quale Documento di indirizzi da estendere a tutti gli Uffici e servizi della Provincia;

Si propone:

- 1) adottare e fare proprio il Piano della Comunicazione 2008, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale quale proprio Documento di indirizzi a tutti i Settori, Servizi ed Uffici dell'ente per le problematiche concernenti la comunicazione istituzionale della Provincia di Benevento;
- 2) onerare il dirigente Settore Servizi al cittadino e l'U.O. Comunicazione ed immagine per tutti gli adempimenti conseguenziali

Esprime parere favorevole circa la regolarità tecnica della proposta.

Li _____

Il Dirigente del Settore
(dott.ssa Patrizia Taranto)



Esprime parere favorevole circa la regolarità contabile della proposta.

Li _____

**Il Dirigente del Settore
FINANZE E CONTROLLO ECONOMICO
(Dr. Sergio MUOLLO)**

LA GIUNTA

Su parere favorevole dell'Assessore relatore PRESIDENTE

DELIBERA

- 1) la premessa è parte integrante e sostanziale del presente dispositivo e ne forma criterio prevalente di interpretazione;
- 2) adottare e fare proprio il Piano della Comunicazione 2008, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale quale proprio Documento di indirizzi a tutti i Settori, Servizi ed Uffici dell'ente per le problematiche concernenti la comunicazione istituzionale della Provincia di Benevento;
- 3) onerare il dirigente Settore Servizi al cittadino e l'U.O. Comunicazione ed immagine per tutti gli adempimenti conseguenziali

Verbale letto, confermato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dr. Gianclaudio IANNELLA)

IL PRESIDENTE

(On. Carmine NARDONE)

N. 741

Registro Pubblicazione

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi a norma dell'art. 124 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n.267.

BENEVENTO

IL MESSO

15 OTT. 2007

IL SEGRETARIO GENERALE

La suesesa deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio in data _____ e contestualmente comunicata ai Capigruppo ai sensi dell'art. 125 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267.

SI ATTESTA, che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a norma dell'art. 124 del T.U. - D.Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 e avverso la stessa non sono stati sollevati rilievi nei termini di legge.

li -2 NOV. 2007

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

IL SEGRETARIO GENERALE

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Gianclaudio IANNELLA

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 il giorno -2 NOV. 2007

- Dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).
- Decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (art. 134, comma 3, D Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).
- E' stata revocata con atto n. _____ del _____

Benevento li, -2 NOV. 2007

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Gianclaudio IANNELLA

Copia per

SETTORE SERVIZI UFFICIALI

prot. n. Es. 8374

SETTORE TUTTI DIRIGENTI

prot. n. 7.11.07

SETTORE Dr. De Lucio il _____

prot. n. _____

Revisori dei Conti (A.M.) il _____

prot. n. _____

x Nucleo di Valutazione 7823 il _____

prot. n. _____

x Conferenza dei Capigruppo 18.10.07 il _____

prot. n. _____



PROVINCIA di BENEVENTO

Settore Servizi ai Cittadini

Servizio Affari Generali

1261
15-10-07

Prot. n. 4823

Benevento, li 18 OTT. 2007

U.O.: GIUNTA/CONSIGLIO

IL NOSTRO

AL PRESIDENTE DEL
NUCLEO DI VALUTAZIONE
SEDE

Oggetto: Delibera G.P. n. 646 del 12.10.2007 ad oggetto: "ADEMPIMENTI LEGGE N. 150 DEL 2000 – APPROVAZIONE PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2008".-

Per quanto di competenza si rimette copia della delibera indicata in oggetto, immediatamente esecutiva.

IL DIRIGENTE
(Dr. ssa Patrizia TARANTO)

gpe



OK
PREDI SP@RPO ATTI
Gennaro Nardone

Oggetto: PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2008 DELLA PROVINCIA DI BENEVENTO

1. Premessa

Il Piano della Comunicazione per l'anno solare 2008 della Provincia di Benevento, nello spirito e nella lettera della legge 150/2000, è uno strumento che, secondo i criteri della efficacia e della ottimizzazione delle risorse economiche, vuole garantire una politica coordinata della comunicazione istituzionale basata su obiettivi strategici, valori condivisi e sull'utilizzo di un'immagine grafica coordinata. Il rapporto di scambio di informazioni tra ente e cittadini, premessa per lo sviluppo democratico del territorio e garanzia della generali esigenze di trasparenza nel procedimento amministrativo, strumento essenziale per il prestigio dell'Istituzione e per rendere note le attività dell'Amministrazione attiva è regolato dal presente Piano della Comunicazione 2008. Tale Piano: a) definisce gli obiettivi e la strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, *on line*, produzione di documentari e filmati, pubblicitaria ecc.); b) la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione; c) la scelta dei mezzi di diffusione e la individuazione delle risorse finanziarie nel PEG; d) la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia *in itinere* al progetto, sia *ex post*).

2. Norme di riferimento

Il Piano è redatto in base:

- √ all'articolo 12 della legge 7 giugno 2000, n. 150, concernente "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- √ agli artt. 7, 10,11 e 12 della legge 3 maggio 2004 n. 112, recante "Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI-Radiotelevisione italiana S.p.a., nonché delega al Governo per l'emanazione del testo unico della radiotelevisione". Tali articoli impongono che le somme impegnate ai fini della pubblicità istituzionale sulle reti radio-televisive locali abbia importo pari al 15% del totale delle spese previste per la comunicazione istituzionale e che sia effettuata la rendicontazione entro il 31 marzo;
- √ alla Delibera Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 13)/05/CONS del 7 marzo 2005 (in GU n. 67 del 22.3.2005) recante "Informativa economica di sistema. Obbligo di comunicazione delle spese pubblicitarie degli enti pubblici";
- √ alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 settembre 2000 concernente: "Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato";
- √ alla Circolare 13 marzo 2001, n. 3/2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica, avente ad oggetto: "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web delle pubbliche amministrazioni";
- √ alla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 su "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" ed, in particolare, al punto 3 avente ad oggetto: "Modalità operative: il coordinamento degli strumenti della comunicazione";
- √ al "Codice deontologico e di buona condotta dei comunicatori pubblici" del gennaio 2003 della Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale;
- √ agli Indirizzi di governo dell'Amministrazione in carica approvati dal Consiglio provinciale di Benevento in data 16 giugno 2003 con atto n. 69;
- √ al Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, recante il Codice dell'amministrazione digitale (G.U. n. 112 del 16-5-2005 - Suppl. Ordinario n. 93)
- √ Gazzetta Ufficiale del 3 ottobre 2006 - serie generale, n. 230 - la Deliberazione 18 maggio 2006, recante: "Regole tecniche per la definizione del profilo di busta crittografica per la firma digitale in linguaggio XML".



3. Attrezzatura di base

Le condizioni per lo sviluppo di un corretto rapporto informativo tra ente e i cittadini sono:

3.1) la dotazione di una adeguata attrezzatura informatica interna capace di gestire il flusso di informazioni tra i Settori, Servizi ed Uffici; gestire la posta in entrata ed il suo smistamento al Settore di competenza e controllarne lo stato di trattazione; consentire ad ogni Settore di avere accesso a documenti ed atti necessari a completare l'istruttoria della pratica etc.

3.2) l'accesso agli Uffici ed ai Servizi dei cittadini mediante le tecnologie informatiche.

Per quanto attiene il primo punto, molto è stato fatto negli ultimi tempi per rafforzare la dotazione infrastrutturale informatica tra i diversi Uffici, sebbene il quantitativo di materiale cartaceo che continua ad essere utilizzato e a "girare" per le peraltro sedi dell'ente sia ancora troppo elevato, con gli ovvi disservizi, ritardi, etc.; per quanto attiene il secondo punto non risultano allo stato interamente soddisfatti gli adempimenti di cui al Codice dell'amministrazione digitale (d. lsgvo n. 82/2005), in quanto è ancora molto modesto il numero dei cittadini che trovano risposta alle proprie richieste tramite e-mail. A tale proposito va detto che non esiste una casella di posta certificata della Provincia, né l'ente si avvale del sistema della Firma Digitale. Inoltre è da precisare che occorre adeguare il Portale della Provincia sito Internet alle disposizioni vigenti in materia di accesso ai diversamente abili non vedenti. L'obiettivo da perseguire dunque al più presto è quello di implementare le infrastrutture informatiche e l'adeguamento alle possibilità che si dischiudono con tali sistemi di comunicazione e trasmissione, che facilitano e rendono più sicuro il collegamento tra cittadino e pubblica amministrazione.

4. Servizio comunicazione

Il Servizio Comunicazione della provincia di Benevento si struttura in due Unità Operative: a) U.O. Comunicazione; b) U.O. Ufficio Relazioni con il pubblico

4. 1) UNITÀ OPERATIVA: COMUNICAZIONE. Cura la comunicazione istituzionale e coordina la comunicazione interna dell'Ente e, a tale fine, si avvale anche della rete interna, della piattaforma web e dei media esterni. L'U.O. ha competenza per le funzioni connesse alle attività di governo dell'ente ed alla comunicazione verso l'esterno. In tale ambito il Servizio provvede alla diffusione, attraverso gli organi d'informazione, delle notizie più rilevanti relative alle iniziative degli amministratori e ai servizi della Provincia. Cura quotidianamente la Rassegna stampa. Redige i Comunicati Stampa, i Testi dei documentari (DVD), i Testi dei redazionali pubblicati a pagamento sugli organi di stampa.

Riguardo alla gestione dei grandi eventi che caratterizzano l'attività culturale e di promozione del territorio, l'U.O. ne cura la pubblicizzazione anche in sinergia con la Regione e/o altri enti pubblici e privati. Redige il Piano annuale della Comunicazione, come previsti dalla legge 150/200. Provvede alla gestione del Piano della Comunicazione di cui alla legge 150/2000 e agli adempimenti di cui al Dlgs. 177/05 e successive modificazioni ed integrazioni, compilando la rendicontazione relativamente alla pubblicazione delle inserzioni pubblicitarie e istituzionali sugli organi di Stampa secondo .Si occupa della gestione dei grandi eventi e delle inaugurazioni promossi e/o partecipati dall'Ente, nonché di tutto che caratterizzano l'attività culturale e di promozione del territorio, il Servizio ne cura la realizzazione spesso in sinergia con la Regione e/o altri enti pubblici e privati. A tal fine provvede alla cura ed aggiornamento di una mailing list e di una lista di Autorità. Si occupa delle attività amministrativa e della cura dei provvedimenti connessi alla gestione di detti eventi (proposte di delibera, proposte di determine e atti vari). Cura i rapporti fra cittadini e pubblica amministrazione provvedendo a tenere alto il prestigio dell'ente. Provvede direttamente a mantenere contatti efficaci con i vari interlocutori sulla base degli indirizzi ricevuti dal Presidente e dalla Giunta. Si occupa, anche mediante affidamento a servizi esterni, del ricevimento delle delegazioni estere, della continuità nei rapporti con gli amministratori delle città gemellate e delle relazioni con quante, fra le nazioni straniere, intrattengono relazioni con la nostra Provincia.

4.2) UNITÀ OPERATIVA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO: L'Urp - Ufficio Relazioni con il Pubblico ha la funzione di facilitare l'accesso alle informazioni e al sistema dei servizi della



Provincia. Si rivolge ai singoli cittadini, alle associazioni e agli altri enti pubblici; informa ed orienta sulla struttura organizzativa della Provincia, sugli orari e le attività dei servizi, sulle pratiche e la modulistica, garantisce il diritto di accesso agli atti, alle informazioni e ai documenti della Provincia, promuove il patrimonio informativo e le pubblicazioni dell'ente, favorisce la circolazione delle informazioni all'interno della rete degli Urp eventualmente presente sul territorio provinciale e dei circondari dell'ente medesimo, accoglie segnalazioni, proposte, proteste. L'URP si trova al piano terra della sede istituzionale dell'ente alla Rocca dei Rettori. Apposito Regolamento ne disciplina le attività.

5. Gestione del flusso comunicativo

Strettamente connesso alle problematiche della infrastruttura informativa, v'è quella della gestione contabile-finanziaria del flusso informativo medesimo. Rispetto al recente passato l'istituzione di un capitolo di spesa relativo alla "Comunicazione istituzionale" non ha tuttavia superato le già segnalate (con il Piano della Comunicazione 2006) difficoltà relative alla situazione precedente che vedeva ciascun Settore viaggiare in ordine sparso. Sostanzialmente, mancando un atto di indirizzo generale circa la gestione del capitolo, si è perseverato nella prassi consolidata circa la pubblicità istituzionale per le gare d'appalto, avvisi pubblici.

6. Obblighi di rendicontazione

Nonostante tale limite la Provincia ha ottemperato al rispetto del 15% dell'impegno di spesa complessivo a favore dell'emittenza locale di cui alla legge n. 112/2004 ed ha ottemperato all'obbligo della rendicontazione entro il 31 marzo delle somme impegnate ai fini della pubblicità istituzionale sulle reti radio-televisive locali per un importo pari al 15% del totale.

Il Bilancio di previsione del 2008 prevede apposito capitolo di spesa 3763 che apposta risorse con una provvista di € 100.000,00 (centomila), così distinta:

Voce di spesa	Importo in €
Pubblicità istituzionale su Organi di Stampa nazionali (inserzioni per gare d'appalto e Avvisi)	50.000,00
Abbonamento ANSA nazionale	20.000,00
Pubblicità sulla Stampa ed emittenti locali	30.000,00
SOMMANO	100.000,00

Resta salvo infine, il Capitolo di spesa relativo alla pubblicazione de "La Provincia Sannita" implementato a € 10.000,00.

7. Contenuti della comunicazione

Rispetto ai contenuti della comunicazione istituzionale, fermo ovviamente restando tutto quanto agli adempimenti previsti per le gare d'appalto, forniture di servizi, acquisti etc., particolare attenzione occorre conferire:

- a) alla comunicazione di servizio;
- b) alle iniziative nel campo sociale e assistenziale;
- c) alle iniziative di sviluppo e d'intervento sul territorio;
- d) alle iniziative di tutela dell'ambiente e del territorio dalle aggressioni.

La voce a) riguarda quelle attività che comportano per i cittadini una particolare attenzione rispetto ad obblighi di legge o a comportamenti sociali che possono consentire il miglioramento della qualità della vita: a titolo esemplificativo si possono indicare il rispetto degli obblighi della denuncia delle caldaie da riscaldamento per uso domestico ovvero la necessità e la opportunità di non accendere fuochi nei boschi per i pic-nic.

La voce b), invece, riguarda un nervo scoperto della società civile sannita, in quanto il livello dei servizi socio-sanitari, soprattutto in alcune aree, è appena sufficiente o addirittura insufficiente. In tale contesto, ovviamente, si colloca anche la voce c) che attiene, peraltro, strettamente ai compiti direttamente assegnati dalla legge alla Provincia - come ad esempio la tutela ed il miglioramento della viabilità provinciale; la tutela del patrimonio culturale; l'implementazione della rete museale, sviluppo economico, etc.



Per quanto concerne la voce c) essa assume un particolare rilievo a causa della violenza e della sconsideratezza di taluni comportamenti aggressivi nei confronti dell'ambiente, che peraltro costituisce un vero e proprio valore aggiunto del nostro Sannio. Le attività del Corpo di polizia provinciale per la individuazione delle discariche abusive, il rispetto della legislazione sulla caccia e la pesca e le altre attività istituzionali del Corpo, nonché tutte quelle iniziative di carattere e natura promozionale, sul modello della cosiddetta "Pubblicità Progresso", come, ad esempio, il concorso per l'ambiente.

8. Obiettivo della comunicazione

Attualmente, a diversi livelli di responsabilità politica ed istituzionale ed anche tra i semplici cittadini, si sono alzate numerose voci critiche sulle Province con l'auspicio della loro soppressione, in quanto ritenute enti inutili. In tale contingenza storica, dunque, appare quanto mai opportuno rafforzare il ruolo della comunicazione istituzionale della Provincia di Benevento, al fine di favorire nella pubblica opinione una valutazione più serena ed argomentata circa il ruolo e la funzione di questi enti, soprattutto in una realtà come quella campana, dove le aree interne, già sono scarsamente considerate nel contesto dell'aggressiva presenza della fascia costiera che assorbe attenzioni e risorse finanziarie.

9. Qualità dell'informazione

Se questo è il quadro politico d'assieme, risulta evidente la conclusione cui giungere: che, cioè, occorre lavorare a più livelli, all'interno della stesso ente affinché i comportamenti e le risposte ai cittadini da parte dell'ente provincia sia adeguata al momento storico. Il miglioramento e l'affermazione dell'identità di un'Istituzione si conseguono, infatti, solo se l'attenzione alla comunicazione diventa uno stile di tutta l'organizzazione, un vero e proprio modo di essere dell'intera struttura della Provincia di Benevento e non solo un'attività aggiuntiva ed opzionale, o peggio ancora casuale. L'univocità del messaggio e dello stile del medesimo è, in questo senso, essenziale: tale obiettivo lo si consegue attraverso una iniziativa di coordinamento da parte dell'Unità Operativa Comunicazione, secondo le direttive del Presidente.

10. Il "Feedback" dei cittadini.

Per il conseguimento degli obiettivi di efficacia del Piano, si è tenuto conto di una valutazione, ancorché empirica, del grado di percezione della qualità e valenza degli strumenti di comunicazione verso la popolazione. Infatti in ogni rapporto di comunicazione ciò che viene in rilievo è la "risposta" o il "feedback" all'emissione del segnale da parte dell'Emittente: in altri termini, il cuore del rapporto della comunicazione è la verifica dell'effettiva ricezione del messaggio stesso e la reazione del ricevente allo stimolo. Il "feedback", nel nostro caso, deve tener presente, in particolare:

1. le abitudini dei cittadini sanniti circa l'accesso agli strumenti dell'informazione con riferimento, soprattutto, alle attività della Provincia;
2. la qualità percepita circa i differenti strumenti di comunicazione utilizzati;
3. il grado di conoscenza e apprezzamento (chiarezza, reperibilità, completezza delle informazioni, ecc.) ed al livello di affidabilità che i cittadini attribuiscono ai diversi mezzi di comunicazione sia dell'ente che privati (radio-tv, giornali, ecc.).

In tale contesto assume particolare valore l'impegno ad uniformare e coordinare la comunicazione pubblica istituzionale della Provincia di Benevento che deve rispondere alla necessità di: a) fornire ai cittadini un'immagine univoca e quindi meglio riconoscibile rispetto alle diversificate e multiformi iniziative e servizi resi dalla Provincia; b) abbattere i costi; c) verificare la soddisfazione degli "utenti" ed ascoltare i loro bisogni, lamentele, critiche, proposte, suggerimenti., etc.

11. Metodo di lavoro

Il Piano della Comunicazione 2008 della Provincia di Benevento interessa l'intera struttura dell'ente: ciò significa che viene richiesta la disponibilità di tutti gli Organi, per quanto riguarda



PROVINCIA di BENEVENTO

le responsabilità di ordine politico-programmatiche, e di tutti i Settori e Servizi, per quanto riguarda la responsabilità amministrativa.

Il coordinamento e la gestione della comunicazione ricade sull'U.O. Comunicazione ed Immagine, in quanto tale U.O. è una struttura che, pur essendo parte del Settore Servizi al Cittadino, svolge il proprio compito istituzionale alle dirette dipendenze del Presidente, cioè dell'Organo avente la responsabilità della direzione e della rappresentanza all'esterno della Provincia, ai sensi del T.U. 267/2000.

Compito primario dell'U.O., cui l'intera struttura amministrativa e burocratica collabora per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, è quello di realizzare il coordinamento tra tutti i responsabili e gli Uffici per fornire all'esterno un'immagine della Provincia univoca e riconoscibile da tutti, senza incertezze. In tale ottica, l'U.O. assume la supervisione editoriale delle iniziative di comunicazione esterna, coordinando il lavoro del Settore e del Servizio competente. I Settori ed i Servizi, all'atto di promuovere all'esterno dell'Ente iniziative, progetti e quant'altro afferente la comunicazione (ad es.: la Disciplina dell'attingimento delle risorse idriche), assumono gli opportuni contatti ed accordi con l'U.O. Comunicazione ed Immagine sia al fine di dare all'esterno un'immagine univoca dell'ente, sia al fine di fare conto sulla professionalità e specificità dell'U.O.

I Settori, una volta individuata la necessità di comunicazione, richiedono la predisposizione degli atti relativi alla U.O. all'interno del budget finanziario disponibile, così come risulta dal PEG, le risorse finanziarie atte a supportare la comunicazione del progetto e/o progetti di cui occorre dare comunicazione esterna (ad esempio: nelle spese previste per un progetto stradale vanno ricomprese le spese presunte per la pubblicazione sui giornali, ai sensi di legge, dei bandi di gara d'appalto, ecc.).

Il metodo di lavoro del U.O. Comunicazione ed Immagine, in quanto funzionale ad una corretta applicazione del Piano di Comunicazione 2005, consiste nella individuazione, per ciascun messaggio, di uno o più dei seguenti strumenti operativi:

- a) Campagne pubblicitarie
- b) Produzione di filmati, documentari, spot pubblicitari, etc.;
- c) Comunicazione occasionale
- d) Eventi speciali
- e) Pubblicazioni
- f) Portale e Sito internet
- g) Partecipazione ad eventi esteri
- h) Partecipazione a fiere e mercati, etc.

11.a) Campagne pubblicitarie

La Campagna pubblicitaria a tappeto appare opportuna in relazione al "lancio" di un nuovo servizio parte dell'ente. I Settori e i Servizi di norma si rivolgono all'U.O. Comunicazione ed Immagine, che fornisce indicazioni generali sulla metodologia di lavoro per conseguire gli obiettivi prefissati. L'U.O. individua la corretta mediazione tra la prassi e la norma amministrativa e l'esigenza strategico-politico che si intende conseguire e formula, pertanto, l'analisi degli obiettivi, dei *target* di riferimento e dei risultati attesi; eventuale coinvolgimento di un'Agenzia specializzata e messa a punto della procedura di affidamento; scelta dello sviluppo creativo della Campagna; pianificazione; eventuale verifica della sua efficacia.

Esperita tale fase, l'U.O. organizza direttamente o attraverso Ditte specializzate campagne pubblicitarie complesse che prevedono il ricorso alle affissioni, alla dinamica e a mezzi innovativi. Si veda, a titolo di esempio, la campagna "Portami a ballare, pago io". Risulta evidente che, qualora la disponibilità economica fosse ridotta o la manifestazione sia di minor peso, l'U.O. Comunicazione ed Immagine procede all'acquisto di spazi pubblicitari sulla carta stampata, sulle emittenti televisive e radiofoniche. L'U.O. ha un rapporto costante con le concessionarie pubblicitarie che consente di raggiungere significative economie di scala. Nei modi di legge, l'U.O. valuta il prezzo più conveniente per l'ente. L'U.O. valuta la opportunità di ricorrere (e con quali mezzi) a strumenti pubblicitari nuovi (ad es., la distribuzione dei depliant della Campagna promozionale "Viaggiare sicuri" ai caselli autostradali per gli automobilisti in transito). L'U.O. suggerisce una creatività in linea con l'immagine grafica



PROVINCIA di BENEVENTO

dell'Ente ed ha cura di distribuire in modo omogeneo sugli organi di informazione gli investimenti pubblicitari.

11.b) Produzione di filmati, documentari, spot pubblicitari, etc.

Nell'ambito della Società dell'immagine, particolare cura verrà riservata alla produzione di documentari e filmati sia in produzione diretta attraverso Società di Servizi a tanto appositamente attrezzate, sia attraverso il finanziamento o co-finanziamento di produzione esterne dedicate al Sannio o che vedano il Sannio quale "location". In questo settore la Provincia ha già sperimentato iniziative importanti e significative con manifestazioni quali Sannio Film Fest e in collaborazione con la Film Commissione della Regione Campania, realizzando ad esempio il "Quijote" del Maestro Mimmo Paladino.

11.c) Comunicazione occasionale

Talvolta è opportuno realizzare deplianti divulgativi o seminari per prodotti o eventi non continuativi, ma sporadici, che impegnano budget per cifre modeste. I Settori, tuttavia, al fine di evitare di non cogliere il risultato del coordinamento e dell'univocità dell'immagine dell'ente che informa il presente Piano, non gestiscono in proprio queste iniziative, ma si coordinano sempre e comunque con l'U.O. Comunicazione ed Immagine, che fornisce la propria consulenza tecnica e la supervisione editoriale.

11.d) Eventi speciali

Anche in questo caso, il coinvolgimento dell'U.O. Comunicazione ed Immagine non dipende certo dal peso dell'evento: esso è automatico, alla luce del presente Piano, anche se questo non significa che lo stesso UO assuma, per questo, la responsabilità della gestione operativa dell'Evento. Anzi, proprio in quanto "speciale", questa tipologia di comunicazione, richiama immediatamente la necessità di avvalersi di professionalità esterne, in grado di portare il valore aggiunto della propria esperienza nel ramo per il successo dell'iniziativa. Di norma, pertanto, il coordinamento tra il Settore proponente l'iniziativa e l'U.O. prescinde dal peso specifico della manifestazione e si configura come un rapporto di carattere tecnico-operativo.

L'organizzazione tipo prevede da parte dell'U.O. e del Settore, congiuntamente e coordinandosi: verifica della disponibilità del luogo e delle persone per la data scelta; realizzazione, stampa e spedizione inviti anche a mailing particolari; allestimento sala, addobbi floreali e buffet; accoglienza in sala nel rispetto delle regole del cerimoniale; ringraziamenti e spedizioni materiale fotografico/atti al termine della manifestazione.

L'U.O. organizza il lavoro in modo da centralizzare alcuni servizi consentendo una riduzione dei costi (ad esempio si utilizza un unico fotografo, o un unico fornitore per gli allestimenti floreali); supervisiona tutto il materiale grafico (inviti, paline, segnaletica, pannelli ...) uniformandolo secondo le note direttive.

11.e) Pubblicazioni

Si tratta di opuscoli e, più raramente, di libri "specialistici". Da un lato, vi sono soprattutto manuali di protezione civile (come ad es.: la statistica dell'ASL sugli incidenti stradali); dall'altro, l'*house organ* della Provincia, e cioè il quadrimestrale "La Provincia sannita", giunto all'anno 23°, inviato gratuitamente in tutta Italia, che comporta una spesa, invero, irrisoria, rispetto alla (oggettiva) qualità della pubblicazione ed al valore delle collaborazioni (gratuite). In sostanza, la Rivista comporta esclusivamente le (modeste) spese di stampa ed il rimborso di eventuali spese fotografiche (mai superiori in tutto l'anno ad € 200,00). La Direzione e la responsabilità editoriale della Rivista fa capo all'U.O. Comunicazione ed Immagine: essa raccoglie le informazioni provenienti dal Presidente, dagli assessori e consiglieri, dai Settori; le assembla dando loro una veste grafica facile alla lettura, privilegiando gli approfondimenti di grandi temi di natura socio-economica attinenti il Sannio. E' possibile in tal modo raggiungere un pubblico vasto, non disperdendo i costi e mostrando un'immagine univoca e coordinata della Provincia all'esterno.

Vengono realizzati anche prodotti editoriali direttamente o in collaborazione con case editrici (ad es., il libro sui 50 anni di vita democratica del Consiglio provinciale).

11.f) Portale e Sito internet

Una maggiore collaborazione da parte di tutti i Settori dell'ente può implementare il Portale della Provincia Allo stato emerge che la modalità di creazione ed aggiornamento dei contenuti



PROVINCIA di BENEVENTO

dei siti segue logiche e metodi diversi: alcuni Settori appaiono, oggi, più interessati ad "dialogo" con il Portale, rispetto ad altri che, probabilmente per impegni d'istituto, non hanno, sfruttato appieno le potenzialità del mezzo. L'uso delle reti e della posta elettronica ha raggiunto ormai livelli buoni; mancano, però, alcuni collegamenti di posta elettronica personali ed Intranet e, pertanto, la trasmissione interna di informazioni e documenti avviene con sistemi ormai obsoleti. L'adeguamento tecnologico in corso ha delle ovvie ed evidenti ripercussioni per l'implementazione del Portale. Comunque sia, ormai, insieme agli strumenti più tradizionali di cui alle sezioni precedenti, anche il mezzo Internet è abitualmente riconosciuto ed utilizzato sia all'interno che all'esterno dell'ente.

Per la gestione, mantenimento e sviluppo del sito opera una struttura esterna, coordinata dal U.O. Comunicazione ed Immagine, con referenti in tutti Settori (va detto, però, che alcuni Settori, sebbene più volte sollecitati ancora non hanno provveduto a nominare i propri referenti e a comunicarli al coordinato U.O.).

Nella pratica la parte istituzionale del sito e quella relativa ad alcune voci principali è curata direttamente dall'U.O. Comunicazione ed Immagine (specie per quanto attiene alle "news e servizi"). L'U.O. Comunicazione e Immagine interviene in ogni parte del processo, affiancando i redattori in ogni fase del lavoro attraverso interventi tecnici e formativi, consulenze di supporto sia in fase di costruzione e di modalità di scelta del fornitore, collaborazione in fase di approvazione delle pagine da pubblicare, collegamento con il gestore, aggiornamento grafico, di contenuto e tecnico. Per facilitare la presentazione e la successiva organizzazione dei dati è stata proposta a tutti Settori una direttiva del Presidente.

La completezza delle informazioni ottenute è possibile grazie ad un migliore approccio verso le tecnologie informatiche e tenendo comunque conto che soprattutto con il Portale a ragione del suo linguaggio diretto ed alle possibilità di accesso in tempo reale, si consegue in maniera ottimale l'obiettivo prefissato che è quello di migliorare l'immagine della Provincia di Benevento. Il numero delle visite al Sito Internet della Provincia di Benevento si è attestato su cifre rilevanti, ed il trend è in ulteriore ascesa (circa 10.000 al mese).

Ciò nonostante, occorre potenziare il sito offrendo la possibilità ai cittadini-utenti di colloquiare con il Portale e, attraverso di esso, con l'ente, consentendo così di trasmettere in via telematica istanze, domande di partecipazione a concorsi, etc.: questa fase, tuttavia, prima di essere varata richiede per poter essere portata a termine il completamento e l'arricchimento del processo di informatizzazione interno.

11.g) Partecipazione ad eventi esteri

La partecipazione ad eventi all'estero è ovviamente limitata, a ragione dei costi. Tuttavia, essa è significativa e si colloca nel contesto dei programmi di Internazionalizzazione che l'Amministrazione sta perseguendo - e non solo nel campo commerciale, ma anche in quello scientifico (si pensi ai progetti di ricerca in atto con Istituti del Canada). La partecipazione ad eventi esteri, comunque, non è percepita solitamente come attività di comunicazione - sebbene all'interno della struttura vi sia una struttura preposta proprio all'internazionalizzazione, che traduce in operatività (organizzazione viaggi, contatti, etc) gli indirizzi del Presidente. Anche in questo contesto, comunque, la collaborazione tra Settore e Unità Operativa Comunicazione e Immagine appare indispensabile.

11.h) Partecipazione a fiere e mercati, etc.

Per quanto riguarda la partecipazione a fiere, mercati, etc. si ripropongono annualmente alcuni appuntamenti fissi sia nel Sannio che fuori.

Ogni Settore organizza in proprio (affidandosi anche a fornitori esterni) lo stand o gli stands. L'Unità Operativa Comunicazione e Immagine fornisce indicazioni e coordina il lavoro per il rispetto dell'immagine grafica coordinata (colori, utilizzo corretto dello stemma...) e mette a disposizione i materiali istituzionali ("La Provincia sannita", etc.).

12. Strumenti operativi

Per una comunicazione coordinata ed uniforme l'Unità Operativa Comunicazione e Immagine migliora l'immagine dell'Istituzione: ciò si traduce un obiettivo raggiungibile se l'attenzione alla comunicazione diventa uno stile di tutta l'organizzazione, un modo di essere e non solo



un'attività aggiuntiva ed opzionale. Per la Provincia di Benevento ciò è possibile oggi a patto che l'autonomia dei Settori, differenziata per attività e per target, si concili con le esigenze del coordinamento della comunicazione, affidato alla responsabilità dell'U.O. Comunicazione ed Immagine. Tale coordinamento, in sostanza, significa servizio, collaborazione, supporto nei confronti dei Settori, nel contesto delle direttive politico-programmatiche degli Indirizzi di Governo dell'Amministrazione in carica.

Il coordinamento si avvale dei seguenti strumenti principali:

1. L'immagine grafica coordinata
2. Le concessionarie pubblicitarie
3. Le redazioni
4. L'attività di ascolto

12.1) L'immagine grafica coordinata

Il Piano visuale per la Provincia di Benevento va dal corretto utilizzo dello stemma, alla segnaletica ai messaggi pubblicitari. Tutti gli operatori che concorrono a lavorare su questo tema devono agire secondo regole fisse ed inderogabili che rappresentano il progetto di immagine visuale.

12.2) Le concessionarie pubblicitarie

L'Unità Operativa Comunicazione e Immagine ha instaurato con le concessionarie pubblicitarie di diversa natura (quotidiani, radio, tv, affissioni ...) una collaborazione costante che permette di contrattare le tariffe per l'acquisto spazi. In alcuni casi, esiste una sorta di "contratto" che definisce prezzi vantaggiosi in cambio di una presenza minima d'investimento. L'U.O. dispone di un data-base in cui sono stati archiviati referenti e tariffari di ciascuna concessionaria. Si è anche standardizzato il lavoro: ad es., per i quotidiani, sono stati scelti 3 moduli di riferimento (formato piccolo, medio e grande) per qualsiasi inserzione pubblicitaria della Provincia.

12.3) Le redazioni

L'U.O. Comunicazione ed Immagine può operare al meglio solo se riesce a costruirsi una rete di referenti distribuiti nei Settori. La comunicazione è biunivoca. I referenti possono ottenere servizi e consigli dal U.O. Comunicazione ed Immagine. Ad esempio, usufruire di tariffe vantaggiose per inserzioni pubblicitarie, avere aiuto su come organizzare una campagna pubblicitaria, su come utilizzare correttamente il logo. A sua volta, L'Unità Operativa Comunicazione e Immagine può ricevere da loro preziose informazioni per rispondere - in vario modo - alle richieste dei cittadini.

12.4) L'attività di ascolto

L'attività di monitoraggio delle competenze e iniziative della Provincia di Benevento viene svolta costantemente. Come anticipato nella Premessa, spesso è utile per rendere più espliciti cambiamenti altrimenti difficili da riconoscere.

E' ovviamente la cartina di tornasole di come i cittadini percepiscono il nostro Ente, dei loro bisogni, apprezzamenti ma anche lamentele.

Abitualmente una parte dei sondaggi viene destinata proprio alla verifica delle preferenze dei cittadini sulle modalità e strumenti da utilizzare per la comunicazione: la pianificazione di campagne pubblicitarie avviene spesso sui quotidiani, proprio perché questo è uno dei mezzi maggiormente segnalati.

Ci sono poi situazioni specifiche in cui un sondaggio può aiutare a misurare l'efficacia della comunicazione: i Settori segnalano all'U.O. Comunicazione ed Immagine situazioni particolari sui cui realizzare sondaggi.

13. Rendicontazione

L'U.O. Comunicazione ed immagine, unitamente al Settore Finanze e controllo economico, provvede alla rendicontazione delle spese sostenute ai fini dell'applicazione della legge n. 112/2004.