



Città di Nocera Inferiore

PROVINCIA DI SALERNO

PIANO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE 2025 -2027

INTRODUZIONE

La comunicazione, per espressa previsione di legge, è una tappa fondamentale nel processo di innovazione e semplificazione della pubblica amministrazione. È la stessa normativa che evidenzia finalità, strutture e modalità operative della comunicazione pubblica che costituisce oggi un tema di rilevante interesse per tutte le amministrazioni in generale.

La comunicazione è stata infatti protagonista di un percorso normativo evolutivo ricco di cambiamenti significativi.

Dapprima intesa come mezzo per istruire e guidare i cittadini è diventata strumento di trasparenza, pubblicità e semplificazione, necessario a garantire conoscenza e partecipazione dei cittadini alla vita pubblica.

La comunicazione assume oggi un ruolo centrale per l'azione amministrativa, come strumento di governo della complessità sociale ed organizzativa, fondamentale per elaborare e attuare politiche pubbliche sempre più articolate e complesse.

Lo strumento operativo attraverso il quale armonizzare i diversi ambiti di programmazione delle attività di comunicazione, dalla definizione di obiettivi e strategie alla modalità di coordinamento dei singoli strumenti e canali comunicativi, delle varie azioni da realizzare, è il Piano di Comunicazione.

DEFINIZIONE

Il Piano della Comunicazione è un documento strategico che ha il principale compito di guidare tutte le attività di comunicazione dell'Ente.

Il Piano della comunicazione è uno strumento che consente di coniugare i propri obiettivi, i propri pubblici di riferimento, le strategie, le azioni e gli strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale che consente all'Ente di avere una visione complessiva della propria comunicazione interne ed esterna.

Esso rappresenta anche una leva verso l'innovazione dell'intera organizzazione perché, oltre ad aumentare l'efficienza e l'efficacia della comunicazione, in senso più generale consente di migliorare la qualità delle relazioni e il dialogo all'interno e all'esterno.

Il Piano è infine uno strumento di lavoro per gli uffici, siano essi coinvolti in maniera diretta o indiretta in attività di comunicazione. Per questo motivo viene condiviso ed è a disposizione di tutto il personale dell'Ente.

SCENARIO

Per capire come debba essere strutturata la comunicazione è importante comprendere la realtà sociale di riferimento.

Secondo i dati forniti dal Servizio demografico dell'Ente, alla data attuale i residenti del Comune di Nocera Inferiore sono 43939 (21351 Maschi e 22588 Femmine), di cui n 1956 stranieri (883 Maschi

e 1073 Femmine) con netta prevalenza della cittadinanza ucraina (466), seguita dalla cittadinanza indiana (375), rumena (293) marocchina (249) e pakistana (134).

La fascia di età compresa tra 0 e 18 anni è costituita da 6959 (15,84%) della popolazione, quella di età compresa tra 19 e 64 anni è costituita da 26649 (60,65 %) di cittadini, mentre quella di età superiore a sessantacinque anni è composta da 10332 (23,51) cittadini.

La popolazione si compone di n. 16978 nuclei familiari, di cui 4376 con 1 solo componente, (trattasi in massima parte di anziani soli), 4496 con 2 componenti, 3703 con 3 componenti, 3161 con 4 componenti, 920 con 5 componenti e 322 con 6 componenti ed oltre.

Sulle 16978 famiglie presenti sul territorio 4148 hanno perlomeno 1 dei componenti minorenni e specificamente: 2174 famiglie con 1 minore, 1641 famiglie con 2 minori, 283 famiglie con 3 minori, 50 famiglie con 4 minori e oltre.

Mentre 7105 sono le famiglie che hanno componenti ultrasessantacinquenni: 4617 famiglie con 1 anziano, 2435 famiglie con 2 anziani, 53 famiglie con 3 anziani.

GLI OBIETTIVI GENERALI

A livello generale, gli obiettivi prioritari della comunicazione sono i seguenti:

- Garantire e tutelare i diritti nella relazione tra pubblico e privato: garantire imparzialità nell'opportunità di accesso ai servizi; assicurare accesso agli atti e partecipazione; attuare le regole in materia di trasparenza; garantire il rispetto delle norme sulla *privacy*; garantire la chiarezza del linguaggio.
- Aumentare la partecipazione intorno a valori, progetti e priorità: l'efficacia delle politiche pubbliche dipende non solo dalla definizione di regole e dalla creazione di servizi, ma spesso anche dai comportamenti delle persone. In questi casi la comunicazione diventa leva strategica, in quanto può contribuire alla costruzione di un percorso consapevole e condiviso fra l'amministrazione e la comunità cittadina.
- Migliorare la qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate: far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, semplificare le procedure, snellire i tempi, ridurre i costi, rendere i servizi coerenti con i bisogni e le aspettative degli utenti.
- Promuovere all'interno dell'organizzazione la cultura della relazione e del servizio al cittadino: se la comunicazione finalizzata al dialogo, alla trasparenza e all'innovazione è un obiettivo strategico dell'ente, tale obiettivo deve essere conosciuto e condiviso da tutti coloro che entrano in relazione con l'utente. Favorire lo sviluppo di un'etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza all'organizzazione contribuisce a migliorare il grado di consapevolezza degli operatori, di conseguenza la loro partecipazione e motivazione e, quindi, la qualità dei servizi erogati.
- Curare e rafforzare l'identità e l'immagine dell'ente: comunicare l'identità dell'istituzione e la sua *mission*, le iniziative e i programmi realizzati; correggere quando necessario la percezione presso i pubblici di eventuali informazioni distorte, poco chiare o fuorvianti.

Dal 2013 l'Amministrazione Comunale di Nocera Inferiore adotta il Piano di Comunicazione come guida metodologica e coordinamento delle sempre più numerose e trasversali attività di comunicazione dell'Ente e dei soggetti coinvolti.

Il piano della comunicazione del Comune di Nocera inferiore definisce le principali attività di comunicazione, con riferimento sia agli **indirizzi programmatici** dell'amministrazione, sia alle **disposizioni normative** in tema di comunicazione istituzionale, a cui si intende dare piena attuazione.

Esso ha tra i propri obiettivi fondanti quello di **facilitare il rapporto con i cittadini**, rafforzare il dialogo e renderlo più diretto.

Come ogni programmazione anche quella contenuta nel piano di comunicazione, potrà solo definire linee guida. Il livello operativo sarà dettagliato nell'approvazione degli interventi di

comunicazione specifici e negli atti ad essi correlati.

Gli obiettivi strategici dell'amministrazione sono definiti nelle Linee programmatiche di mandato 2022- 2027, approvate con Delibera di Consiglio Comunale n. 25 del 21 luglio 2022, alle quali per sintesi si rimanda.

- trovano la loro definizione sintetica nel messaggio **“Cinque passi per Nocera Inferiore”**:
- **Crescita** – Dare impulso alle politiche economiche e per il lavoro ed alla pianificazione del territorio e della mobilità dando massima attenzione alle aree periferiche e coniugando queste a politiche di crescita culturale e sociale della cittadinanza.
- **Innovazione** – Transizione ecologica e politiche per l'ambiente.
- **Diritti** – Inclusione sociale e affrancamento dalla marginalità di soggetti fragili, sviluppo del welfare sociale con servizi per bambini, anziani, disabili e famiglie, e servizi di contrasto alla violenza di genere.
- **Coesione** – Una comunità solida si costruisce anche condividendo valori, promuovendo momenti di riflessione e di aggregazione intorno ai temi della solidarietà, della pace, delle pari opportunità e della lotta ad ogni tipo di discriminazione.
- **Partecipazione** – Una città cresce quando tutti i cittadini si sentono coinvolti e protagonisti del cambiamento. Rivitalizzazione di spazi ed organismi di partecipazione dei cittadini alla vita del Comune (Consulte e Comitati di quartiere ecc).
- Trasversali a questi obiettivi e fondamentali per svilupparli sono la **semplificazione delle procedure amministrative e lo sviluppo della comunicazione interna ed esterna**.

Le linee programmatiche sono ulteriormente declinate negli obiettivi strategici approvati con il Documento Unico di Programmazione (DUP), approvato, per gli anni 2025 – 2027, con Delibera di Consiglio Comunale n. 18 del 16.12.2024.

Esse prevedono in sintesi:

MISSIONE 01:

- Miglioramento della qualità dei servizi per il cittadino ed erogazione in modalità telematica dei servizi dell'Ente;
- Sviluppo della comunicazione istituzionale quale elemento di efficacia delle scelte politico - amministrative;
- Piattaforma multicanale di comunicazione istituzionale: sito istituzionale, app dedicata, portale turistico, social, modulistica per il cittadino;
- Potenziamento della rete LAN in tutte le sedi e attivazione Wi- Fi.

MISSIONE 03:

- Città più sicura;
- Controllo del territorio comunale e collaborazione tra le forze di pubblica sicurezza.

MISSIONE 04:

- Interventi per il miglioramento degli edifici pubblici ed in particolare degli edifici scolastici;
- Promozione del tempo prolungato per la scuola primaria e mensa scolastica;
- Mantenimento ed innalzamento del “successo formativo”;
- Servizio di trasporto scolastico per scuola primaria e secondaria di primo grado;

MISSIONE 05:

- Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali.
- Riqualificazione dei fabbricati di Montevercovado;
- Nocera città dello sport, progettazione di un Polo sportivo nella zona tra lo Stadio Comunale e Palazzetto dello Sport.
- Efficientamento energetico della pubblica illuminazione;

MISSIONE 06:

- Promozione delle politiche giovanili, sport e tempo libero;
- Promozione dello sport quale strumento di integrazione e socializzazione delle giovani generazioni e di tutela del diritto alla salute.
- Istituzionalizzazione del Memorial Franco de Maio.
-

MISSIONE 07:

- Promozione della città;
- Istituzionalizzazione del Carnevale Nocerino;
- Partecipazione ad eventi e programmi che mirino a valorizzare le ricchezze del territorio;
- Implementazione "App della Città".

MISSIONE 08:

- Attuazione delle misure a sostegno dello sviluppo economico;
- Completamento Piani di Insediamento Produttivi;
- Aggiornamento ed attuazione del Piano Urbanistico Comunale;
- Ricognizione ed attuazione delle Convenzioni Urbanistiche;
- Completamento lavori della Rete Fognaria.

MISSIONE 09:

- Incremento quali-quantitativo della percentuale di Raccolta Differenziata sul territorio comunale;
- Implementazione della premialità sulla raccolta differenziata dei rifiuti;
- Sviluppo e intensificazione delle azioni di monitoraggio e controllo sui sistemi ACQUA - ARIA - SUOLO;
- Gestione del rischio amianto sul territorio comunale.

MISSIONE 10:

- Interventi infrastrutturali per la mobilità cittadina.

MISSIONE 11:

- Aggiornamento Piano della Protezione Civile;
- Aggiornamento del censimento relativo ai residenti in aree a rischio idrogeologico elevato e molto elevato;
- Attività di informazione alla popolazione sui rischi e situazioni di pericolo.

MISSIONE 12:

- Promozione servizi di sostegno di anziani e disabili;
- Sostegno alla genitorialità consapevole;
- Rafforzamento delle azioni di contrasto alla povertà;
- Rafforzamento delle azioni di prevenzione e contrasto alla violenza di genere;
- Integrazione delle politiche sociali e sanitarie.

MISSIONE 13:

- Attivazione della Consulta della salute
- Nocera Città Cardio-protetta (aumento dei defibrillatori in posti strategici della città);

MISSIONE 14:

- Valorizzazione delle produzioni economiche locali;
- Completamento delle assegnazioni di tutti i posteggi disponibili nei mercati, dei chioschi e le aree pubbliche per l'esercizio di attività stagionali;
- Costituzione di un Centro Commerciale naturale per il quadrilatero urbano della città.

MISSIONE 15:

- Promuovere agevolazioni per l'apertura di nuove attività commerciali;
- Istituzione della Consulta del commercio quale organo permanente di comunicazione e raccordo con le istanze e le esigenze tra commercianti ed Amministrazione Comunale.

MISSIONE 17:

- Prosecuzione nell'attuazione delle politiche di efficientamento energetico ed utilizzo delle fonti rinnovabili per tutte le strutture comunali.

IL PIANO DELLA COMUNICAZIONE

La gestione di un processo comunicativo parte dall'individuazione degli obiettivi che si intende raggiungere e attraverso l'analisi del contesto individua il target dei destinatari della comunicazione, e le specifiche azioni e strumenti che si ritiene siano più idonei ed efficaci per raggiungere i risultati attesi.

Il Piano della Comunicazione, per le annualità 2025-2027, si pone in netta continuità con quelli precedentemente approvati, seppure definendo degli aggiornamenti negli strumenti per ottenere un efficace adeguamento ad una realtà politica, amministrativa ed organizzativa interna ed esterna in rapido mutamento.

L'intento del nuovo Piano di Comunicazione dell'Ente è quello di essere uno strumento snello e pratico, capace di coniugare i principi di una "buona comunicazione" con il **principio di trasparenza ed imparzialità della pubblica amministrazione**: in connessione con il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza che, per la normativa vigente, confluisce nel PIAO.

In questo contesto, il presente piano di comunicazione rappresenta lo strumento di pianificazione e integrazione delle azioni attraverso cui l'Ente risponde alle esigenze di informazione istituzionale e di comunicazione interna ed esterna, oltre ad essere uno strumento finalizzato a sostenere l'organizzazione nel raggiungimento di specifici obiettivi strategici.

Il presente piano di comunicazione, confermando gli obiettivi strategici individuati dai precedenti atti di programmazione della comunicazione, detta alcune linee generali, che rappresentano i principi guida di tutte le iniziative di comunicazione, rimarcando che, affinché il sistema di comunicazione dell'Ente esista e funzioni, non può basarsi esclusivamente sull'attività e sulla professionalità di strutture dedicate, ma è necessario che la comunicazione divenga patrimonio culturale di tutto il Comune e che ciascun settore partecipi alla sua costruzione ed al suo sviluppo.

In quest'ottica, l'obiettivo principale del piano è la creazione di condizioni che consentano un accesso trasparente e semplificato ai servizi dell'Ente, anche attraverso la capacità di ascolto e di coinvolgimento dei cittadini, per l'eventuale correzione dei disservizi ed il conseguente miglioramento qualitativo degli stessi. Pertanto, lo sviluppo di sistemi che agevolano il recepimento delle segnalazioni e la raccolta delle opinioni degli utenti, attivando circuiti virtuosi di miglioramento della società, è uno tra gli obiettivi da perseguire. L'ampliamento e la diffusione di differenti canali di comunicazione, la semplificazione e la dematerializzazione dei documenti, la velocizzazione degli scambi comunicativi interni ed esterni, aumentano l'efficienza organizzativa e riducono i costi, per cui è imprescindibile assicurare un aggiornamento costante della comunicazione e dell'informazione istituzionali. In tale ottica vanno i recenti interventi normativi afferenti il comparto pubblico quali il d. lgs. n.82/05 cd Codice dell'Amministrazione Digitale, la Legge n. 69/09 sull'Albo Pretorio Informatico ed altri interventi novellatori in tema di dematerializzazione degli atti amministrativi.

DESTINATARI

Affinché le azioni di comunicazione siano efficaci è necessario che esse siano tarate sul pubblico a cui ci si rivolge. Il pubblico di riferimento di un Comune è estremamente vasto ed eterogeneo, pertanto è opportuno che esso venga esaminato e segmentato nell'ambito delle singole azioni, sulla base degli obiettivi specifici che ci si pone. In generale, possiamo già suddividere il pubblico in due target principali, che possono a loro volta essere ulteriormente segmentati per realizzare un utile riferimento nell'ambito delle singole iniziative.

Il pubblico interno dell'ente, costituito da amministratori, dipendenti e collaboratori, è direttamente coinvolto nel processo di cambiamento organizzativo e di comunicazione verso i pubblici esterni. Il pubblico interno assume un ruolo fondamentale nell'efficacia della comunicazione esterna. Esso deve essere valorizzato al massimo tramite un adeguato coinvolgimento nelle scelte strategiche e organizzative e la condivisione delle informazioni, secondo una logica che superi l'appartenenza a settori, uffici e ruoli e metta al centro dell'attenzione e dei processi le persone e le loro capacità.

Il pubblico esterno all'ente può essere segmentato principalmente in tre macro gruppi omogenei, da raggiungere con precise azioni di comunicazione.

- Cittadini, associazioni, imprese: coloro sui quali ricadono le azioni dell'amministrazione, in quanto utenti dei servizi, destinatari o beneficiari dell'azione amministrativa. Strumenti di comunicazione diretti e mediati, *on* e *off line*, tradizionali e innovativi, devono concorrere a raggiungere questo pubblico variegato sempre nella modalità più adatta rispetto agli specifici obiettivi.
- Media: quotidiani, periodici, stampa specialistica e locale, Tv locali, radio nazionali e locali, internet. Ad essi l'ente si rivolge attivamente tramite la produzione e l'invio di contenuti ad hoc, ma anche e sempre di più tramite la pubblicazione di documenti e atti amministrativi.
- Istituzioni: altri enti pubblici di riferimento, comuni, province, regione ecc.

GLI ATTORI

L'elevata complessità del processo di comunicazione in un Ente delle dimensioni del Comune di Nocera Inferiore richiede il coinvolgimento di professionalità e competenze in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione prefissati dall'Amministrazione attraverso il miglioramento della comunicazione interna ed il suo raccordo con quella esterna al fine di offrire alla cittadinanza un panorama chiaro ed accessibile dell'attività dell'Ente.

Sebbene ogni settore e servizio dell'Ente sia coinvolto in forma più o meno diretta nell'attività di comunicazione interna ed esterna dell'organizzazione, in quanto comunica ininterrottamente su numerosi fronti, tramite contatti tra le persone (negli uffici e agli sportelli, al telefono, via email), tramite la produzione e diffusione di documenti (atti amministrativi, lettere, ma anche progetti, presentazioni e relazioni), tramite l'utilizzo di piattaforme di comunicazione online (albo pretorio, sito web) o nell'ambito di vere e proprie campagne di comunicazione attuate dai singoli servizi (tipicamente i settori che si occupano della cultura e dell'ambiente), affinché tale complessa attività sia tradotta in comunicazione istituzionale dell'Ente è indispensabile che sia interpretata e proposta in una visione strategica complessiva mediante la rielaborazione in un unico ufficio che sperimentalmente raccolga tutte le funzioni istituzionali relative alla comunicazione avvalendosi del supporto di adeguate figure professionali specializzate in materia non presenti tra il personale dipendente dell'ente. La rilevanza di questo profilo è confermata anche dal CCNL Funzioni Locali 21 maggio 2018 che, all'art. 18 bis, delinea i contenuti professionali dello specialista della comunicazione istituzionale, contenuti così articolati: gestione e coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza ed agli obiettivi dell'amministrazione, definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale, gestione degli eventi istituzionali, raccordo dei processi di gestione dei siti internet, nonché delle comunicazioni digitali WEB e social, anche nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni in materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Amministrazione e del loro funzionamento.

Restano confermati i principali attori della comunicazione del Comune di Nocera Inferiore, come sono organizzati e come intervengono nel processo di comunicazione istituzionale.

Sindaco e assessori

Il sindaco e gli assessori rappresentano l'Ente e contribuiscono con ciò in maniera centrale e determinante all'attività di comunicazione dell'intera organizzazione, partecipando alle conferenze stampa ed alle assemblee pubbliche, rilasciando dichiarazioni ed interviste ai media.

Segretario generale, dirigenti, posizioni organizzative

Il Segretario generale svolge un ruolo di supervisione, coordinamento e impulso della comunicazione sia interna che esterna.

I dirigenti e le posizioni organizzative svolgono un ruolo attivo e di coordinamento operativo, sono quindi i referenti delle strategie, delle logiche e dinamiche comunicative specifiche dei singoli settori e servizi.

Ufficio di Segreteria del Sindaco

L'ufficio di segreteria del Sindaco, che svolge attività di relazioni con il pubblico e di cura del cerimoniale, garantisce:

- front office in ufficio, telefonico e via mail per fornire tutte le informazioni di primo livello e indirizzare gli utenti agli uffici competenti;
- gestione delle segnalazioni telefoniche o via e mail/Pec;
- collaborazione e supporto di tutte le attività assegnate all'Ufficio per la comunicazione.

Qualunque servizio si trovi a organizzare eventi istituzionali si deve confrontare con l'Ufficio, che svolge anche i compiti dell'URP, per la corretta preparazione dell'evento stesso. L'ufficio verifica inoltre il corretto utilizzo del logo del comune da parte degli organizzatori di iniziative patrocinate dall'ente.

Ufficio per la comunicazione:

Cura la gestione e coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza ed agli obiettivi dell'amministrazione contribuendo a creare un'unica regia comunicativa che coniugando le informazioni interne ed esterne con le direttive politico - amministrative le renda disponibili in una visione strategica dell'attività dell'Ente.

Le principali attività svolte dall'Ufficio per la comunicazione per la cura della comunicazione e informazione istituzionale sono:

- relazioni esterne con operatori dell'informazione e della comunicazione, con enti e associazioni;
- realizzazione e diffusione comunicati stampa e redazionali, organizzazione conferenze stampa;
- realizzazione e diffusione materiale fotografico sulle attività del Comune e sulla città;
- elaborazione proposta di piano di comunicazione;
- elaborazione piani di comunicazione per iniziative specifiche;
- supporto agli uffici per pianificare singole attività o campagne di comunicazione
- elaborazione (o supporto nell'elaborazione) di progetti e iniziative di comunicazione, semplificazione e innovazione;
- raccordo dei processi di gestione dei siti internet, nonché delle comunicazioni digitali WEB e social, anche nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni in materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Amministrazione e del loro funzionamento;
- elaborazione (o supporto nell'elaborazione) di guide, tutorial manuali rivolti ai dipendenti;
- supporto e presidio sull'applicazione dell'immagine coordinata.

L'ufficio, inoltre, supporta tutte le attività del primo cittadino in collaborazione con l'Ufficio di segreteria del Sindaco che si occupa del cerimoniale.

Gli uffici dei diversi settori

Tutti i Settori hanno un front office che gestisce il contatto diretto con gli utenti. Inoltre i singoli uffici intraprendono all'occorrenza campagne di comunicazione per iniziative specifiche. In questi casi l'ufficio comunicazione funge da raccordo per garantire l'integrazione delle attività di comunicazione in una strategia generale unica, fornendo all'occorrenza il supporto operativo.

Creazione della rete dei referenti

Nell'esperienza di questi anni è emerso che è indispensabile creare una rete di referenti per le attività di comunicazione in modo da superare improvvisazioni e confusione e si possano individuare funzioni e responsabilità specifiche.

Ciascun dirigente deve individuare uno o più referenti all'interno dei propri uffici, al fine di costituire tutti insieme la rete dei referenti. Il loro ruolo è, in primo luogo, quello di rapportarsi con l'ufficio comunicazione per assicurare un rapido aggiornamento delle informazioni.

Ciascun nodo di questa rete fa anche da anello di congiunzione tra gli input del settore o assessorato di riferimento e l'ufficio comunicazione.

Gestione della comunicazione in situazioni di emergenza

La gestione di una situazione di crisi o di emergenza, legata ad esempio ad eventi potenzialmente rilevanti in termini di protezione civile o, come accaduto a far data dall'annualità 2020, in relazione all'emergenza pandemica da Covid-19, richiede una gestione estremamente attenta e puntuale della comunicazione. Al prospettarsi di una situazione di emergenza, l'ufficio per la comunicazione viene attivato immediatamente per la predisposizione e/o pubblicazione e/o pubblicizzazione di eventuali ordinanze sindacali od altri atti rilevanti e mantiene un contatto costante fino alla conclusione dell'emergenza con l'Ufficio di Protezione Civile.

La comunicazione dell'emergenza è attiva tanto in fase preventiva, con la pubblicizzazione di ordinanze sindacali et similia, quanto durante l'emergenza, con l'attivazione di procedure di comunicazione ormai consolidate, seppure ad oggi non ancora formalizzate. L'obiettivo è fornire online in tempo reale le informazioni, a favore dei cittadini ma anche di tutti i soggetti che possono a loro volta, tramite il passaparola o altri strumenti, raggiungere il più ampio numero possibile di persone potenzialmente interessate. Le procedure dell'ufficio di protezione civile prevedono inoltre, al verificarsi di determinate condizioni, il contatto diretto con specifici gruppi di cittadini.

A tal uopo è stata implementata apposita app denominata "*Sindaci in contatto 2.0*", in grado di avvisare la cittadinanza, che fornisce i propri contatti, in caso di calamità naturale, ma anche in caso di semplici variazioni del calendario della raccolta differenziata e/o di chiusura al traffico di strade e/o di eventi che vengono realizzati in città.

CONTENUTI

Descriviamo qui le tipologie di contenuti ricorrenti che il comune di Nocera inferiore comunica con regolarità e continuità, attivando di volta in volta l'adeguato mix di strumenti e canali.

- Trasmissione delle sedute del Consiglio Comunale;
- Albo pretorio online per la pubblicazione sul sito degli atti amministrativi (Delibere di Giunta e di Consiglio e determinazioni dei Dirigenti).
- Informazioni sul sito istituzionale dell'Ente riguardo agli uffici, ai procedimenti

amministrativi e relativa modulistica: descrizioni dettagliate e costantemente aggiornate sulle attività degli uffici comprendono anche i nomi dei responsabili, completi di numero telefonico diretto e indirizzo email, da tenersi aggiornate a cura dei referenti della comunicazione.

- È prevista l'implementazione di schede informative relative a tutti i procedimenti, descritti secondo uno schema standardizzato (che tiene conto degli obblighi di legge), che compongono nell'insieme una vera e propria guida ai servizi, consultabile online, aggiornata in tempo reale e completa di modulistica.
- Iniziative istituzionali ricorrenti: cerimonie varie legate a ricorrenze e celebrazioni.
- Iniziative culturali come convegni, incontri e presentazioni e gli eventi sportivi, che si susseguono in città, organizzate o patrocinate dal Comune, da altri enti e dalle associazioni.
- Campagne di comunicazione legate alle attività e ai progetti dei vari settori, siano esse permanenti, ricorrenti, oppure *una tantum*.
- Tutte le informazioni di servizio: scadenze (come quelle legate ai tributi, ai contributi, alle iscrizioni e legate a specifiche iniziative come bandi e avvisi pubblici), informazioni di pubblica utilità, variazioni o modifiche di orario degli uffici.

STRUMENTI

Il Comune di Nocera Inferiore dispone di numerosi strumenti e canali di comunicazione, che sono stati attivati e ampliati negli anni nell'intento di andare incontro alle esigenze e alle attitudini degli interlocutori. In base agli obiettivi di comunicazione, vengono utilizzati, di volta in volta, gli strumenti reputati più adeguati al perseguimento dei risultati attesi, tenendo presente i vincoli rappresentati dalle risorse disponibili (economiche, umane e professionali, tecnologiche). La valutazione del migliore mix di strumenti da mettere in campo è affidata all'ufficio comunicazione. Di seguito si dettaglia una panoramica sintetica degli strumenti attualmente in uso.

Sito web

Il sito istituzionale del Comune di Nocera Inferiore rappresenta il principale spazio informativo a cui cittadini e utenti possono fare riferimento. Contiene le informazioni di carattere istituzionale e le informazioni utili. Si pone non solo come sito del comune ma anche come sito della città: non punta dunque solo sulla comunicazione istituzionale ma dà ampio spazio alla cultura, agli eventi cittadini, svolgendo anche il ruolo di vetrina della città. Fornisce per questo informazioni destinate ai cittadini, agli altri soggetti della comunità. I contenuti coprono tutti gli ambiti di competenza dell'Ente.

All'**Albo pretorio online** sono pubblicati tutti gli atti che richiedono pubblicità legale: deliberazioni, determinazioni, ordinanze, avvisi, bandi, notifiche, pubblicazioni di matrimonio, eccetera.

È indispensabile un potenziamento di questo importante strumento, attraverso un maggiore coinvolgimento sia dell'ufficio di comunicazione che dovrebbe diventare soggetto attivo nella pubblicazione degli atti di propria produzione (es. Comunicati Stampa) che di tutti i Settori, che dovrebbero essere maggiormente coinvolti nell'implementazione di contenuti specifici ed approfondimenti.

Sportelli di front office

Gli sportelli sono in prima linea nel rapporto immediato con gli utenti. Tra gli altri sportelli di maggior rilievo segnaliamo quelli dei servizi sociali, del servizio pubblica istruzione, dei servizi demografici e dei tributi, ognuno dei quali ha caratteristiche e pubblici differenti e fa capo ai rispettivi dirigenti di settore.

Comunicazione telefonica

È un punto di contatto immediato, fondamentale e altamente utilizzato dagli utenti, che consente di stabilire un'interazione amichevole e di risolvere già a questo livello il problema per cui il cittadino si rivolge all'amministrazione.

Tutti i dipendenti sono direttamente raggiungibili tramite un numero telefonico, l'elenco è sempre consultabile online, l'aggiornamento dello stesso è responsabilità dei referenti settoriali della comunicazione.

Link: www.comune.nocera-inferiore.sa.it

Comunicati stampa

Note scritte ufficiali curate dall'ufficio per la comunicazione e rivolte a un pubblico di professionisti della comunicazione. Forniscono ai media tutte le informazioni utili per realizzare articoli su servizi, eventi, iniziative dell'amministrazione e diffondere informazioni di pubblica utilità. Di norma contengono orari, luoghi, personaggi e nodi cruciali di eventi e iniziative, includono le dichiarazioni dell'amministrazione, eventuali immagini, link o allegati per gli approfondimenti.

Conferenze stampa

Incontri con i giornalisti organizzati dall'ufficio per la comunicazione, ai quali partecipano il sindaco o gli assessori di competenza e/o i responsabili dei servizi, per illustrare progetti o iniziative. Si sceglie di organizzare una conferenza stampa quando il tema è particolarmente complesso (per cui l'amministrazione ritiene necessario incontrare i giornalisti per fornire maggiori approfondimenti ed eventualmente chiarire direttamente eventuali dubbi), oppure quando l'amministrazione ritiene un tema particolarmente importante e degno di essere evidenziato.

Incontri pubblici

Nell'ambito di campagne di sensibilizzazione o di informazione il comune organizza talvolta degli incontri pubblici per dare la possibilità ai cittadini di ricevere informazioni dirette dai politici, dai tecnici o dai funzionari di riferimento. In molti casi questo tipo di comunicazione diretta è la più efficace, anche perché consente ai diretti interessati di porre domande e agli amministratori e tecnici di chiarire subito i principali dubbi o avanzare proposte. Si tratta di uno strumento estremamente efficace anche per la comunicazione interna.

Rassegna stampa

Il servizio di rassegna stampa quotidiana viene attualmente realizzato da impresa specializzata. La rassegna stampa viene messa a disposizione di amministratori, dirigenti e funzionari dell'ente tramite la posta elettronica.

Interviste con i media.

È un tipo di comunicazione meno formalizzata della Conferenza Stampa che viene comunque organizzata dall'Ufficio per la comunicazione ed alla quale partecipano gli amministratori (e gli eventuali responsabili del progetto) proponendo preventivamente gli argomenti ai media. Questa comunicazione è indirizzata ai lettori della stampa, spettatori TV e ascoltatori radio.

Spazi televisivi

Le emittenti locali, sul nostro territorio, sono seguite da un gran numero di cittadini per i quali i notiziari e gli speciali trasmessi a cadenza prefissata rappresentano un punto di riferimento significativo ed oramai abituale per la conoscenza delle iniziative e delle attività del Comune. Atteso che la presenza dell'ente nella comunicazione televisiva locale ha una durata pluriennale

ed un'efficacia sicuramente positiva per stimolare discussione e partecipazione civile dei cittadini viene confermata anche nell'attuale Piano.

Websites di informazione locale

Anche il rapporto con questi partners è collaudato da anni di collaborazione. Essi si sono rivelati strumenti utili per amplificare i messaggi e la comunicazione dell'Ente soprattutto verso la fascia di popolazione più giovane, meno incline al messaggio televisivo e stampato.

Manifesti, locandine, dépliant, volantini

Il Comune di Nocera Inferiore utilizza regolarmente questo tipo di strumenti di comunicazione cartacei e tradizionali, che fanno parte del mix comunicativo di pressoché tutte le iniziative organizzate o patrocinate dall'amministrazione. I contenuti, di norma, vengono curati dai Settori di riferimento dell'iniziativa, ma la veste grafica viene curata direttamente dall'Ufficio di comunicazione per garantire che sia utilizzata un'immagine omogenea ed ordinata che richiami immediatamente l'identità del Comune, superando frammentarietà, improvvisazione e disomogeneità.

Miglioramento e pubblicizzazione del profilo Facebook dell'Ente che oltre a garantire una comunicazione immediata e generalizzata favorisce la partecipazione, il confronto ed il dialogo con i propri interlocutori.

Strumenti da implementare:

Creazione di una newsletter che favorisca una forma di comunicazione immediata ed informale per diffondere notizie e pubblicizzazione di eventi.

Creazione della segnaletica interna

Un sistema di segnaletica interna completo e curato è necessario per consentire agli utenti di raggiungere con sicurezza l'ufficio che cercano, senza doversi rivolgere agli sportelli ed evitando l'effetto spaesamento nei corridoi. Le diverse sedi comunali sono autonome nel realizzare la propria segnaletica interna, nel rispetto dell'immagine coordinata dell'Ente.

Creazione di un account Instagram: è il terzo social network (dopo WhatsApp e Facebook) più utilizzato in Italia. Il suo carattere prettamente fotografico e il target di riferimento (15-45enni) possono contribuire a veicolare in modo efficace le iniziative dell'Ente ad un pubblico specifico.

Creazione di un account Youtube: una piattaforma per raccogliere tutti i prodotti multimediali creati (video istituzionali, spot pubblicitari, servizi speciali) non disperdendo il grande lavoro di creazione e realizzazione.