



Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 44 del 27/03/2012

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 5 marzo 2012, n. 408

Attività di Comunicazione Istituzionale per l'anno 2012.

L'assessore alle Politiche giovanili, cittadinanza sociale, attuazione del programma, sulla base dell'istruttoria espletata dal responsabile della P.O. "Comunicazione Interna e Segreteria tecnico-amministrativa" del Servizio Comunicazione Istituzionale, dalla dirigente dell'Ufficio relazioni con il Pubblico e confermata dalla Dirigente ad interim dello stesso Servizio, riferisce quanto segue:

la Giunta regionale con propria deliberazione n. 543 del 24 marzo 2011 nell'approvare il Piano di Comunicazione Istituzionale per l'anno 2011, ha dettato anche le "Linee guida di indirizzo per le attività di comunicazione istituzionale dei settori della Regione Puglia" comprendenti gli obiettivi da perseguire e le strategie da porre in essere;

in particolare la deliberazione ha previsto i seguenti obiettivi strategici:

- rafforzare l'immagine univoca della Regione Puglia per trasmettere ai cittadini, agli operatori e alle Amministrazioni un'immagine integrata ed omogenea facilmente riconoscibile e per ottenere una maggiore fruizione delle informazioni, delle comunicazioni e delle policy regionali attraverso il rafforzamento del sistema unitario di identità visiva, attraverso l'adozione di una immagine e di una simbologia uniforme e riconoscibile (azione di corporate identity), attraverso la definizione di una strategia globale e coordinata delle azioni con gli altri Servizi ed Enti regionali;
- organizzare ed assicurare il coordinamento delle fonti di informazione esistenti a livello regionale per garantire sia una migliore informazione e comunicazione delle attività all'esterno e all'interno dell'Amministrazione sia una partecipazione più attiva dei cittadini alle scelte dell'istituzione attraverso l'ottimizzazione ed il potenziamento dei canali d'interazione già utilizzati per la comunicazione interna, attraverso un sistema integrato di reti e di sportelli (fisici o virtuali) destinati al pubblico (URP e Centro di Contatto);
- investire in comunicazione a sostegno della promozione della Puglia, delle sue policy e del territorio sulla base di un approccio di partecipazione integrata attraverso l'organizzazione di campagne di comunicazione e di eventi di rilevanza regionale, la realizzazione della campagna di comunicazione sul Bilancio Sociale, la partecipazione alle più significative manifestazioni fieristiche presenti sul territorio nazionale ed internazionale;
- valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi formativi per una migliore e più efficace comunicazione interna ed esterna, facilitando lo scambio di best practice per i servizi forniti al cittadino attraverso attivazione di percorsi formativi interni, l'organizzazione di un Forum della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, sulla base dell'esperienza pregressa e di grande successo di pubblico e di critica del Public Camp.

Nel corso del 2011 le attività realizzate, in ottemperanza agli obiettivi previsti, sono state:

- l'istituzione del Centro media regionale che, a seguito di avviso pubblico reso noto attraverso il BURP, ha consentito a numerose testate giornalistiche di iscriversi e di partecipare alla veicolazione della Campagne di Comunicazione della Regione;
- la partecipazione alle manifestazioni fieristiche più rilevanti in tema di Comunicazione quali il "Forum P.A." ed il "Forum della Comunicazione";
- la collaborazione fornita a vari Servizi regionali in tema di predisposizione di bandi per campagne di comunicazione.

Alla luce di quanto sopra riportato, quindi, si rende opportuno portare a compimento gli interventi previsti dalla citata DGR 543/2011 in un'ottica di continuo miglioramento e innovazione dei processi attivati.

Con il presente provvedimento, pertanto, si propone di approvare le seguenti linee di intervento, la relativa dotazione finanziaria e le modalità di attuazione:

Linea di Intervento n. 1 - Razionalizzazione dell'immagine coordinata della Regione Puglia - euro 80.000,00

Tale Linea di intervento si sviluppa secondo due macro - azioni:

- a) Identità visiva - Realizzazione del manuale di identità visiva per organizzare ed uniformare la comunicazione esterna al fine di promuovere un'immagine unitaria, identificabile e riconducibile all'ente;
- b) Semplificazione
 - b.1) Redazione delle linee guida per l'omogeneizzazione del trattamento delle risposte fornite via fax, telefono ed e-mail da parte dell'Amministrazione Regionale nei confronti del cittadino.
 - b.2) valutazione dei risultati ottenuti in termini di omogeneizzazione comunicativa, attraverso il valore della percezione amministrativa e la maggiore comprensibilità delle informazioni maturate dalla società e un'amministrazione regionale coordinata dal punto di vista delle forme di risposta fornite al cittadino contribuisce alla costruzione di un'identità regionale facilmente riconoscibile e unitaria.

Per la realizzazione di tali interventi il Servizio Comunicazione Istituzionale attraverso procedura di evidenza pubblica individuerà il soggetto attuatore.

Linea di Intervento n. 2 - Potenziamento del Centro Media Regionale ed Istituzione del Parco progetti - euro 140.000,00

Tale Linea di intervento si sviluppa secondo tre macro - interventi:

a) Cabina di Regia interservizi

Al fine di garantire al Centro Media Regionale piena esecutività, secondo quanto disposto dalla deliberazione di Giunta Regionale n. 543/2011, è affidata al Servizio Comunicazione Istituzionale l'istituzione della Cabina di Regia interservizi a cui fanno capo i diversi Servizi titolari dei piani di comunicazione e di promozione interessati.

All'istituzione della suddetta cabina di regia provvederà il dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale con proprio atto.

b) Potenziamento del Centro Media

Il Centro Media Regionale viene integrato con una sezione dedicata alle Agenzie di Stampa. Il requisito d'accesso è la presenza di una sede operativa in Puglia. I criteri di riparto sono i seguenti:

- Numero giornalisti complessivi;
- Numero giornalisti della redazione pugliese; Fatturato annuo;
- Numero take giornalieri; Network nazionale;

- Numero giornali locali abbonati
- Numero sedi sul territorio nazionale ed internazionale.

Con proprio atto il dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale darà corso all'aggiornamento dell'anagrafica e del centro media.

c) Parco progetti di informazione istituzionale attraverso i media

Sono destinati euro 140.000,00 per il finanziamento di Progetti a disposizione della Giunta Regionale della Puglia per la programmazione delle risorse finanziarie regionali e aggiuntive nazionali e comunitarie, per le politiche di coesione e sviluppo 2007-2013, secondo le modalità definite dalla citata deliberazione di Giunta Regionale e che qui si riportano:

1. I progetti finanziabili dal Parco Progetti del Centro Media sono:

- format televisivi o radiofonici tematici, coerenti con le policy di governo;
- speciali su carta stampa o sul web;
- progetti su canali innovativi o internet, sistema web e reti video outdoor.

Alla pubblicazione dell'Avviso per l'acquisizione dei progetti provvederà il dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale con proprio atto.

La valutazione delle proposte progettuali è affidata al Servizio Comunicazione Istituzionale, sentito il parere - attraverso la Cabina di Regia interservizi - del Servizio titolare della competenza.

La Cabina di Regia interservizi effettuerà per ciascun progetto, ai fini dell'ammissibilità, valutazioni relative a:

- a) valenza strategica comunicativa e di impatto sul target;
- b) sostenibilità tecnico-amministrativa;

Il Servizio Comunicazione Istituzionale finanzia i progetti in ordine di arrivo e secondo i criteri mutuati dal D.Lgs n. 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modificazioni ed integrazioni.

Linea di Intervento n. 3 - Informazione, comunicazione e partecipazione ad eventi - euro 350.000,00

Tale linea di intervento prevede la realizzazione di iniziative di comunicazione istituzionale della Regione Puglia quali la partecipazione a fiere, l'organizzazione di eventi, il potenziamento dei canali di comunicazione dell'amministrazione regionale in osservanza delle disposizioni normative e programmatiche in materia.

In particolare sono programmati i seguenti interventi:

- ottimizzazione e potenziamento dei canali d'interazione già utilizzati per la comunicazione interna, per facilitare ed accelerare il flusso delle informazioni tra il centro ed il territorio;
- miglioramento della comunicazione, attraverso un sistema integrato di reti e di sportelli (fisici o virtuali) destinati al pubblico (URP e Centro di Contatto); ottimizzazione della qualità e della quantità dei servizi on-line per i cittadini, in particolare del sito web istituzionale e della rete degli altri siti istituzionali;
- Ottimizzazione della tv fruibile dal web (web tv);
- potenziamento degli strumenti e dei processi per garantire la trasparenza, l'accessibilità dell'informazione e la semplificazione del linguaggio attraverso l'utilizzo della gestione documentale (pubblicazione di determine e delibere, utilizzo del protocollo informatico e del work-flow).
- organizzazione di campagne di comunicazione e di eventi di rilevanza regionale, importante veicolo per l'informazione, per la promozione, per consolidare i rapporti con il territorio, con i cittadini e per incentivare la fruizione dei servizi;
- partecipazione alle più significative manifestazioni fieristiche presenti sul territorio nazionale ed internazionale volte a sensibilizzare, attraverso i progetti più innovativi, un pubblico differenziato e di settore e a creare un importante momento di incontro tra le realtà territoriali, gli enti locali, i settori delle

imprese ed il privato;

- maggiore visibilità delle attività attraverso i media;
- sinergie operative con gli altri Servizi, gli altri Enti Locali e le associazioni rappresentative.
- organizzazione di un Forum della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, sulla base dell'esperienza pregressa e di grande successo di pubblico e di critica del Public Camp, il Meeting dei Comunicatori Pubblici realizzato in Puglia nel 2008, nel 2009 e nel 2010.
- organizzare la presenza della Regione Puglia agli eventi in materia di Comunicazione più importanti sia regionali che nazionali.

Allo scopo di operare una razionalizzazione dei costi in materia di comunicazione istituzionale e garantire l'efficienza della spesa, il Servizio Comunicazione istituzionale opererà una ricognizione degli interventi di comunicazione e sensibilizzazione programmati dai Servizi regionali, nonché degli eventi e manifestazioni fieristiche.

Linea di Intervento n. 4 - Monitoraggio e valutazione

L'attività di valutazione è una pratica che permette di assumere informazioni utili sullo stato di attuazione dei processi, attività o azioni progettate e programmate sulla base degli obiettivi fissati durante la fase di pianificazione.

Le informazioni sono raccolte attraverso uno studio d'analisi che si rivolge tanto alle conseguenze previste quanto a quelle non previste nella fase di programmazione.

La misurazione dei risultati prevede la valutazione degli:

1. out-puts: si verifica se le azioni di comunicazione hanno raggiunto il pubblico desiderato;
2. gli out-takes: si verifica se il messaggio è stato compreso dai destinatari.

A tale intervento si darà attuazione attraverso l'adesione al progetto "MiglioraPA. La Customer satisfaction per la qualità dei Servizi pubblici" promosso dal Dipartimento per la Funzione Pubblica che mira a promuovere la cultura della qualità dei servizi pubblici attraverso l'introduzione di pratiche di Customer satisfaction nelle Amministrazioni pubbliche. Il progetto sarà curato direttamente dall'URP;

COPERTURA FINANZIARIA L.r. 16.11.2001, n. 28 e s.m.i.

Il presente provvedimento comporta una spesa di euro 570.000,00 a carico del cap. 1450 "Spese per l'attività di Comunicazione pubblica - Legge 150/2000 e DPR 422/2001" del bilancio regionale del 2012. Al relativo impegno deve provvedere il Dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale, con atto dirigenziale da assumersi entro il corrente esercizio finanziario.

Il presente provvedimento è di competenza della Giunta regionale ai sensi dell'art. 4, comma 4, lett. a), della L.R. n. 7/97.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanza istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del seguente atto finale.

LA GIUNTA

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore.

Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento dal responsabile della P.O. "Comunicazione Interna e Segreteria tecnico-amministrativa" del Servizio Comunicazione Istituzionale dalla dirigente dell'Ufficio relazioni con il Pubblico e dalla Dirigente dello stesso Servizio.

A voti unanimi espressi nei modi di legge.

DELIBERA

- Di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
- Di realizzare le attività specificate in premessa e che qui si intendono riportate.
- Di allocare le risorse assegnate a questo Servizio dalla L.R. n. 39 del 30 dicembre 2011: “Bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2012 e pluriennale 2012-2014” così come riportato nelle premesse ed in particolare:
 - euro 80.000,00 per la Linea di Intervento n. 1 - Razionalizzazione dell’immagine coordinata della Regione Puglia;
 - euro 140.000,00 per Linea di Intervento n. 2 - Potenziamento del Centro Media Regionale ed Istituzione del Parco progetti;
 - euro 350.000,00 per la Linea di Intervento n. 3 - Informazione, comunicazione e partecipazione ad eventi.
- Di dare mandato al Dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale di porre in essere tutti gli atti necessari alla puntuale attuazione del presente provvedimento compreso l’impegno delle somme necessarie che dovrà essere assunto entro il corrente esercizio finanziario.
- Di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

Il Segretario della Giunta Il Presidente della Giunta
Teresa Scaringi Dott. Nichi Vendola
