



Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 131 del 09/10/2013

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 17 settembre 2013, n. 1643

Attività di Comunicazione Istituzionale per l'anno 2013.

Il Presidente, 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. 408 del 05.03.2012 nell'approvare il Piano di Comunicazione Istituzionale per l'anno 2012, 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 2012 le attività realizzate, in ottemperanza agli obiettivi previsti, sono state:

- L'aggiornamento del Centro media regionale che, a seguito di avviso pubblico reso noto attraverso il BURP, ha consentito a numerose testate giornalistiche di iscriversi o aggiornare la propria iscrizione al fine di partecipare alla veicolazione della Campagne di Comunicazione della Regione; in particolare risultano inserite nel centro media 21 emittenti televisive, 30 emittenti radiofoniche, 40 circa fra giornali locali, regionali e on line;
- L'organizzazione della partecipazione della Regione Puglia alle manifestazioni fieristiche più rilevanti in tema di Comunicazione quali il "Forum della Comunicazione Digitale" svoltosi a Milano; il "Forum P.A." svoltosi a Roma, il "Forum della Comunicazione" svoltosi a Roma, "Notte rosa 2012", evento in tre tappe in altrettante città pugliesi, "Fiera del Levante", "Battiti live 2012", evento itinerante, "Anci Expo 2012" svoltosi a Bologna, "Smart cities exhibition", svoltosi a Bologna, "JOB&Orienta", svoltosi a Verona;
- la collaborazione fornita a vari Servizi regionali in tema di predisposizione di campagne di comunicazione;
- la razionalizzazione dell'immagine coordinata della Regione Puglia con l'affidamento, a seguito di gara d'appalto, alla società Studio 9 del restyling di tutto il materiale di comunicazione della Regione dalla carta intestata al sito web;
- Il potenziamento del Centro Media Regionale con l'inserimento delle Agenzia di stampa che hanno permesso di attivare convenzioni con le principali agenzie italiane riducendo drasticamente i costi rispetto agli anni precedenti;
- Istituzione del cosiddetto "Parco Progetti Regionale" e delle relative procedure per l'acquisizione dei progetti che, attraverso la costituzione della Cabina di regia interservizi, ha permesso di selezionare ben 32 progetti finanziati con i Fondi Europei, alcune dei quali già attivati.
- Progetto di razionalizzazione del sito istituzionale ePuglia 2.0 con l'obiettivo di attuare una revisione tecnico-funzionale-organizzativa dell'attuale sito istituzionale regionale al fine di rendere disponibile al Servizio Comunicazione Istituzionale una piattaforma hardware/software in grado di migliorare la gestione attuale dei processi di comunicazione ed informazione.
- Attività di animazione territoriale, quali:
 - WTE Welcome to Europe 25 e 26 settembre 2012; inteso quale evento pubblico di lancio, ha visto la partecipazione dei membri della Commissione Europea, nonché dei rappresentanti di tutte le Regioni Italiane interessate dai fondi strutturali. Per questo evento è stato organizzato un Seminario sulle SMART SPECIALITATION, nonché due giornate di convegni;
 - PNI Premio Nazionale Innovazione 28/30 novembre 2012; tale evento ha rappresentato il Grande evento annuale del FESR, nel quale sono stati comunicati i risultati del programma, la comparazione delle esperienze e la valutazione dei benefici reali.
- Nell'ambito dell'attività di comunicazione ai cittadini, si segnala l'implementazione di una Rete destinata agli operatori della Comunicazione Istituzionale che, con l'ausilio della Rete delle Antenne Europe Direct, include gli URP, gli Informagiovani e i diversi operatori che operano in tale ambito a livello regionale; obiettivo di tale iniziativa è quello di contribuire a creare una comunicazione di qualità e ad elevato contenuto informativo in grado di aumentare la conoscenza degli ambiti e delle modalità di intervento del FSE e dei fondi strutturali europei nell'intera popolazione pugliese.

Alla luce di quanto sopra riportato, quindi, si rende opportuno confermare e implementare gli interventi previsti dalla citata DGR 408/2012 in un'ottica di continuo miglioramento e innovazione dei processi attivati.

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

Linea di Intervento n. 1 - Ottimizzazione e potenziamento del Centro Media Regionale e nuova

Istituzione del Parco progetti

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

a) Aggiornamento del Centro Media

Il Centro Media Regionale viene rimodulato nella parte che attiene ai criteri di riparto per le emittenti televisive, per allineare tali criteri alle nuove metodologie scaturenti dal passaggio al digitale terrestre. Nello specifico si rileva e si adotta quanto stabilito dall'AGCOM, considerando che la nuova ordinazione dei canali sul telecomando della Tv digitale terrestre è stata approvata da Agcom fissando i criteri della LCN. In merito a tali criteri per l'assegnazione dei numeri alle emittenti locali, l'Autorità, in considerazione delle previsioni di legge e delle osservazioni formulate dal Consiglio di Stato, ha individuato i seguenti indicatori:

- Qualità della programmazione, valutata in base ai piani editoriali degli ultimi cinque anni e al numero di dipendenti impiegati in modo continuativo;
- Preferenze degli utenti e radicamento sul territorio, valutati in base agli indici di ascolto, alla storicità e al grado di copertura del canale.

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

b) Informatizzazione del Centro Media Regionale

Il Centro Media Regionale (CMR), inteso come strumento operativo e analitico della condizione dei Media regionali e nazionali, riveste un'importanza altamente strategica nel quadro generale di tutte le attività di comunicazione della Regione Puglia. Al fine di automatizzare le procedure di gestione anagrafica dei media, iscrizione e aggiornamento degli stessi, elaborazione della distribuzione delle risorse da destinare alle campagne di comunicazione e generazione di reportistica analitica, si intende rendere tale strumento sempre più evoluto, con l'ausilio di sistemi informatici, volti alla realizzazione di una infrastruttura intranet e internet da cui poter gestire tutte le predette procedure.

Pertanto, si individuano tre fasi operative:

- Fase 1: Analisi dei fabbisogni ed elaborazione del progetto operativo;
- Fase 2: Attuazione e realizzazione del sistema web informatico;
- Fase 3: Beta testing del software e rilascio programmato.

Tale intervento sarà realizzato nell'ambito dei processi di razionalizzazione e rifunzionalizzazione dei portali regionali.

c) Parco progetti di informazione istituzionale attraverso i media

I Progetti a disposizione della Giunta Regionale della Puglia saranno finanziati con risorse 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 la 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. 2 - Informazione, comunicazione e partecipazione ad eventi - € 180.000,00

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, che saranno attivate tramite procedure di evidenza pubblica.

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 determinazioni 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 progetti 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. 3 - Monitoraggio e valutazione - € 35.000,00

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.

Azioni di “conoscere per agire”: prevede la realizzazione di una piattaforma online di supporto a distanza alle amministrazioni interessate a implementare rilevazioni di customer satisfaction, con la possibilità di scegliere gli strumenti e i percorsi più adatti e specifici sulla base della tipologia di amministrazione, del tipo di servizio, del livello di esperienza pregressa in CS e del tipo di strumento di rilevazione. La logica è anche quella del riuso, in quanto si intende sistematizzare il know how e tutti i materiali già prodotti, nonché i percorsi e gli strumenti già utilizzati dalle amministrazioni.

Azioni di supporto: messa a disposizione di un sistema di supporto a distanza alle amministrazioni - accessibile attraverso la piattaforma - in modo da indirizzare e assistere le amministrazioni verso le soluzioni e le modalità di implementazione più vicine alle esigenze ed alle caratteristiche strutturali specifiche (organizzative e di contesto).

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

Il presente provvedimento comporta una spesa di euro 215.000,00 a carico del cap. 1450 “Spese per l’attività di Comunicazione pubblica - Legge 150/2000 e DPR 422/2001” del bilancio regionale del 2013. Al relativo impegno deve provvedere la 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.

Il Presidente relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l’adozione del seguente atto finale.

LA GIUNTA

Udita la relazione e la conseguente proposta del Presidente.

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. 46 del 28 dicembre 2012: “Bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2013 e pluriennale 2013-2016 della Regione Puglia” così come riportato nelle premesse ed in particolare:
 - € 180.000,00 per Linea di Intervento n. 2 - Informazione, comunicazione e partecipazione ad eventi;
 - € 35.000,00 per la Linea di Intervento n. 3 - Monitoraggio e valutazione.

- Di dare mandato alla 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

Avv. Davide F. Pellegrino Dott. Nichi Vendola
