

Unità orizzontale apicale (Servizio)
Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione

Al Servizio sono assegnate le seguenti *missioni generali*

- Presidiare la circolarità dei processi comunicativi e partecipativi, per garantire l'accesso dei cittadini alle informazioni sulla vita amministrativa dell'ente e certezza di risposta da parte dei servizi.
- Favorire l'integrazione fra comunicazione esterna e interna, fra dimensioni comunicative gerarchiche e orizzontali e fra i diversi strumenti e i canali utilizzati (posta, web, messaggistica, stampa, incontri in presenza), promuovendo il superamento della logica dell'adempimento formale per attivare progetti e processi partecipativi, dei quali la trasparenza è un requisito di base, ma non esaustivo.
- Investire sulla comunicazione organizzativa, in modo da innestare processi virtuosi di cooperazione fra servizi e settori, dunque in una logica integrata.

Al Servizio sono assegnate le seguenti *missioni specifiche*:

- Realizzare un sistema comunicativo integrato quale rete comunale e territoriale di servizi, ad accesso indifferenziato e multiplo, che offra nel suo insieme continuità di prestazioni, dalla prima informazione alla consulenza, dotata al proprio interno di strumenti di monitoraggio dei servizi erogati.
- Supportare il processo di innovazione per sviluppare un efficace sistema di comunicazione pubblica verso i cittadini, le associazioni e gli organi di informazione.
- Presidiare i processi di *e-government* quale apertura delle pubbliche amministrazioni verso il sistema ambiente, mediante l'interconnessione tra soggetti pubblici e privati e la creazione di relazioni più rapide, dirette e trasparenti tra amministrazioni pubbliche e cittadini/imprese/associazioni, aventi per oggetto la comunicazione, la gestione dell'informazione e la produzione e distribuzione dei servizi pubblici.
- Contribuire a superare il concetto di pubblica amministrazione accentratrice e autoreferenziale, recuperando un rapporto di fiducia con i cittadini e stimolando al contempo i processi di innovazione strutturale, di partecipazione civica e di continuo miglioramento dell'organizzazione pubblica. Il servizio, coordinando i processi di comunicazione interna ed esterna dell'ente, intende garantire strumenti e modi efficaci di informazione, trasparenza e semplificazione amministrativa.
- Gestire la comunicazione istituzionale con gli organi di informazione di stampa, televisivi, radiofonici, informatici (quotidiani, periodici, tv, radio, riviste e portali telematici).
- Promuovere la costituzione formale di relazioni e legami culturali, sociali, economici e politici con altre comunità nazionali ed estere
- Promuovere l'accesso del Comune comunale ai finanziamenti regionali, statali e comunitari
- Fornire i dati e le elaborazioni necessarie all'assunzione di provvedimenti adeguati a ridefinire la qualità dei servizi e dei processi per la loro erogazione
- Predisporre la proposta di bilancio, di PEG e di Piano della *performance*, e successive variazioni, da sottoporre al competente servizio comunale, ed elaborazione della documentazione relativa ai reports periodici di verifica e al consuntivo annuo
- Garantire, per la parte di competenza, la tenuta e gestione dell'Albo Pretorio *on line* e del protocollo informatico

- Svolgere funzioni di assistenza e verbalizzazione delle Commissioni consiliari permanenti.

Tali missioni si realizzano attraverso la gestione dei seguenti *nuclei omogenei di processi e attività*:

Nuclei omogenei di processi e attività:

- **Gestione servizi di comunicazione e partecipazione**
- **Relazioni istituzionali e scambi**
- **Promozione dell'accesso ai finanziamenti comunitari, statali e regionali**
- **Gestione ufficio stampa**
- **Adempimenti relativi al D.lgs. n. 196/2003**

Gestione servizi di comunicazione e partecipazione:

Mantenere, pur in assenza di un URP formalizzato, un sistema di comunicazione tra Comune e cittadini singoli o associati e di iniziative dirette a promuovere e realizzare il riconoscimento e la difesa dei diritti dei cittadini per quanto attiene all'informazione, alla trasparenza delle procedure amministrative e all'accesso agevolato ai servizi; fornire informazioni all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti; favorire il miglioramento dei servizi per il pubblico; promuovere la semplificazione e l'accelerazione delle procedure e l'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso del Comune e ai documenti amministrativi.

Sviluppare e gestire il sito Internet del Comune di Lecco come un grande contenitore organizzato, fruibile dai cittadini e da altri visitatori:

- per promuovere la condivisione di conoscenze da parte dei cittadini attraverso il trasferimento, per via telematica, di informazioni che riguardano sia la vita interna dell'ente (obiettivi dell'ente, organizzazione degli uffici e servizi, trasparenza, ecc.) che la vita e la cultura nella città
- per stimolare gli utenti, attraverso l'utilizzazione di nuove forme di comunicazione, a considerare "l'informazione" come un bene della collettività e favorire, di conseguenza, la creazione di una cultura sempre più aperta all'uso di questi nuovi sistemi
- per favorire l'accesso ai servizi del Comune, promuovendone la conoscenza e la fruizione concreta (anche garantendo l'esercizio dell'accesso civico e lo sviluppo dei servizi *online*)
- per diventare lo sportello telematico del Comune a cui inviare le proprie istanze, da cui ottenere moduli e informazioni mirate, inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti e attraverso il quale raggiungere, con rapidità, coloro che nel Comune sono chiamati a decidere
- per far conoscere i servizi, gli eventi e le opportunità esistenti in città (in grado il visitatore di migliorare la qualità del suo soggiorno).

Organizzare e gestire un unico centro di elaborazione e di coordinamento delle attività di informazione e comunicazione istituzionale nelle diverse forme di espressione esistenti (verbali, scritte, grafiche o audiovisive e multimediali) per fornire una chiara, unitaria e tempestiva informazione.

Coordinare l'immagine grafica e la comunicazione multicanale dell'Ente verso l'esterno.

Collaborare con gli amministratori e i dirigenti dei vari settori per la realizzazione di prodotti particolari di informazione e comunicazione (realizzazione grafica di volantini, locandine, manifesti utili per iniziative particolari promosse dal Comune).

Collaborare alla progettazione e cura degli allestimenti di spazi espositivi per verificarne le dimensioni informative e comunicative, alla produzione e post-produzione di video di informazione e documentazione delle attività e manifestazioni realizzate dal Comune, anche in collaborazione con altri Enti e alla realizzazione di riprese video per attività documentazione e promozione, servizi fotografici e progetti multimediali CD ROM, DVD, ecc.

Promuovere nuove forme di collaborazione fra tutte direzioni di settore, al fine di costruire una rete di referenti di comunicazione per la condivisione e lo scambio delle informazioni, per la loro diffusione sia all'interno che all'esterno dell'ente, nei modi più efficaci.

Supervisionare l'operato dei vari settori con l'obiettivo di raggiungere unità e coordinamento in tutte le forme di espressione del Comune.

Gestire il servizio di posta web "*Scrivi al Sindaco*".

Promuovere e coordinare i processi di comunicazione interna, attraverso i diversi strumenti e canali (posta elettronica, newsletter, intranet, ecc.).

Garantire il raccordo delle attività di comunicazione e partecipazione con i coordinamenti territoriali per la partecipazione (art. 23 dello Statuto comunale).

Coordinare e garantire la gestione delle attività previste dalla normativa per i volontari del servizio civile presso l'Ente (accreditamento, formazione, promozione e monitoraggio).

Curare la gestione delle sale civiche di zona e della sala polifunzionale del centro comunale di Germanedo, per riunioni, assemblee, dibattiti, attività teatrali, culturali e politiche e il rilascio delle concessioni per l'utilizzo nonché le relative attività di manutenzione ordinaria e custodia.

Garantire agli organismi di partecipazione e decentramento amministrativo il necessario supporto amministrativo per il pieno e migliore esercizio delle loro funzioni.

Garantire l'attuazione dei processi partecipativi dell'ente locale, attraverso la collaborazione con i servizi di zona, gli incontri di consultazione, ascolto e dialogo con i cittadini e le associazioni dei rioni. Promuovere, coordinare e monitorare, in collaborazione con i settori/servizi interessati, forme innovative di partecipazione mediante tecnologie digitali e multimediali (processi di *e-democracy*, sviluppo di *app*, uso di *totem* interattivi, ecc.).

Favorire e promuovere forme di educazione alla legalità e di esercizio della cittadinanza attiva, anche attraverso la conoscenza del ruolo della pubblica amministrazione e l'esperienza concreta di alternanza scuola-lavoro e di altre opportunità di collaborazione (tirocini curriculari ed extracurriculari, leva civica, volontariato, ecc.).

Garantire il supporto amministrativo e tecnico alla Commissione per le pari opportunità e più in generale il raccordo di Lecco con le associazioni che operano per le pari opportunità.

Gestire il Repertorio comunale delle associazioni e delle Consulte di settore.

Dare attuazione alle politiche dei tempi intese come politiche per la qualità della vita, la vivibilità delle città e la qualità e fruibilità del territorio, assumendo le funzioni organizzative di ufficio tempi.

Condurre periodicamente indagini di *people satisfaction* (indagini di clima, benessere organizzativo, cliente interno) e di *customer satisfaction* sui servizi e le politiche dell'ente.

Relazioni istituzionali e scambi:

Gestire le relazioni con enti ed istituzioni nazionali ed internazionali per quanto riguarda le attività inerenti la rappresentanza del Comune.

Coordinare i processi relativi alla concessione del patrocinio del Comune ad attività, iniziative, progetti, manifestazioni e eventi di interesse e rilevanza locale e i processi relativi alle spese di rappresentanza.

Assicurare la partecipazione del Gonfalone a manifestazioni pubbliche in città o altrove e l'esposizione della bandiera nazionale nelle ricorrenze stabilite.

Promuovere e curare le relazioni culturali, economiche, sociali e turistiche nell'ambito di rapporti di gemellaggio.

Organizzare scambi tra amministratori delle città gemellate, coinvolgendo nelle attività di scambio diverse realtà, quali le scuole o le associazioni.

Collaborare con il Comitato gemellaggi del Comune supportando le attività da esso proposte.

Predisporre gli inviti a manifestazioni, cerimonie, convegni di natura istituzionale dell'ente.

Collaborare alla programmazione, organizzazione e gestione di cerimonie, manifestazioni e eventi di carattere istituzionale promossi dal Comune, insieme con i vari servizi coinvolti.

Promozione dell'accesso ai finanziamenti regionali, statali e comunitari:

Promuovere l'informazione sull'accesso del Comune ai finanziamenti regionali e statali.

Promuovere l'informazione sull'accesso del Comune ai finanziamenti comunitari, a progetti europei transnazionali, con l'individuazione di linee di finanziamento comunitarie gestite a livello nazionale e regionale, la costituzione di partenariati locali con soggetti del sistema cittadino, per coordinare la divulgazione dei programmi e delle opportunità.

Monitorare costantemente i bandi e i programmi promulgati dalla Regione, dallo Stato e dalle competenti strutture europee.

Valutare l'interesse e l'opportunità di partecipazione a bandi e ai programmi, in adesione agli obiettivi politici prioritari fissati dal Sindaco e dalla Giunta.

Promuovere l'informazione interna per consentire l'utilizzo tempestivo delle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione Europea nei vari campi di intervento.

Gestione ufficio stampa

Gestire la comunicazione istituzionale con gli organi di stampa, televisivi, radiofonici, informatici:

- Fornire assistenza e supporto ai giornalisti
- Provvedere alla stesura e invio dei comunicati stampa riguardanti sia l'attività del Comune e dei suoi vertici sia la promozione dei servizi alla cittadinanza

- Preparare e gestire conferenze stampa, incontri/eventi stampa e interviste con gli amministratori per gli organi di informazione.
- Eseguire il monitoraggio quotidiano delle principali agenzie di stampa, al fine di poter segnalare con tempestività, al sindaco e agli assessori, le informazioni e le notizie di loro sicuro interesse.
- Monitorare la rassegna stampa *online*.
- Collaborare alla progettazione, esecuzione e cura della stampa per campagne di informazione, *editing* e pubblicizzazione di eventi del Comune o di altri enti.
- Assicurare, attraverso la comunicazione e l'organizzazione di apposite campagne di informazione, il consenso ai grandi eventi locali attraverso l'apertura di contatti sistematici con organismi di informazione di carattere regionale e nazionale.
-
- Redigere testi per interventi, pubblicazioni, manifestazioni e celebrazioni.

Adempimenti relativi al D.lgs. n. 196/2003

Curare gli atti e gli adempimenti amministrativi di attuazione della normativa in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003) in stretta collaborazione con il servizio Informatico.