APPROVAZIONE LINEE GUIDA 2021-2023 DEL PIANO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E DELLA SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA E INTERNA DEL COMUNE DI ROVIGO - **ALLEGATO sub- B**

SERVIZIO COMUNICAZIONE-URP
OBIETTIVI ANNO 2021 – AZIONI E CRONOPROGRAMMA

1) Il sistema Myp3

L'amministrazione comunale ha aderito al progetto regionale MyPortal, giunto alla versione 3, tale versione rappresenta il terzo step evolutivo fra quelli adottati da Comune di Rovigo dopo le soluzioni MyPortal 1 (2005) e MyPortal 2.5 (2012) e si propone, oltre che come software per la gestione dei contenuti generalista, come piattaforma integrata per la digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione. Tali obiettivi saranno perseguiti tramite moduli operativi che saranno rilasciati in diversi step implementativi e integrati nell'ecosistema Regionale identificato dalla sigla "My".
Da un punto di vista tecnico la componente CMS (software per la gestione di contenuti), dedicata alla realizzazione dei siti informativi, come altre soluzioni di mercato, permette la composizione di pagine per la presentazione di informazioni secondo il modello a "componenti" (widget) che espongono oggetti di tipo "contenuto" (Notizie, Eventi, Documenti, Bandi, Pagine generiche, ecc.) secondo uno o più "schemi" (template) precedentemente definiti e impostati.
La redazione, di base, da parte degli utenti, una volta definita la struttura di presentazione, passa pertanto per una fase di creazione e validazione guidata di "contenuti" garantendo comunque in ogni momento la possibilità di intervenire sugli "schemi" definiti per organizzare funzionalmente le modalità di presentazione degli stessi secondo le esigenze.

2) Il Piano di Comunicazione istituzionale per il 2021 – La creazione della rete dei refererenti per la comunicazione. Definizione delle Linee programmatiche generali ed obiettivi di comunicazione. Coordinamento e sinergia degli strumenti di comunicazione e informazione, in particolare tra nuovo sito web istituzionale e social media. Redazione della social media policy e social media privacy policy.

Il Piano di Comunicazione si ispira ad alcune linee programmatiche generali, ciascuna delle quali mira, allo stesso tempo, a rispondere alle esigenze particolari dell'Ente ed a garantire la piena attuazione della disciplina delle attività di informazione e comunicazione posta dalla legge 150/2000. Tali linee costituiscono i principi che guidano il Comune per ogni attività di comunicazione e definiscono una cornice di riferimento di carattere generale, nell'ambito della quale vengono poi delineati gli obiettivi specifici e le conseguenti azioni di comunicazione.

Dettaglio azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva (eventuale)	Termine previsto di inizio dell'azione	Termine previsto di conclusione dell'azione
1	Redazione del Piano operativo di Comunicazione istituzionale per il 2021 – Creazione rete dei refererenti per la comunicazione. Definizione		01/01/21	01/02/21

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva (eventuale)	Termine previsto di inizio dell'azione	Termine previsto di conclusione dell'azione
	delle Linee programmatiche generali ed obiettivi di comunicazione.			
2	Coordinamento e sinergia degli strumenti di comunicazione e informazione, in particolare tra nuovo sito web istituzionale e social media. Redazione e pubblicazione on line della social media policy e social media privacy policy.		01/03/21	15/05/21
3	Proposta e approvazione da parte della G.C. del piano della Comunicazione e della Social Media Policy 2021		01/04/21	30/05/21
4	Riposizionamento dei contenuti statici e dei servizi dell'attuale sito del Comune di Rovigo nel nuovo portale	Attività svolta in sinergia con AS2 Srl	01/01/21	28/03/21
5	Pubblicazione sul web del nuovo MyPortal 3 e dismissione del portale MyPortal 2.5 (off line)	Attività svolta in sinergia con AS2 Srl	25/02/21	15/05/21
6	Revisione dei contenuti, aggiornamento degli stessi in conformità alle nuove caratteristiche di MyPortal 3, verifica delle sezioni e sotto-sezioni previo coinvolgimento dei referenti per la comunicazione individuati dai Settori dell'organizzazione comunale		15/03/21	30/06/21

3) Monitor Città di Rovigo. Terza edizione 2021

Dopo un anno di pandemia di Covid-19: ascoltare i cittadini; indagine sulla soddisfazione dei servizi della Città di Rovigo.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Nell'ottica di una strategia finalizzata a *porre il cittadino al centro dei servizi* e delle scelte dell'Amministrazione comunale di Rovigo, un'indagine di customer satisfaction (soddisfazione del cliente) ha lo scopo di analizzare il rapporto tra il Comune e i propri "clienti": i cittadini.
L'indagine *Monitor Città di Rovigo, i*n particolare, si connota quale strumento di verifica dell'operato dell'Amministrazione, ma allo stesso tempo rinnova la partecipazione dei cittadini nei processi decisionali e gestionali, in un'ottica di appartenenza alla comunità.
Si tratta di una rilevazione che consente di individuare punti di forza e aree di criticità nei servizi della città, permettendo di finalizzare specifiche indagini di approfondimento, per intraprendere, successivamente, azioni di miglioramento mirate, che saranno verificate l'anno successivo riascoltando i cittadini.

La rilevazione presso i cittadini non è ovviamente una misura oggettiva e quindi **reale della qualità dei servizi erogati ma, basandosi sulle loro opinioni e valutazioni, rileva**

la percezione che essi hanno della loro qualità.
Poiché spesso i cittadini valutano i servizi della città nel loro complesso, questa iniziativa considera come oggetto di rilevazione non solo i servizi erogati direttamente dall'amministrazione comunale (sportelli al cittadino, scuole, servizi di assistenza sociale, servizi culturali e ricreativi, strade e viabilità, tutela della sicurezza), ma anche alcuni servizi di pubblica utilità gestiti da altri soggetti giuridici (trasporti pubblici, parcheggi, verde pubblico, igiene urbana, raccolta rifiuti, erogazione acqua potabile, ecc.).

Si tratta, in sostanza, di una metodologia di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini diversa rispetto alle indagini svolte negli anni precedenti dal Comune di Rovigo, che permette di verificare la realizzazione dei processi di miglioramento organizzativo, suggeriti di volta in volta dai risultati dell'indagine stessa e da successive indagini di approfondimento.

La rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi nonché lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi rappresentano un ambito obbligatorio della misurazione e valutazione della performance organizzativa. Inoltre, il Comune deve realizzare una serie di controlli, per mezzo delle proprie strutture, sull'andamento delle società partecipate, al fine di poter introdurre eventuali azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati. In particolare l'art.147-quater TUEL stabilisce che "l'amministrazione definisce preventivamente, in riferimento all'articolo 170, comma 6, gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica".

La rilevazione è stata effettuata per la seconda volta nel corso del 2020, allo scopo di verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai dati raccolti nell'ambito della prima edizione, con particolare attenzione alla percezione generale della qualità della vita nella città capoluogo e alla soddisfazione degli utenti con riferimento a specifiche aree di erogazione del servizio pubblico.

La variabile più rilevante presente nel 2020, rispetto al 2019, è ovviamente la comparsa della pandemia dovuta al Covid-19, situazione che ha pesantemente condizionato l'erogazione dei servizi comunali nella sua interezza. Considerata l'impossibilità – dovuta alle restrizioni di tipo sanitario – di sottoporre il questionario direttamente agli utenti presenti presso gli sportelli comunali, si è optato per la modalità di somministrazione del questionario on line. A tale scopo è stato creato e pubblicato un banner nella home page del sito web che invitava gli utenti ad accedere al questionario (anonimo) da compilare attraverso un modulo on line

La rilevazione, che sarà effettuata con le caratteristiche descritte nel corso del 2020, viene realizzata per il terzo anno, allo scopo di verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai dati raccolti nell'ambito delle prime due edizioni, con particolare riferimento alla percezione generale della qualità della vita nella città capoluogo e alla soddisfazione degli utenti riguardo a specifiche aree di erogazione del servizio pubblico.

Aspetto particolarmente interessante dell'azione-obiettivo 2021 è la verifica delle variazioni che si riscontreranno in relazione alla qualità percepita dagli utenti, tenuto conto che dagli inizi dell'anno l'Amministrazione si è dotata di un nuovo portale web ufficiale e ha

implementato i servizi di informazione e comunicazione tramite i social media. Si tratterà di capire dai dati raccolti se il miglioramento quali-quantitativo del flusso di informazioni multicanale avrà modificato le aspettative e la percezione della qualità dei servizi erogati e in senso generale anche la percezione della qualità della vita cittadina, già intaccata profondamente dagli effetti della pandemia.

Dettaglio azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva (eventuale)	Termine previsto di inizio dell'azione	Termine previsto di conclusione dell'azione
1	L'URP individua i Servizi – interni ed esterni al Comune - da sottoporre ad indagine:		01/01/2021	29/02/2021
2	Definizione del piano di campionamento, struttura e contenuto delle rilevazioni		01/02/2021	31/03/2021
3	Creazione del questionario		01/04/2021	30/05/2021
4	Somministrazione questionario on line agli utenti		01/06/2021	30/08/2021
5	Elaborazione dei dati raccolti e raffronto con i dati delle indagini 2019 e 2020	Con il supporto tecnico dei Servizi Informativi del Comune	01/09/2021	30/11/2021
6	Invio della bozza di relazione all'Assessore competente e successiva divulgazione e pubblicazione on line dei risultati dell'indagine		01/12/2021	31/12/2021