

Indice generale

PREMESSA.....	2
IL PIANO DI COMUNICAZIONE ANNUALE.....	2
I SOGGETTI.....	3
La rete della comunicazione.....	3
Rete della comunicazione.....	3
La rete dei referenti.....	4
GLI STRUMENTI.....	6
Gli strumenti di comunicazione in uso nell'ente.....	6
LE MODALITÀ.....	7
Lo sportello del cittadino e la comunicazione diretta.....	7
Il servizio comunicazione e l'ufficio stampa.....	7
La progettazione degli interventi di comunicazione e i processi partecipativi.....	8
La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	8
La gestione della comunicazione in situazione di emergenza.....	9
Il Sistema Informativo Territoriale (Sit).....	9
La comunicazione degli interventi di governo del territorio.....	9
La comunicazione ambientale.....	9
La comunicazione interna.....	10
L'attività comunicativa ordinaria.....	10
LE ATTIVITÀ PER IL 2024.....	11
La gestione unitaria della comunicazione istituzionale.....	11
La comunicazione ambientale.....	11
La comunicazione in campagna elettorale.....	13
I processi partecipativi e i documenti di programmazione.....	13
La comunicazione in situazione di emergenza.....	13
La comunicazione sulla viabilità.....	14
L'amministrazione trasparente.....	14
La segnaletica di indirizzamento dell'utenza.....	14
La segnaletica turistica e di pubblica utilità.....	14
La promozione del territorio.....	15
Campagna di comunicazione del Progetto "Facilitazione accesso ai servizi pubblici".....	15
La comunicazione degli eventi istituzionali tramite l'Istituto comprensivo di Calenzano.....	16
La comunicazione di Civica - Biblioteca comunale.....	16
La comunicazione del museo del figurino storico.....	17
La comunicazione degli interventi sulle politiche giovanili.....	18
La comunicazione sulle pari opportunità e gentilezza.....	18
Il sito internet istituzionale.....	18
L'attivazione del nuovo portale SIT.....	18
La rete dei pannelli a messaggio variabile.....	19
La promozione degli eventi.....	19
Alcuni numeri della comunicazione nel 2023.....	20

PREMESSA

IL PIANO DI COMUNICAZIONE ANNUALE

L'Amministrazione comunale di Calenzano ha attivato da diversi anni un articolato sistema di comunicazione in grado di promuovere la conoscenza delle attività e dei servizi erogati dall'ente per favorire l'accesso alle prestazioni e migliorare il rapporto di comunicazione bidirezionale con l'utenza, per un costante e continuo miglioramento delle prestazioni.

Per la programmazione del sistema di comunicazione istituzionale viene approvato il Piano della Comunicazione annuale con il quale vengono individuati i soggetti chiamati ad assolvere alle attività di comunicazione e definite le loro competenze, indicata la dotazione, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti, individuati i sistemi di comunicazione in uso nell'ente, specificate le attività e campagne che saranno attivate nel corso dell'anno.

Il processo attraverso il quale si perviene all'elaborazione del Piano di Comunicazione annuale vede il coinvolgimento di tutte le Aree Organizzative che forniscono le informazioni relative all'attività comunicativa programmata per l'anno in corso, con indicazione delle relative modalità operative. Il servizio Comunicazione coordina tale attività di ricognizione ed effettua l'analisi delle informazioni raccolte, finalizzata al miglioramento del sistema comunicativo ed alla implementazione degli strumenti e processi comunicativi.

L'attività di comunicazione è una parte integrante del procedimento cui si riferisce ed è, al pari delle altre fasi procedurali, elemento sostanziale per il suo perfezionamento. La comunicazione quindi non è un'attività accessoria ma assume la valenza di "servizio" e come tale deve essere programmata, gestita e misurata.

I SOGGETTI

La rete della comunicazione

Ad ogni servizio erogato dall'ente pubblico è collegata un'attività di comunicazione che ne determina la sua conoscenza e quindi di conseguenza la sua effettiva possibilità di fruizione. La comunicazione è quindi elemento essenziale dello stesso servizio cui si riferisce ed è parte integrante dell'attività dell'ente.

Ogni struttura organizzativa gestisce la propria attività comunicativa esterna seguendo procedure e standard operativi omogenei, in grado di garantire una comunicazione coerente e costante che possa far emergere un percorso ed una immagine comunicativa riconducibile all'ente istituzionale nel suo complesso.

Da un punto di vista organizzativo, il sistema della comunicazione dell'ente si esplicita attraverso le attività dei seguenti soggetti:

Rete della comunicazione		
Unità di base del processo comunicativo		
Servizio Comunicazione	Ufficio Stampa	Aree Organizzative
<ul style="list-style-type: none">• coordina le attività di comunicazione dell'ente• redige il Piano di Comunicazione annuale• cura il sistema di immagine coordinata dell'ente• cura la redazione del sito internet comunale• cura la comunicazione attraverso i canali web e tradizionali• promuove l'adozione di sistemi di comunicazione interna e cura la redazione della rete intranet• gestisce campagne di comunicazione di particolare impatto sulla cittadinanza e di interesse strategico complessivo• gestisce la redazione e impaginazione grafico/creativa di tutti i prodotti di comunicazione emessi dall'ente sia in formato cartaceo che digitale• cura la comunicazione in situazione di emergenza	<ul style="list-style-type: none">• gestisce i rapporti con gli organi di informazione• predispone ed emette comunicati stampa• organizza conferenze stampa• predispone la rassegna stampa delle notizie che riguardano Calenzano• cura il flusso di informazioni tra l'ente e la stampa attraverso il rapporto con la Giunta e gli assessorati• redige il periodico di informazione comunale "Per Quale Comune"• redige il periodico di informazione della Biblioteca comunale "Il Castello di carta"• cura i contenuti social relativi alla comunicazione istituzionale, sulla pagina facebook del comune• cura i rapporti con emittenti radio-tv	<ul style="list-style-type: none">• ogni struttura organizzativa è responsabile dell'attività comunicativa riferita al servizio e alle materie di competenza• le Aree Organizzative gestiscono la propria comunicazione secondo i sistemi di comunicazione in uso nell'ente

La rete dei referenti

La rete dei referenti è composta dai responsabili di area e dai soggetti da loro delegati per determinate materie. Rappresenta lo strumento utile per costruire un efficace sistema di relazioni con il pubblico che non può essere attribuito ad un unico servizio, ma deve necessariamente coinvolgere l'intera struttura organizzativa.

Composizione rete dei referenti

Area	Responsabile area	Referenti	Materie di competenza del referente
Gestione del Patrimonio	Salvatore Dottore		
Ambiente e Viabilità	Nicola Tanini	Marco Niccoli	protezione civile, igiene urbana, veterinaria, sistema di gestione ambientale (SGA)
		Agata Miccio	ambiente
		Gianluca Fernandez	verde pubblico
Pianificazione urbanistica	Maurizio Bresci	Anna Bosi	Pianificazione urbanistica
Edilizia		Massimo Gensini	Edilizia
Risorse	Marcello Bugiani	Roberta Vannucchi	tributi
		Sara Martinez	servizi finanziari
Servizi alla Persona	Isabella Sereni	Silvia Sensi	assistenza e casa
		Antonella Pozzoni	servizi scolastici, attività educative e sport
		Claudia Bargiotti	
		Valentina Magherini	cultura
		Francesca Meoli	biblioteca comunale
Vigilanza	Maria Pia Pelagatti	Maria Lumini	
Affari generali e Istituzionali	Pier Luigi Menchi	Francesca Mazzoni	comunicazione
		Emiliana Petrolini	comunicazione
		Elisa Gentilini	ufficio stampa e staff del sindaco
Personale	Micaela Barbarossa	Micaela Barbarossa	
Servizi ai Cittadini e alle Imprese	Alessandro Landi	Serena Rossi	sportello del cittadino
		Luca Dugini	sviluppo economico/suap

Le funzioni dei referenti della comunicazione si riassumono come segue:

Ruolo organizzativo	Compiti operativi	Unità di progetti
<ul style="list-style-type: none"> • essere l'interlocutore del servizio Comunicazione e degli altri Uffici dell'ente nella gestione dei flussi di comunicazione interna ed esterna; • essere l'interlocutore del servizio di Ufficio Stampa per la comunicazione esterna; • essere l'interlocutore di enti esterni che gestiscono pubblici servizi che fanno riferimento alla propria area/servizio per quanto riguarda l'attività di comunicazione dagli stessi attuata nell'ambito del territorio comunale. 	<ul style="list-style-type: none"> • collaborare all'elaborazione del Piano di Comunicazione annuale in linea con i programmi di attività dell'area organizzativa; • realizzare le attività di comunicazione esterna dell'area/servizio; • collaborare con il servizio Comunicazione per la realizzazione delle attività di comunicazione esterna di carattere generale che coinvolgono l'area/servizio; • aggiornare la banca dati delle procedure e della modulistica; • aggiornare le informazioni sul sito Web e sulla rete intranet del Comune relative all'area/servizio; • gestire le risposte alle segnalazioni e reclami; • gestire le risposte alle richieste di accesso agli atti; • collaborare con l'Ufficio Stampa nelle attività inerenti al servizio (comunicati stampa, pubblicazione periodico comunale ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • elaborare proposte di miglioramento della qualità della comunicazione interna ed esterna (ad es.: revisione modulistica, revisione procedure, ecc.); • formulare proposte di percorsi formativi per il personale.

Da questo elenco di funzioni emergono quindi due tipologie di attività:

- **Ordinarie:** finalizzate cioè a garantire la comunicazione dell'area/servizio di appartenenza. Si tratta di funzioni proprie, di carattere continuativo, che vengono effettuate dal referente della comunicazione secondo le procedure in uso nell'ente, con l'eventuale supporto del servizio Comunicazione e dell'Ufficio stampa.
- **Di sviluppo:** riferite all'attivazione di progetti specifici finalizzati al miglioramento della qualità della comunicazione interna ed esterna dell'ente.

GLI STRUMENTI

La promozione delle attività e servizi viene effettuata attraverso strumenti di diversa natura la cui attivazione, impostazione grafica, gestione e divulgazione assume notevole importanza per garantire una comunicazione efficiente, efficace e coerente con il sistema di comunicazione adottato dall'ente.

Gli strumenti di comunicazione in uso nell'ente

Gli strumenti comunicativi attivi e previsti per il 2024 sono i seguenti:

Competenza Servizio Comunicazione	Competenza Ufficio Stampa	Competenza Aree Organizzative
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web istituzionale • Sito web Biblioteca • Sito web Museo del figurino storico • Sito web Lunaria • Intranet • Newsletter settimanale • Pagina Facebook istituzionale • Pagina Facebook Calenzano Eventi • Pagina Facebook Biblioteca • Pagina Facebook Museo del Figurino storico • Pagina Facebook Teatro Manzoni • Pagina Instagram Calenzano Eventi • Pagina Instagram Museo del figurino storico • Canale Youtube istituzionale • Canale WhatsApp • Calenzano newsletter – notiziario settimanale on-line • Pannelli a messaggio variabile • Guide informative - inserti redazionali • Stand a fiere e mostre • Manifesti e altro materiale di stampa • Striscioni e banner stradali • Inserzioni su giornali e riviste • App Municipium • Segnaletica esterna ed esterna 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Conferenze stampa • Periodico <i>Per quale Comune</i> • Notiziario della biblioteca comunale <i>Il Castello di Carta</i> • Rassegna stampa a diffusione interna per organi istituzionali e servizi comunali • contenuti social del Sindaco e della Giunta: pagina Facebook Comune di Calenzano • Servizi televisivi e radiofonici 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettere avviso • Assemblee / Incontri

LE MODALITÀ

Lo sportello del cittadino e la comunicazione diretta

Lo Sportello del Cittadino si rivolge ad una pluralità di utenti per l'erogazione di una molteplicità di servizi quali: anagrafe, protocollo, accesso agli atti, reclami. Rappresentando la principale interfaccia "fisica" fra cittadino ed ente, è il luogo privilegiato dove poter raggiungere un elevato numero di cittadini e sviluppare sistemi di comunicazione diretta.

Lo sportello offre informazioni su procedimenti e servizi dell'Ente, fornisce la relativa modulistica, orienta il cittadino verso le attività del Comune, favorendo quindi l'accesso ai servizi e l'attivazione di pratiche.

Attività di comunicazione diretta viene svolta anche dagli altri uffici e sportelli al pubblico, quali la polizia municipale, i servizi scolastici, educativi e sportivi, servizi sociali, sportello edilizia, tributi e dal servizio di accoglienza / centralino telefonico che fornisce informazioni sui servizi dell'ente e indirizza gli utenti che accedono al Palazzo comunale di Piazza Vittorio Veneto.

Con la digitalizzazione di molti servizi dell'Ente si è assistito ad un ampio flusso comunicativo che si snoda tramite lo Sportello telematico istituzionale e i gestionali di alcuni servizi alla persona (ad esempio i servizi scolastici) e alle imprese (Suap, Edilizia) affiancando alla comunicazione diretta quella digitale.

Il servizio comunicazione e l'ufficio stampa

I due servizi lavorano in stretta sinergia, per garantire fluidità e correttezza delle informazioni.

L'attività del servizio Comunicazione si svolge tramite l'utilizzo degli strumenti digitali attivi nell'ente (vedi il paragrafo Strumenti, "sopra") e persegue le seguenti finalità:

- ✓ favorire lo sviluppo della comunicazione esterna ed interna dell'ente attraverso la redazione del Piano di Comunicazione ed il coordinamento della rete dei referenti;
- ✓ promuovere l'attività e l'immagine dell'intera Amministrazione comunale;
- ✓ garantire una corretta informazione sui servizi offerti e sulle modalità per il loro utilizzo, attraverso la gestione coordinata di strumenti ed attività;
- ✓ gestire la comunicazione on-line attraverso l'aggiornamento del sito istituzionale, delle pagine social dell'ente e degli altri strumenti di comunicazione;
- ✓ gestire le campagne di comunicazione dell'ente rivolte ad una pluralità di utenza o ritenute di interesse strategico.

Per la progettazione grafica di tutti gli interventi, non essendo presenti nell'ente specifiche figure professionali, il Comune si avvale di una collaborazione esterna per gestire l'ideazione grafica, l'elaborazione e l'impaginazione di tutti i materiali di comunicazione e promozione, nonché l'attività di web design, in modo che sia garantita la qualità necessaria ai diversi strumenti realizzati sia in versione cartacea che digitale e un'immagine coordinata degli stessi.

Per favorire una migliore qualità dei servizi di comunicazione erogati e attuare contestualmente un contenimento della spesa, il servizio, in collaborazione con la Segreteria del Sindaco, attiva interventi di sponsorizzazione avvalendosi del sostegno di operatori economici locali. Gli interventi finora svolti hanno riguardato la realizzazione di prodotti di promozione territoriale, quali ad esempio il Calendario annuale, la stampa di pubblicazioni di promozione del territorio e l'organizzazione di eventi istituzionali e culturali. Sono inoltre state attivate campagne di sponsorizzazione sulle pagine social.

La comunicazione visiva è garantita dal servizio attraverso materiale informativo cartaceo (manifesti, volantini, striscioni, segnaletica stradale, ecc.) e tramite un sistema di comunicazione mediante pannelli stradali a messaggio variabile, per promuovere gli eventi, le scadenze e le informazioni di pubblica utilità e di protezione civile.

L'Ufficio Stampa del Comune mantiene i rapporti con i giornalisti di quotidiani, settimanali, radio e tv a diffusione locale. Promuove eventi, servizi, manifestazioni, interventi pubblici, tramite la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa, operando in stretta collaborazione con la Segreteria del Sindaco e il servizio comunicazione.

Redige e cura la diffusione dei periodici trimestrali "Per Quale Comune" e "Il Castello di carta". Predispose la rassegna stampa degli articoli apparsi su quotidiani, settimanali o testate on-line per una diffusione interna rivolta a organi istituzionali e ai servizi.

La progettazione degli interventi di comunicazione e i processi partecipativi

Gli interventi e le campagne di comunicazione hanno la finalità di informare e promuovere un servizio, sensibilizzare i cittadini rispetto ad un determinato tema, dare impulso e favorire comportamenti e atteggiamenti positivi. Per ogni progetto di comunicazione, piccolo o grande, è necessario quindi intraprendere preventivamente una specifica attività di programmazione articolata in fasi successive e concordata con i servizi che hanno la "titolarità" dell'intervento.

Nel caso in cui sia necessario attivare percorsi comunicativi più articolati, il servizio comunicazione, anche su indicazione dei servizi comunali competenti, valuterà l'attivazione anche di altri strumenti in uso nell'ente: si tratta di interventi comunicativi complessi che prevedono la definizione di uno specifico piano comunicativo e l'utilizzo di una molteplicità di strumenti. Hanno di norma una lunga durata, possono ripetersi nel tempo e richiedono un diretto controllo del loro andamento. Riguardano temi di interesse collettivo ritenuti strategici da parte dell'Amministrazione comunale.

Su tematiche di particolare impatto l'Amministrazione attiva specifici percorsi partecipativi per migliorare e consolidare le relazioni con la cittadinanza. Per citarne alcuni: POC, PUMS, PUT, Distretto Biologico di Calenzano, Comunità Energetica Rinnovabile, Progetto HUMUS – Healthy Municipal Soils).

La gestione delle segnalazioni e dei reclami

La procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami è ormai consolidata ed ha consentito nel tempo di fornire risposte alle criticità esposte dai cittadini e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

Il presidio della procedura è garantito primariamente dallo Sportello del Cittadino, in quanto canale privilegiato di presentazione delle segnalazioni e dai servizi comunali interessati che possono ricevere segnalazioni di competenza. La Segreteria degli organi istituzionali riceve segnalazioni, richieste, petizioni presentate direttamente agli amministratori. Sono inoltre sempre attivi a tale scopo: la mail urp@comune.calenzano.fi.it monitorata dal servizio comunicazione e le procedure online, tramite la app Municipium o lo Sportello web delle segnalazioni (<https://www.comune.calenzano.fi.it/it/new-issue>).

Il servizio comunicazione garantisce ampia visibilità alle modalità di segnalazione relative ai servizi gestiti da altri soggetti esterni, tramite i propri strumenti di comunicazione.

La gestione della comunicazione in situazione di emergenza

Il servizio Comunicazione, in sinergia con Protezione civile, Polizia Municipale, Ambiente, Sindaco, Assessore alla Protezione Civile, Assessore all'Ambiente, garantisce la comunicazione puntuale relativa a tutte le situazioni di emergenza, con particolare attenzione alle allerte naturali, con codice da giallo a rosso, (per rischio idrogeologico e idraulico, neve, vento e temporali forti, rischio incendi, ecc.) e alle altre situazioni di criticità.

La comunicazione in situazione di emergenza viene divulgata dal servizio comunicazione, h24, tramite i principali strumenti del servizio, ritenuti congrui a tale scopo, ovvero: Sito web istituzionale, Pagina Facebook e Instagram istituzionale, Canale WhatsApp, Rete pannelli a messaggio variabile, Notifica push su App Municipium.

Il servizio di protezione civile integra tale comunicazione tramite l'aggiornamento del livello di allerta sulla App Municipium.

Il Sistema Informativo Territoriale (Sit)

Il Sistema Informativo Territoriale (SIT) è già presente da tempo all'interno del portale del Comune con un'area dedicata nello sportello telematico, denominata "Cartografia", in cui vengono messe a disposizione dei cittadini, degli organi istituzionali, di enti esterni o di professionisti, le banche dati territoriali gestite dal SIT. L'aggiornamento e implementazione è a cura del Responsabile dell'Area Ambiente e Viabilità e del Servizio CED.

La comunicazione degli interventi di governo del territorio

Il Garante della comunicazione, individuato ai sensi dell'art. 37 della L.R. 65/2014, assicura la partecipazione dei cittadini in ogni fase dei procedimenti di competenza comunale per la formazione dello strumento della pianificazione territoriale e sue varianti, nonché per la formazione degli atti di governo del territorio e delle loro varianti. Il Garante è istituito presso l'Area Pianificazione Urbanistica, con specifica determinazione per ogni atto di governo del territorio.

La comunicazione ambientale

La gestione della comunicazione con l'esterno, relativamente agli aspetti ambientali è articolata nelle seguenti funzioni:

- ✓ Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale dell'Ente, per l'identificazione di argomenti e tematiche ambientali per le quali è necessario effettuare azioni specifiche di comunicazione esterna.
- ✓ Responsabili di Area o Responsabili di Servizio, per temi ambientali specifici del servizio.
- ✓ Responsabile Servizio Comunicazione, per l'attuazione dell'attività comunicativa esterna di particolare interesse strategico, individuata in sede di approvazione del Piano di Comunicazione annuale come, ad esempio, consultazioni della cittadinanza, promozione ed organizzazione di seminari e convegni, attuazione di attività comunicative su temi ambientali specifici.

E' cura del Responsabile dell'Area organizzativa proponente, anche tramite un proprio delegato, attuare le azioni indicate nel Piano di Comunicazione utilizzando gli strumenti in uso nell'ente secondo le procedure indicate nel manuale di gestione degli strumenti di comunicazione. Di ogni iniziativa di comunicazione organizzata dovrà essere effettuata una rendicontazione per il monitoraggio e le verifiche annuali.

La comunicazione interna

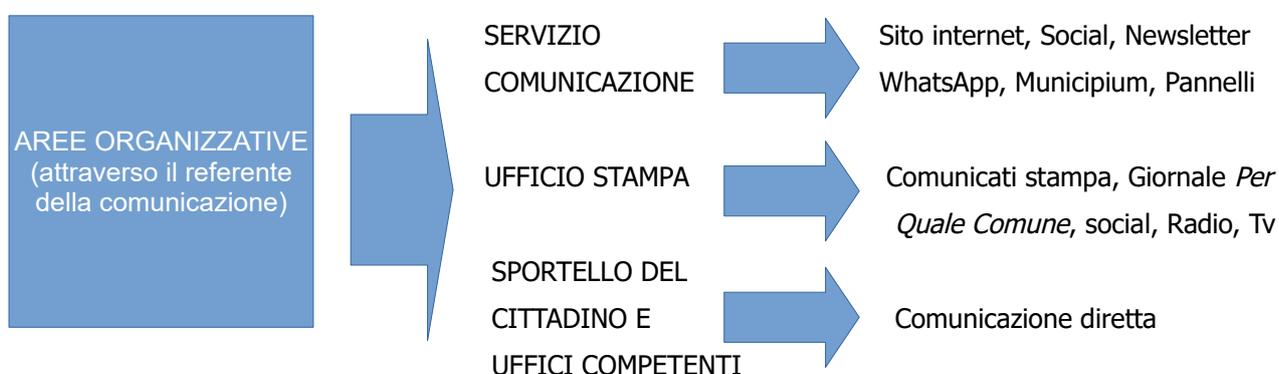
Per il miglioramento dei processi di comunicazione interna è attiva la rete **intranet** comunale, uno spazio in cui tutti i dipendenti possono trovare informazioni e strumenti utili per il proprio lavoro.

I servizi di riferimento per la parte gestionale sono i seguenti:

- ✓ Comunicazione: redazione contenuti;
- ✓ Ced: sviluppi e assistenza tecnica/informatica;
- ✓ Tutti i servizi comunali: collaborazione con il servizio comunicazione per l'aggiornamento delle informazioni relative al proprio servizio di competenza.

L'attività comunicativa ordinaria

Con l'attuale sistema organizzativo, per ogni attività, iniziativa e servizio attivato dal Comune o che comunque riguardi i pubblici servizi erogati sul territorio, viene garantita la divulgazione dell'informazione verso la cittadinanza con l'utilizzo di una molteplicità di strumenti, secondo un percorso che può essere schematicamente così rappresentato:



LE ATTIVITÀ PER IL 2024

La gestione unitaria della comunicazione istituzionale

Servizi di riferimento: Comunicazione - Ufficio stampa

Nell'ottica di sviluppare un sistema di immagine coordinata in grado di conferire all'attività dell'ente una maggiore omogeneità, incisività e riconoscibilità, sono confermati gli incarichi relativi alla progettazione grafico/creativa e alla gestione degli strumenti di comunicazione visiva e on-line, oltreché dei servizi di stampa e distribuzione del materiale comunicativo cartaceo, di realizzazione e installazione di pannelli, striscioni stradali, segnaletica ecc.

Nuovi affidamenti per la stampa di materiale vario di comunicazione, del materiale cartaceo e del giornale del Comune, oltreché della distribuzione, sono stati perfezionati per l'anno 2024, in seguito alla scadenza di precedenti incarichi al 31/12/2023. Prosegue l'attività di collaborazione con un'incaricata social media manager per una gestione più professionale dei canali social di promozione del territorio.

Tramite l'Ufficio stampa sono stati attivati due canali di comunicazione:

- Pacchetto di comunicazione "Cose in Comune" su Lady Radio. Calenzano ha aderito alla proposta di comunicazione del gruppo radiofonico che consente al Sindaco o ad altro esponente dell'Amministrazione di intervenire su temi di interesse cittadino, con interviste a cura della redazione giornalistica di Lady Radio su progetti, servizi, eventi a Calenzano. Le interviste sono trasmesse in diretta su Lady Radio e pubblicate su sito, web e canali social. Il progetto è previsto fino a maggio 2024.

- Campagna di comunicazione televisiva e social su Toscana tv e Firenze Tv. Contenuti di approfondimento su temi di interesse pubblico e istituzionale sul territorio di Calenzano su Toscana Tv e sui canali social di Firenze Tv, con creazione di contenuti ad hoc da parte della redazione. Il progetto è previsto fino a giugno 2024.

La comunicazione ambientale

Servizi di riferimento: Ambiente - Verde pubblico – Protezione civile e igiene urbana – Comunicazione – Ufficio stampa – Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale dell'Ente

Per il 2024 è prevista l'attivazione/prosecuzione dei seguenti interventi:

- saranno promosse le iniziative attivate dall'Amministrazione nell'ambito dello sviluppo sostenibile e della tutela della biodiversità. In tale ottica è confermata l'organizzazione de "Il mese dell'Ambiente" e della "Festa delle api e della biodiversità". L'intervento comunicativo riguarderà la pubblicizzazione delle due iniziative, la realizzazione di cartellonistica promozionale dei progetti attivati dall'ente e l'allestimento di uno spazio informativo;

- nell'ambito della tutela della biodiversità è stato stipulato un accordo con l'Associazione regionale produttori e apicoltori toscani per monitorare lo stato di salute di alcune famiglie di sciami presenti nel nostro territorio e poi darne informazione alla cittadinanza, con un elaborazione di report a cadenza trimestrale e semestrale;

- attività di promozione del distretto biologico agricolo e di valorizzazione della biodiversità sul territorio (comunicazione del marchio "Terre di Calenzano"). Proseguirà inoltre la collaborazione con il CNR e gli olivicoltori locali per la produzione e la promozione dell'olio delle Terre di Calenzano, a cui sarà dedicata una specifica campagna comunicativa nell'ambito della Fiera dell'olio;
- popolamento di contenuti nella pagina web dedicata alla tutela ambientale e alla valorizzazione del territorio, sul sito istituzionale del Comune; redazione di report *L'Ambiente in pillole* di aggiornamento sui progetti e iniziative ambientali, che potranno essere diffusi tramite i canali web istituzionali;
- attività di comunicazione nell'ambito dell'educazione ambientale mirata ad incentivare la raccolta differenziata e gli interventi contro l'abbandono dei rifiuti e le discariche abusive. Gli interventi saranno coordinati con il gestore dei servizi ambientali ALIA spa;
- promozione del marchio Emas sugli strumenti di comunicazione dell'ente; informazione ai cittadini su specifici argomenti contenuti nella Dichiarazione Ambientale;
- supporto comunicativo al Patto dei Sindaci e ai progetti di riduzione di CO₂; in particolare sarà sviluppata, nell'ambito del progetto canoni minerari, una specifica attività comunicativa sulle reti ciclabili di Calenzano;
- attività di comunicazione nell'ambito del progetto Comunità Energetica Rinnovabile (CER): nel 2023 si è costituita l'associazione per la CER e nel 2024 saranno organizzate iniziative pubbliche per informare la cittadinanza e campagne comunicative tramite l'utilizzo dei canali informativi dell'ente; comunicazione del Progetto Missione Suolo – Progetto HUMUS – Healthy Municipal Soils e del Progetto ERASMUS+ - FUCIN "Future Citizen Involved";
- organizzazione e promozione di iniziative tese a valorizzare il grande patrimonio verde del nostro territorio, ad incrementare il patrimonio arboreo urbano contribuendo così all'abbattimento dell'inquinamento atmosferico e ad evidenziare le attività di tutela attuate dal Comune con specifiche campagne comunicative. In particolare:
 1. con il progetto *Piantiamolo! Il tuo albero per Calenzano* i privati cittadini, possono contribuire al raggiungimento dell'obiettivo zero emissioni entro il 2050, donando al Comune di Calenzano uno o più alberi. Il progetto è attivo dal 2020 e anche nell'anno 2024 si prevedono nuove piantumazioni e di conseguenza si provvederà a darne comunicazione e a predisporre la cartellonistica necessaria;
 2. prosegue il progetto di restauro e valorizzazione del parco di Villa Carmine e nel corso del 2024 sarà rinnovato il rapporto di collaborazione con l'Associazione Orto collettivo per garantire l'apertura settimanale stagionale del parco (il sabato da aprile a novembre);
 3. saranno eseguiti ulteriori interventi di forestazione in attuazione del nuovo piano di forestazione urbana della Città Metropolitana che vede Calenzano come uno dei principali partner con la messa a disposizione di numerose aree nel capoluogo e a Carraia: gli interventi dovrebbero partire e concludersi entro il 2024 e ne sarà dato rilievo comunicativo;
 4. è previsto un progetto di revisione della segnaletica del Parco del Neto, in seguito all'ultimazione dei lavori per la realizzazione del centro servizi del parco, che richiederà una specifica attività comunicativa;

5. revisione dei cartelli di tutti i giardini pubblici di Calenzano con nuovo progetto grafico e relativa campagna di comunicazione per la sensibilizzazione della cittadinanza rispetto al corretto utilizzo dei giardini e contro i frequenti danneggiamenti degli arredi urbani.

La comunicazione in campagna elettorale

Nel mese di giugno del 2024 sono previste le elezioni amministrative ed europee; sarà dunque attivata una specifica campagna di comunicazione per informare i cittadini sulle modalità del voto per le elezioni. A decorrere dalla indizione dei comizi elettorali (circa due mesi prima delle elezioni) sono previste limitazioni alla comunicazione delle Pubbliche amministrazioni, pertanto nelle manifestazioni programmate l'Amministrazione si impegna ad una comunicazione strettamente istituzionale.

I processi partecipativi e i documenti di programmazione

Servizi di riferimento: Urbanistica – Viabilità - Comunicazione - Ufficio stampa

Nel corso del 2023, oltre ad azioni di manutenzione del Piano Operativo già approvato nel novembre 2022, si è dato attuazione all'iter di adeguamento degli strumenti di pianificazione al Piano Regionale Cave, prima per quanto riguarda la pianificazione territoriale sul Piano Strutturale Intercomunale (con la co-pianificazione del Comune di Sesto Fiorentino) e poi per quanto riguarda il Piano Operativo Comunale; tale adeguamento ha consentito di adempiere ad un obbligo di legge, favorendo nel prossimo futuro interventi di recupero ambientale delle cave dismesse. I due procedimenti sono stati ampiamente partecipati ai sensi di legge e con riguardo alla figura del Garante istituito sulle procedure di natura urbanistica.

Nel 2024 è prevista l'attivazione di un processo partecipativo per la destinazione della ex Polveriera di Carraia.

La comunicazione in situazione di emergenza

Servizi di riferimento: Protezione civile - Ambiente - Comunicazione – Polizia municipale - Ufficio stampa

E' garantita la comunicazione puntuale relativa a tutte le situazioni di emergenza con particolare attenzione a tutte le allerte naturali ed alle situazioni di criticità.

Verrà effettuata informazione sui comportamenti da tenere in caso di emergenza, nonché sulle attività di Protezione Civile, tramite box informativo sul giornalino del Comune e la divulgazione degli opuscoli recentemente realizzati sul tema del "Rischio neve, ghiaccio, temporali forti e allagamenti" e sul tema del "Rischio incendi boschivi", che saranno aggiornati e diffusi tramite il sito web istituzionale, oltrechè divulgati in momenti di incontro con la cittadinanza. Per le comunicazioni in situazione di emergenza saranno sempre attivi gli strumenti di comunicazione digitale dell'Ente (in particolare il canale WhatsApp, la pagina facebook istituzionale e il sito web).

Sarà nuovamente promossa una campagna di informazione – in vista della stagione estiva – sui rischi incendio e sui corretti comportamenti, da divulgare mediante la realizzazione e diffusione di un opuscolo informativo e tramite i canali web dell'ente. Nel corso del 2024 è

inoltre prevista una esercitazione di protezione civile sulla base di una scheda prevista nel Piano di Protezione civile.

Prosegue infine la partecipazione del Comune all'evento di carattere nazionale "Io non rischio" e ad altre iniziative di informazione e sensibilizzazione di protezione civile.

La comunicazione sulla viabilità

Servizi di riferimento: Viabilità – Polizia Municipale - Comunicazione – Ufficio stampa

Attivazione di un sistema più efficace per comunicare alla cittadinanza gli interventi sulle sedi stradali che possono provocare disagi alla circolazione del traffico: definizione di una scala di maggior incidenza e disagio per la cittadinanza e relativa attivazione graduale dei canali comunicativi dell'Ente; aggiornamento della sezione dedicata ai lavori stradali presente in home page del sito istituzionale.

Implementazione della pagina web presente sul sito istituzionale, dedicata alla circolazione e alla ricarica dei veicoli elettrici, per garantire una corretta informazione agli utenti di questo servizio in crescita.

L'amministrazione trasparente

Servizi di riferimento: Comunicazione - Tutti i servizi - Responsabile dell'Anticorruzione

Adeguamento alle disposizioni di legge dei contenuti della sezione Amministrazione Trasparente e gestione dell'aggiornamento delle informazioni di competenza delle aree organizzative. Popolamento del nuovo gestionale.

La segnaletica di indirizzamento dell'utenza

Servizi di riferimento: Comunicazione - Affari Generali

Gestione del sistema di segnaletica interna ed esterna di indirizzamento dell'utenza agli uffici comunali e adeguamenti in tutti i casi di variazioni. Nel 2024 è prevista una revisione complessiva del sistema di segnaletica interna, a causa dell'elevato numero di movimenti di personale, in ingresso e in uscita. Sarà inoltre rivista tutta la segnaletica indicante gli addetti all'emergenza.

La segnaletica turistica e di pubblica utilità

Servizi di riferimento: Comunicazione - Polizia Municipale – Viabilità

Nel 2024 sarà aggiornata la segnaletica stradale turistica e di pubblica utilità installata a cura della ditta AVIP, in adempimento a quanto stabilito dalla convenzione stipulata con il Comune per la gestione degli impianti pubblicitari. In particolare sarà rinnovata la segnaletica direzionale esterna per i punti di interesse culturale del Comune, quale il Borgo medievale.

La promozione del territorio

Servizi di riferimento: Comunicazione - Ambiente – Staff del Sindaco

Anche per il 2024 sono previsti alcuni interventi di promozione territoriale. In particolare è confermata la realizzazione, in collaborazione con Atc, del tradizionale calendario annuale, su progettazione grafica interna e con l'intervento economico di alcune sponsorizzazioni. Saranno inoltre attivate inserzioni promozionali su quotidiani e riviste specializzate e si individueranno campagne di promozione della rete dei sentieri, per la cui manutenzione il Comune ha attivato specifica convenzione con il Cai di Sesto Fiorentino e Prato.

Tutta la rete dei sentieri locali sarà oggetto di una campagna di promozione, tramite canali digitali.

E' prevista la presentazione al pubblico e diffusione tramite i canali social di un video promozionale realizzato nel 2023, che racconta il territorio di Calenzano a tutto tondo (paesaggio rurale, potenzialità turistiche, contesto urbano, ecc.).

Proseguirà anche il progetto curato dal servizio ambiente e cofinanziato da Publiacqua Spa, "I cammini dell'acqua", finalizzato alla valorizzazione della risorsa idrica e dei suoi legami ambientali, culturali, sociali e storici con le comunità locali, grazie alla manutenzione e promozione di percorsi di mobilità dolce e sostenibile realizzati.

La promozione del territorio inoltre proseguirà anche grazie al proficuo dialogo con l'Ambito turistico Firenze e Area Fiorentina della Città metropolitana (canali social e sito web di Destinazione turistica Feel Florence). E' in corso, nel contesto di un progetto dell'Ambito che ha partecipato a bando di finanziamento regionale, un'azione di promozione dei cammini e dei percorsi nell'area fiorentina che proseguirà anche nel 2024. E' stata realizzata un'analisi di *sentiment analysis* avanzata, con estrazione e analisi computazionale delle interazioni tra utenti, dei sentimenti, dei giudizi e delle opinioni espressi all'interno di testi prodotti in rete sui Comuni dell'Ambito, tra cui Calenzano, che sarà presentata e analizzata nel 2024 con l'obiettivo di individuare quegli elementi di forza per ciascun Comune atti ad aumentarne la visibilità online e quindi fondamentali per la promozione di eventi, prodotti turistici.

Campagna di comunicazione del Progetto "Facilitazione accesso ai servizi pubblici"

Servizi di riferimento: Sportello al cittadino, Servizi alla persona, Comunicazione

Il progetto prevede il coinvolgimento degli operatori del servizio civile impegnati nel progetto "SemplifiCARE! Competenze e diritti di cittadinanza digitale in Toscana" di Anci Toscana, a cui ha aderito il Comune di Calenzano, insieme alle associazioni territoriali, individuate tramite una procedura di co-progettazione, per creare sportelli itineranti di facilitazione digitale per i cittadini.

Il progetto ha durata triennale e prevede che i servizi di facilitazione digitale facciano perno su sportelli di prossimità ubicati presso i Comuni, atti a garantire visibilità, riconoscibilità, facilità di accesso fisico e assistenza in presenza e personalizzata all'utente. Allo sportello ubicato presso il comune si aggiungerà anche una rete di "sportelli itineranti" presso strutture e presidi pubblici decentrati, anche avvalendosi della collaborazione con soggetti territoriali come associazioni, circoli, esercenti, etc. Presso tali sportelli itineranti in cittadino sarà supportato nella creazione di e-mail, nell'accesso ai servizi on line della PA,

tramite Spid, Carta sanitaria elettronica, Carta di identità digitale nonché nella compilazione di domande on line per l'accesso ai servizi della PA.

Il servizio comunicazione curerà una campagna di comunicazione dell'intero progetto per informare adeguatamente la cittadinanza.

La comunicazione degli eventi istituzionali tramite l'Istituto comprensivo di Calenzano

Servizi di riferimento: Comunicazione

L'Istituto comprensivo rappresenta un interlocutore privilegiato del Comune di Calenzano per la promozione di tutte le iniziative che riguardano le famiglie con figli in età scolare. Dal 2022 si è ritenuto opportuno rivedere le modalità di comunicazione con la scuola, sostituendo il cartaceo (per motivi ambientali e nel rispetto delle norme vigenti), con la pubblicazione degli eventi di particolare importanza, organizzati dal Comune, sul sito web dell'Istituto comprensivo e sul registro elettronico. Nel 2024 proseguirà questo tipo di comunicazione promozionale.

La comunicazione di Civica - Biblioteca comunale

Servizi di riferimento: Biblioteca Comunale - Comunicazione - Ufficio stampa

L'attività comunicativa di Civica si inserisce all'interno del sistema di comunicazione istituzionale.

A seguire si riporta un prospetto riepilogativo degli strumenti e del sistema di comunicazione utilizzati per la promozione dei servizi, attività ed eventi di Civica:

Strumento di comunicazione	Descrizione
Il Castello di carta	Bollettino trimestrale curato dalla biblioteca, contenente informazioni utili, ultimi acquisti documentari e programma degli eventi in biblioteca e redatto in collaborazione con l'ufficio stampa. Inviato a tutte le famiglie di Calenzano in allegato al periodico "Per Quale Comune".
Comunicati stampa / conferenze stampa	Emessi e organizzati dall'ufficio stampa per la promozione degli eventi e servizi.
Sito internet	www.civicaonline.it sito della biblioteca comunale gestito dalla biblioteca e dal servizio comunicazione
Pagina Facebook	Gestito dalla biblioteca
Pagina Instagram	Gestito dalla biblioteca
Direct mail	Inviata agli utenti di Civica tramite il sistema Fluxus, gestionale del prestito librario, per comunicazioni attinenti il servizio di prestito.
Newsletter	Newsletter settimanale inviata dal servizio Biblioteca a tutti i

Strumento di comunicazione	Descrizione
	propri iscritti contenente informazioni sugli eventi e le attività che si svolgono in biblioteca
Volantini / locandine eventi	Servizio di impostazione e progettazione grafico/creativa, stampa e distribuzione, a cura del servizio comunicazione e della biblioteca. Distribuzione materiale cartaceo presso la biblioteca e il territorio: attività considerevolmente ridotta per motivi di carattere ambientale. Si privilegiano locandine A3 e manifesti e si realizzano dépliant soltanto per eventi circoscritti.
Integrazione con gli altri strumenti di comunicazione istituzionale	Le informazioni di Civica sono accessibili dal sito internet istituzionale. Le iniziative vengono promosse attraverso tutti i canali comunicativi dell'ente.

La comunicazione del museo del figurino storico

Servizi di riferimento: Comunicazione – Cultura

L'attività comunicativa del Museo comunale del Figurino Storico si inserisce all'interno del sistema di comunicazione istituzionale. Prosegue nel 2024 l'incarico all'esperto social media manager per la gestione delle pagine Facebook e Instagram del museo.

Nel 2024 è previsto l'aggiornamento dell'opuscolo informativo del museo per la divulgazione in occasione di visite scolastiche e di gruppi e durante la partecipazione del Museo a eventi esterni.

A seguire si riporta un prospetto riepilogativo degli strumenti e del sistema di comunicazione utilizzati per la promozione dei servizi, attività ed eventi del Museo:

Strumento di comunicazione	Descrizione
Sito internet	www.museofigurinostorico.it gestito dal servizio Comunicazione
Pagina Facebook	Gestito dal servizio comunicazione con incarico esterno
Pagina Instagram	Gestito dal servizio comunicazione con incarico esterno
Direct mail	Inviata dal Museo agli utenti per le comunicazioni attinenti l'attività del museo.
Volantini / locandine eventi	Servizio di impostazione e progettazione grafico/creativa, stampa e distribuzione a cura del servizio Comunicazione. La realizzazione e distribuzione di materiale cartaceo è stata considerevolmente ridotta per motivi di carattere ambientale e in osservanza alle norme recenti; pertanto si privilegiano locandine e manifesti e si realizzano dépliant solo per eventi circoscritti, di particolare rilievo.

Strumento di comunicazione	Descrizione
Integrazione con gli altri strumenti di comunicazione istituzionale	Le informazioni del Museo sono pubblicate anche sul sito internet del Comune e sulla pagina facebook istituzionale. Vengono inoltre pubblicate sul pannello a messaggio variabile.
Comunicati stampa / conferenze stampa	Predisposti dalla direzione del Museo ed emessi in collaborazione con l'Ufficio stampa.

La comunicazione degli interventi sulle politiche giovanili

Servizi di riferimento: Cultura e politiche giovanili – Comunicazione

Nell'ambito delle politiche giovanili saranno confermati e sviluppati alcuni interventi che richiedono una specifica attività comunicativa, tramite i canali web dell'ente e con la collaborazione dell'Ufficio stampa. Proseguiranno i progetti di strada (progetto "Fare strada") per il coinvolgimento dei giovani in età adolescenziale. Proseguirà inoltre l'attività dello Sportello "Orienta lavoro" ospitato nei locali di Officina Civica, in Via Petrarca 180 e la cui gestione è affidata esternamente ma in stretta collaborazione con l'ente.

Nel 2024 all'interno di Officina Civica si svolgerà un ricco programma di eventi, in collaborazione con La macchina del suono.

La comunicazione sulle pari opportunità e gentilezza

Servizi di riferimento: pari opportunità e gentilezza - Comunicazione

Saranno portati avanti i progetti legati alle politiche di pari opportunità e gentilezza, che vedranno la collaborazione dell'ufficio comunicazione per la pubblicizzazione di campagne e iniziative sul tema. Per ogni mese dell'anno è previsto l'invio di una pergamena di benvenuto ai nuovi bambini nati nel territorio comunale e si prevede la piantumazione di un albero per i nati dell'anno precedente.

Il sito internet istituzionale

Servizi di riferimento: Ced - Comunicazione

Aggiornamento del sito alle linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni. Prosegue l'implementazione e costruzione del nuovo sito e revisione delle diverse applicazioni (newsletter, gestione canali social, eventi, sondaggi, portale Amministrazione trasparente ecc.)

L'attivazione del nuovo portale SIT

Servizi di riferimento: Area Ambiente e Viabilità - CED

Nel corso del 2024 è previsto il passaggio a nuova piattaforma informatica per la gestione del SIT in modo più funzionale.

La rete dei pannelli a messaggio variabile

Servizi di riferimento: Comunicazione – Polizia Municipale - Viabilità

Nel 2024 è prevista l'attivazione di 2 nuovi pannelli a messaggio variabile installati a cura della ditta AVIP, in adempimento a quanto stabilito da apposita convenzione stipulata con il Comune. I pannelli saranno installati in zone ad alta frequentazione e di confine, quali: Via di Prato (in ingresso a Calenzano, da Prato) e Via Vittorio Emanuele (in ingresso da Sesto Fiorentino).

L'aggiornamento delle informazioni sui pannelli sarà a cura dell'Ufficio comunicazione, utilizzando il software già in uso per l'attuale pannello di Via Roma.

La promozione degli eventi

Servizi di riferimento: Comunicazione - Uffici competenti

Per la promozione dei singoli eventi saranno attivati piani di comunicazione complessi che prevedano l'utilizzo di strumenti diversificati, da definire in fase organizzativa in collaborazione con i servizi competenti. La comunicazione per gli eventi di carattere istituzionale e culturale sarà comunque garantita su tutti i canali dell'ente.

Gli eventi organizzati dalle associazioni del territorio, che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio del Comune, saranno promossi sul sito web istituzionale e sulla pagina Facebook "Comune di Calenzano", nel rispetto degli standard grafici e di contenuto delle rispettive pagine.

Alcuni numeri della comunicazione nel 2023

Siti Web	Sito istituzionale	256.555 pagine viste e 104.383 visite (dati al 31/08/2023 prima del passaggio al nuovo sito)
	Sito Civica	Utenti: 7.594 Visualizzazione pagine: 20.144
Newsletter istituzionale		Iscritti: 3.115 Newsletter inviate: 52 Notizie pubblicate: 376
Comunicati stampa		Comunicati stampa inviati: 166
Facebook	Comune di Calenzano	Follower: 4.949
		Visualizzazione pagina (copertura): 123.084
	Civica	Follower: 3.594
	Museo	Follower: 1.617
	Calenzano eventi	Follower: 5134 Visualizzazione pagina (copertura): 257.658
Instagram	Istituzionale	Follower: 1.674
Youtube	Istituzionale	Iscritti: 500 Visualizzazioni: 3.723 Video pubblicati nel 2023: 1 (+ sedute di consiglio comunale)
Whatsapp	Istituzionale	Iscritti: 2.048
Segnalazioni ricevute		1.422

Ufficio Comunicazione
12/02/2024