



PIANO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE 2017/2019

Consiglio Regionale della Puglia

**A cura della Sezione Biblioteca e Comunicazione
Istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia
Dirigente Daniela Daloso**

**P.O Comunicazione Istituzionale
Giulia Murolo**

*“La comunicazione deve esser utile per i destinatari e non per chi la
promuove”
Sergio Mattarella*

Approvato con Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 93 del 22 marzo 2017

Sommario

Premessa

Quadro Regionale

Posizionamento e Statistiche 2016

Obiettivi 2017/2019

- Obiettivo 1. Diffusione della conoscenza del Consiglio Regionale della Puglia a tutti i cittadini
- Obiettivo 2. Potenziamento della visibilità e dell'immagine del Consiglio Regionale della Puglia
- Obiettivo 3. Consolidamento del rapporto tra il Consiglio Regionale della Puglia e il mondo dei giovani, della scuola e dell'università
- Obiettivo 4. Potenziamento portale istituzionale Consiglio Regionale della Puglia
- Obiettivo 5. Trasparenza e accessibilità amministrativa del Consiglio Regionale Puglia

Piano Operativo della Comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia 2017

Monitoraggio

Premessa

La centralità del cittadino è oggi uno dei concetti base della Pubblica Amministrazione, ribadito in una pluralità di fonti normative. La volontà di offrire servizi sempre più puntuali e rispondenti alle reali necessità degli utenti ha comportato necessariamente un intervento nell'impostazione dell'interrelazione cittadino-PA sfruttando al meglio le potenzialità dei diversi canali di relazione e comunicazione disponibili.

Diviene pertanto necessaria l'adozione di modelli organizzativi sempre più flessibili in cui i singoli processi hanno perso parte della loro significatività a favore di una visione d'insieme delle attività, con l'obiettivo di proporre alla collettività la giusta offerta attraverso il canale idoneo a soddisfare le specifiche esigenze.

Questo approccio, noto nel settore privato, già negli anni novanta, definito Customer Relationship Management (CRM), nel settore pubblico è diventato Citizen Relationship Management ed è proteso ad interpretare le modalità di comunicazione con i cittadini con quelle di erogazione dei servizi, secondo due direttrici fortemente interconnesse:

- 1- La multicanalità, ovvero la realizzazione di una pluralità di canali di comunicazione e di erogazione dei servizi alla collettività;
- 2- La virtualizzazione della relazione con i cittadini attraverso l'affiancamento all'interfaccia fisica (sportello front office) delle interfacce in remoto e virtuali (siti internet, app, ect).

Nello scenario sopra delineato va inoltre inserito un ulteriore concetto, quello del marketing relazionale, ovvero la propensione a fidelizzare il rapporto con l'utente e a disporre di una banca dati in grado di raccogliere tutte le informazioni necessarie sulle aspettative ed esperienze dell'utenza. La scelta di questo approccio significa necessariamente passare da una erogazione indifferenziata ad una logica "one to one", con risposte personalizzate a seconda delle necessità dell'utenza.

Quadro Regionale

Il Consiglio Regionale della Puglia ha istituito in linea con la legge 150 del 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" il Laboratorio della Comunicazione Istituzionale, inteso come sezione dedicata a sviluppare azioni di promozione e diffusione delle attività dell'assemblea legislativa pugliese.

All'attualità, le linee operative individuano quale obiettivo sintetico prioritario il consolidamento della comunicazione attraverso enfasi posta sui profili identitari dell'istituzione consiliare regionale così come delineati nel nuovo statuto della Regione. L'obiettivo è perseguito attraverso operazioni progettuali e attività che riguardano il portale ufficiale del Consiglio, le Scuole, il sistema delle Fiere e dei Saloni espositivi, le sponsorizzazioni e le partnership, gli eventi per celebrazioni significative, i premi e le antenne informative.

Nel 2000 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale della Puglia approva, con deliberazione n° 138 del 20/12/2000, rifinanziato con successiva deliberazione n° 39 del 19/12/2001 e modificato con deliberazione n° 6 del 13/2/2002, il primo Piano di Comunicazione Pubblica Integrata. Dal 2002 al 2006 la Comunicazione Istituzionale viene approvata attraverso i Piani Economici di Gestione (PEG) e in linea con le disposizioni contenute nella legge del 7 giugno 2000, N. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e suoi successivi aggiornamenti.

La programmazione esecutiva del Piano della Comunicazione Istituzionale attraverso una proposta di Piano Esecutivo di Gestione (PEG), viene approvato dall'Ufficio di Presidenza con deliberazione n° 24 del 17/9/2003 e modificato e integrato con successiva deliberazione n° 13 del 2/4/2003. Dal 2003 in poi la sezione Comunicazione Istituzionale del Consiglio Regionale sviluppa azioni mirate sulla base degli obiettivi riportati nel bilancio di previsione che viene approvato ogni anno e sulla base del Piano della Performance.

Il Consiglio Regionale della Puglia ha dato mandato all'allora Settore Biblioteca e Comunicazione Istituzionale di istituire, a partire da gennaio 2003, uno sportello di front-office (Infopoint) al fine di favorire la conoscenza e l'accesso dei cittadini alle informazioni dell'ente ed ai suoi servizi con un punto di ascolto diretto. Tale da aiutare l'utenza ad ottenere in maniera rapida e semplice le informazioni di cui ha bisogno.

All'Infopoint è stato poi affiancato il portale istituzionale (art. 9, comma 7, L.R. 20 Giugno 2008, n. 15) che rappresenta la più importante fonte di informazioni e di conoscenza di tutta l'attività dell'Ente.

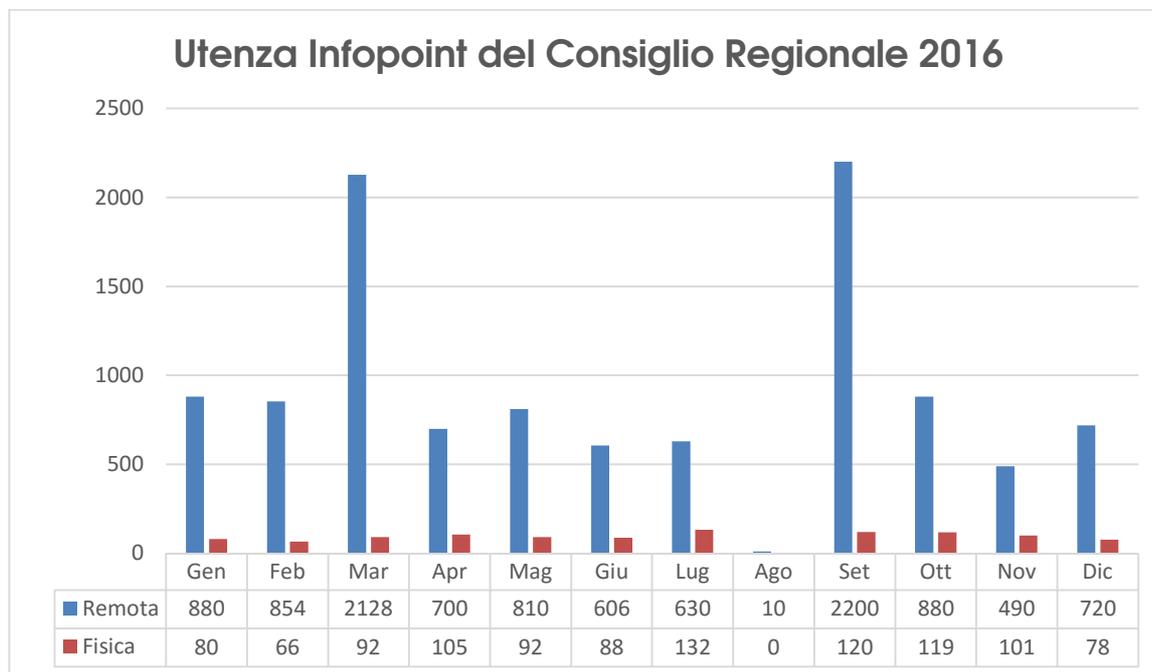
Posizionamento nel 2016

Nel 2016 il Consiglio Regionale della Puglia si è confermata come l'assemblea legislativa tra le più trasparenti, d'Italia grazie all'applicazione delle norme della trasparenza e dell'accessibilità, alla realizzazione del nuovo portale del Consiglio Regionale, alla creazione di un profilo social, alla pubblicazione del Piano della Performance che ha dimostrato la capacità dell'istituzione consiliare di essere vicina alle esigenze di informazione dei cittadini.

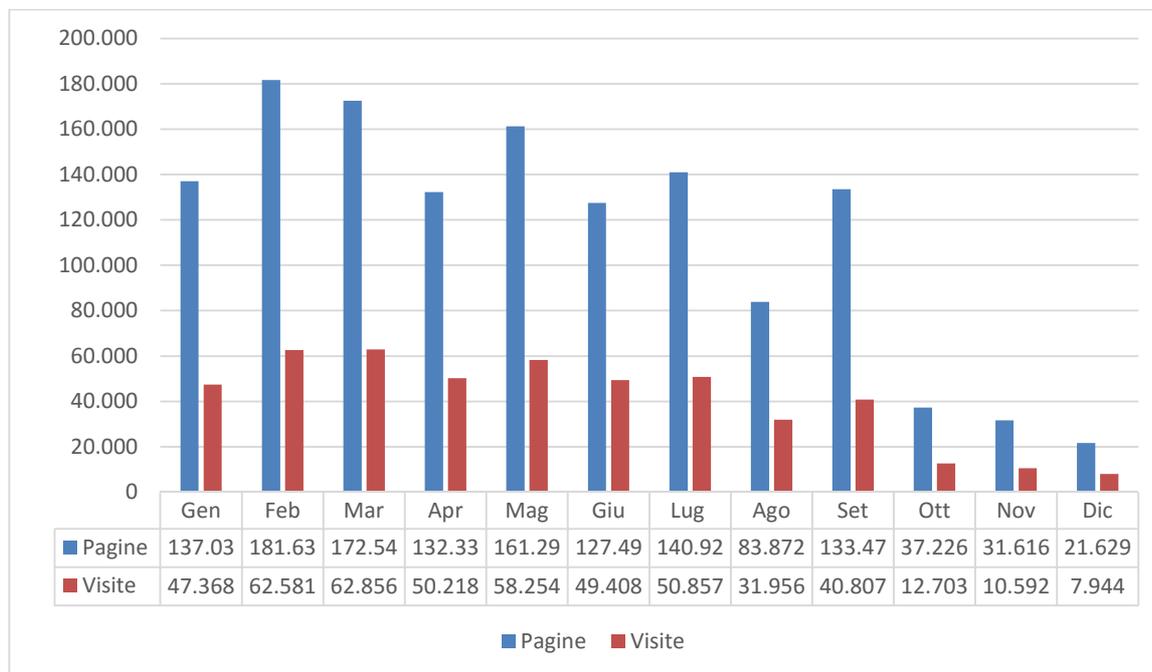
Macroattività 2016

- Gadgets istituzionali
- Carta dei servizi
- Pubblicazioni e Inserzioni
- Conferenze stampa
- Eventi

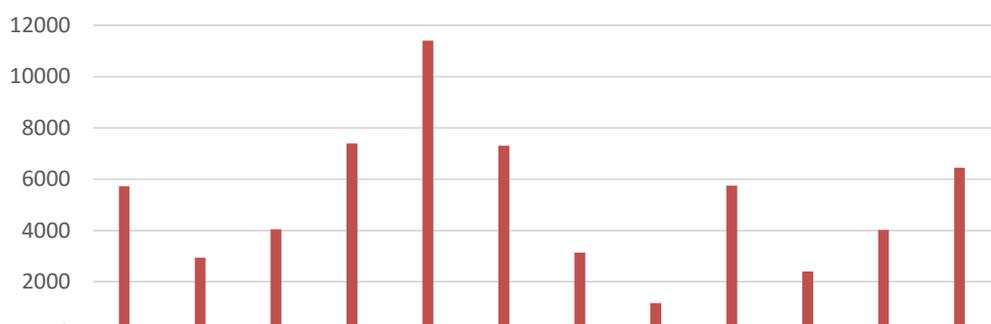
Infopoint del Consiglio della Puglia



Portale Istituzionale www.consiglio.puglia.it



Twitter di Teca del Mediterraneo



	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
■ tweet	50	29	43	80	117	121	26	2	56	31	67	99
■ visualizzazioni	5.732	2.935	4.051	7.392	11.400	7.311	3.139	1.170	5.753	2.408	4.026	6.453
■ visite	150	97	122	222	85	33	45	7	140	82	98	177
■ menzioni	35	4	25	11	15	2	2	0	3	5	5	7

■ tweet ■ visualizzazioni ■ visite ■ menzioni

Fonte: <http://analytics.twitter.com>

Facebook /dati aggiornati al 31 dicembre 2016	Consiglio Regionale della Puglia	Biblioteca del Consiglio Regionale
Mi Piace	1.469	1.842
Media dei Nuovi Mi Piace Giornalieri	21	14
Media degli utenti coinvolti giornalmente	291	17
Visualizzazioni Totali Giornaliere	13.890	3.479
Copertura Media Giornaliera dei Post	2.820	1.254
Copertura Totali Giornaliere dei Post	8.808	559

Obiettivi 2017/2019

Vengono di seguito individuati gli obiettivi di comunicazione che saranno perseguiti nel triennio 2017/2019. La loro pianificazione permette di individuare gruppi di destinatari differenti, al fine poi di definire messaggi adatti ad ogni specifico pubblico e stabilire quali mezzi di comunicazione sia più adeguato per raggiungerlo.

Obiettivo 1. Diffusione della conoscenza del Consiglio Regionale della Puglia a tutti i cittadini

Azioni

- 1.1. Ideazione e realizzazione di campagne informative delle leggi di interesse per i cittadini approvate dal Consiglio Regionale della Puglia
- 1.2. Ideazione e realizzazione di campagne informative per la promozione degli sportelli al pubblico: Teca del Mediterraneo, Infopoint, Corecom Puglia, Garante dei detenuti e Garante dei Minori, Commissione Pari Opportunità, Consulta Femminile
- 1.3. Visite al Consiglio Regionale della Puglia e azioni dirette ai cittadini
- 1.4. Sviluppo di servizi di Urp Online
- 1.5. Attivazione di strumenti di customer satisfaction per il monitoraggio dei servizi pubblici e dell'opinione pubblica

Obiettivo 1. Diffusione della conoscenza del Consiglio Regionale della Puglia a tutti i cittadini												
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
1.1		•			•				•			•
1.2	•	•	•	•	•				•	•	•	•
1.3	•	•	•	•	•					•	•	
1.4	•	•	•	•	•	•				•	•	•
1.5	•	•	•	•	•					•	•	

Obiettivo 1 Diffusione della conoscenza del Consiglio Regionale della Puglia a tutti i cittadini	Strumenti	Pubblico di riferimento
<p style="text-align: center;">Azione 1.1</p> <p>Ideazione e realizzazione di campagne informative delle leggi di interesse per i cittadini approvate dal Consiglio Regionale della Puglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti di ricerca sulla legislazione regionale • Incontri e conferenze sul territorio • Newsletter dedicate • Portale istituzionale • Siti Tematici • Social Network • Organizzazione e partecipazione a eventi, convegni, corsi e seminari ed eventi formativi 	<p>Giovani</p> <p>Enti</p> <p>Istituzioni</p> <p>Cittadini</p>
<p style="text-align: center;">Azione 1.2</p> <p>Ideazione e realizzazione di campagne informative per la promozione degli sportelli al pubblico: Teca del Mediterraneo, Infopoint, Corecom Puglia, Garante dei detenuti e Garante dei Minori, Commissione Pari Opportunità, Consulta Femminile;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi a tema • Inserzioni pubblicitarie • Portale Istituzionale • Email marketing con enti e associazioni • Social Network • Brochure • Infopoint 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p> <p>Giovani</p> <p>Cittadini</p>
<p style="text-align: center;">Azione 1.3</p> <p>Visite al Consiglio Regionale della Puglia e azioni dirette ai cittadini</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Pubbliche Relazioni • Social Network • Portale istituzionale • Open day • Visite al Consiglio Regionale • Infopoint 	<p>Enti-Imprese</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p> <p>Cittadini</p> <p>Terzo Settore</p> <p>Operatori specializzati</p>

<p style="text-align: center;">Azione 1.4</p> <p style="text-align: center;">Sviluppo di servizi di Urp Online</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne Informative • Social Network • Portale istituzionale • Infopoint 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p> <p>Cittadini</p> <p>Giornalisti</p> <p>Imprese</p>
<p style="text-align: center;">Azione 1.5</p> <p style="text-align: center;">Attivazione di strumenti di customer satisfaction per il monitoraggio dei servizi pubblici e dell'opinione pubblica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e statistiche • Questionari di customer satisfaction • Sondaggi online • Portale istituzionale • Social Network • Email Marketing • Newsletter tematiche • Infopoint 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p> <p>Cittadini</p> <p>Giornalisti</p> <p>Imprese</p>

Obiettivo 2. Potenziamento della visibilità e dell'immagine del Consiglio Regionale della Puglia

Azioni

- 2.1. Presenze e partecipazione a fiere e saloni
- 2.2. Ideazione e realizzazione di campagne di marketing istituzionale: inserzioni pubblicitarie; gadgets; patrocini a manifestazioni, premi, presenze istituzionali
- 2.3. Ideazione e realizzazione di campagne informative di accesso ai servizi per il cittadino
- 2.4. Ideazione, realizzazione e organizzazione di eventi tematici e celebrazioni
- 2.5. Ottimizzazione e razionalizzazione di agenzie stampa e conferenze
- 2.6. Studio e sviluppo dell'identità visiva del Consiglio Regionale della Puglia

Obiettivo 2. Potenziamento della visibilità e dell'immagine del Consiglio Regionale della Puglia												
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
2.1		•			•				•			•
2.2	•	•	•	•	•				•	•	•	•
2.3	•	•	•	•	•					•	•	
2.4	•	•	•	•	•	•				•	•	•
2.5	•	•	•	•	•					•	•	
2.6										•	•	

Obiettivo 2 Potenziamento della visibilità e dell'immagine del Consiglio Regionale della Puglia	Strumenti	Pubblico di riferimento
<p style="text-align: center;">Azione 2.1</p> <p>Presenze e partecipazione a fiere e saloni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di eventi con attenzione alle tematiche del Consiglio Regionale della Puglia • Acquisto di spazi dedicati • Newsletter dedicate • Portale istituzionale • Siti Tematici • Social Network • Comunicati stampa • Brochure e locandine • Pubblicazioni dedicate • Rapporti con i media • Rapporti con riviste di settore • Rapporti con partner specifici • Immagine coordinata • Monitoraggio e statistiche 	<p style="text-align: center;">Giovani Enti Istituzioni Cittadini</p>
<p style="text-align: center;">Azione 2.2</p> <p>Ideazione e realizzazione di campagne di marketing istituzionale: inserzioni pubblicitarie; gadgets; patrocini a manifestazioni, premi, presenze istituzionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto spazi pubblicitari • Rapporti con i media • Immagine coordinata • Comunicati stampa • Pubblicazioni • Brochure • Portale istituzionale • Siti Tematici collegati • Social Network 	<p style="text-align: center;">Enti Associazioni Scuola Università Giovani Cittadini</p>

<p>Azione 2.3</p> <p>Ideazione e realizzazione di campagne informative di accesso ai servizi per il cittadino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Email marketing • Pubbliche Relazioni • Comunicati stampa • Social Network • Portale istituzionale • Convenzioni e partnership • Brochure • Incontri tematici • Newsletter dedicate • Acquisto di spazi pubblicitari 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p> <p>Cittadini</p> <p>Terzo Settore</p> <p>Operatori specializzati</p> <p>Imprese</p>
<p>Azione 2.4</p> <p>Ideazione, realizzazione e organizzazione di eventi tematici e celebrazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Brochure • Acquisto spazi dedicati • Social Network • Rapporti con i media • Rapporti con enti e istituzioni • Portale Istituzionale 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p> <p>Cittadini</p> <p>Giornalisti</p>
<p>Azione 2.5</p> <p>Ottimizzazione e razionalizzazione di agenzie stampa e conferenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri con i giornalisti • Conferenza stampa di fine anno • Rapporti con i media • Attività di ufficio stampa • Portale Istituzionale • Press tour • Promozione e attività mediatica • Convenzioni con agenzie di informazione • Assistenza tecnica per diffusione notizie • Conferenze stampa e press tour a tema 	<p>Giornalisti</p> <p>Testate</p> <p>Riviste di settore</p> <p>Emittenti tv</p> <p>Web tv</p> <p>Portali online</p> <p>Blogger</p> <p>Opinion leader</p> <p>Uffici stampa</p>

<p>Azione 2.6</p> <p>Studio e Sviluppo dell'identità visiva del Consiglio Regionale della Puglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Brochure • Acquisto spazi dedicati • Social Network • Rapporti con i media • Rapporti con enti e istituzioni • Portale Istituzionale 	<p>Dipendenti</p> <p>Cittadini</p> <p>Associazioni</p> <p>Enti</p>
--	---	--

Obiettivo 3. Avvicinamento del Consiglio Regionale al mondo dei giovani, della scuola e dell'università e degli anziani

Azioni

- 3.1. Promozione e ideazione di azioni per far conoscere le funzionalità e le competenze dell'assemblea legislativa pugliese
- 3.2. Sviluppo di azioni di conoscenza della vita politica dell'assemblea legislativa
- 3.3. Azioni di sensibilizzazione all'informazione e alla lettura dei quotidiani
- 3.4. Sviluppo di politiche di educazione e sensibilizzazione all'informazione e alla comunicazione web 2.0
- 3.5. Ideazione di progetti a tema con le scuole in partnership con enti e associazioni
- 3.6. Convenzioni e partnership

Obiettivo 3. Avvicinamento del Consiglio Regionale al mondo dei giovani, della scuola e dell'università e degli anziani

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
3.1	•	•	•	•	•					•	•	•
3.2	•	•	•	•	•					•	•	•
3.3	•	•	•	•	•						•	•
3.4	•	•	•	•	•					•	•	•
3.5	•	•	•	•	•					•	•	•
3.6	•	•	•	•	•					•	•	•

Obiettivo 3 Avvicinamento del Consiglio Regionale al mondo dei giovani, della scuola e dell'Università e degli anziani	Strumenti	Pubblico di riferimento
<p style="text-align: center;">Azione 3.1</p> <p>Promozione e ideazione di azioni per far conoscere le funzionalità e le competenze dell'assemblea legislativa pugliese</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portale Istituzionale • Siti Tematici • Social Network • Comunicati stampa • Prodotti multimediali • Pubblicazioni dedicate • Concorsi a tema • Incontri tematici con i giovani • Social forum e chat • Eventi scolastici • Giornate Formative • Gadgets • Monitoraggio e statistiche • Incontri tematici con anziani e esponenti del terzo settore • Infopoint 	<p style="text-align: center;">Giovani Scuole Università</p>
<p style="text-align: center;">Azione 3.2</p> <p>Sviluppo di azioni di conoscenza della vita politica dell'assemblea legislativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portale Istituzionale • Siti Tematici • Social Network • Comunicati stampa • Prodotti multimediali • Pubblicazioni dedicate • Incontri tematici con anziani e esponenti del terzo settore • Concorsi a tema • Infopoint 	<p style="text-align: center;">Giovani Scuole Docenti Anziani Terzo settore</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri tematici con i giovani • Social forum e chat • Eventi scolastici • Giornate Formative • Gadgets • Monitoraggio e statistiche 	
<p style="text-align: center;">Azione 3.3 Azioni di sensibilizzazione all'informazione e alla lettura dei quotidiani</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portale Istituzionale • Siti Tematici • Social Network • Comunicati stampa • Prodotti multimediali • Pubblicazioni dedicate • Incontri tematici con anziani e esponenti del terzo settore • Concorsi a tema • Incontri tematici con i giovani • Social forum e chat • Eventi scolastici • Giornate Formative • Gadgets • Monitoraggio e statistiche • Seminari ed eventi a tema per la conciliazione vita-lavoro • Infopoint 	<p style="text-align: center;">Giovani Scuole Docenti Terzo settore Genitori</p>
<p style="text-align: center;">Azione 3.4 Sviluppo di politiche di educazione e sensibilizzazione all'informazione e alla comunicazione web 2.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concorsi • Comunicati Stampa • Pubblicazioni • Brochure • Portale istituzionale • Siti Tematici collegati • Social Network • Incontri formatori e docenti • Infopoint 	<p style="text-align: center;">Enti Associazioni Scuola Università Giovani</p>

<p>Azione 3.5</p> <p>Ideazione di progetti a tema con le scuole in partnership con enti e associazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi con associazioni, enti e università • Presentazioni e incontri specializzati • Comunicati stampa • Social Network • Portale istituzionale • Siti tematici • Rapporti con i media • Infopoint 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p>
<p>Azione 3.6</p> <p>Convenzioni e partnership</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi con associazioni, enti e università • Presentazioni e incontri specializzati • Comunicati stampa • Social Network • Portale istituzionale • Siti tematici • Rapporti con i media 	<p>Enti</p> <p>Associazioni</p> <p>Scuola</p> <p>Università</p>

Obiettivo 4. Potenziamento portale istituzionale Consiglio Regionale della Puglia

Azioni

- 4.1. Razionalizzazione sito web e siti tematici ai sensi della normativa nazionale
- 4.2. Potenziamento dei servizi online e sviluppo dei canali di interazione con i cittadini
- 4.3. Aggiornamento e formazione del personale all'uso Content Management System
- 4.4. Potenziamento della pagina Fan Consiglio Regionale Puglia e attivazione nuovi canali social
- 4.5. Sviluppo e rilascio nuove App Consiglio Regionale della Puglia

Obiettivo 4. Potenziamento portale istituzionale Consiglio Regionale della Puglia												
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
4.1		•			•				•			•
4.2	•	•	•	•	•				•	•	•	•
4.3					•					•		
4.4	•	•	•	•	•	•				•	•	•
4.5		•			•					•		

Obiettivo 4 Potenziamento portale istituzionale Consiglio Regionale della Puglia	Strumenti	Pubblico di riferimento
Azione 4.1 Razionalizzazione portale istituzionale e siti tematici ai sensi della normativa nazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Portale Istituzionale • Social Network • Organizzazione e partecipazione a eventi, convegni, corsi e seminari ed eventi formativi 	Giovani Enti Istituzioni Cittadini
Azione 4.2 Potenziamento dei servizi online e sviluppo dei canali di interazione con i cittadini	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi a tema • Email marketing • Intranet • Portale istituzionale • Pubbliche Relazioni • Giornate formative • Social Network • Faq • Ufficio stampa 	Enti Associazioni Scuola Università Giovani Cittadini Giornalisti
Azione 4.3 Aggiornamento e formazione del personale all'uso Content Management System	<ul style="list-style-type: none"> • Giornate formative • Social Network • Faq 	Dipendenti
	<ul style="list-style-type: none"> • Social Network • Portale Istituzionale 	Enti Associazioni

<p style="text-align: center;">Azione 4.4</p> <p>Potenziamento della pagina Fan Consiglio Regionale Puglia e attivazione nuovi canali social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pubbliche Relazioni online 	<p style="text-align: center;">Scuola Università Cittadini Giornalisti Imprese</p>
<p style="text-align: center;">Azione 4.5</p> <p>Sviluppo e rilascio nuove App Consiglio Regionale della Puglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portale Istituzionale • Social Network • Intranet • Comunicati stampa • Candidature a premi e partecipazione • Newsletter tematiche 	<p style="text-align: center;">Enti Associazioni Scuola Università Cittadini Giornalisti Imprese</p>

Obiettivo 5. Trasparenza e accessibilità amministrativa del Consiglio Regionale Puglia

Azioni

- 5.1. Attuazione norme nazionali e regionali in materia di trasparenza amministrativa
- 5.2. Aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente
- 5.3. Diffusione Piano della performance
- 5.4. Sviluppo di azioni di comunicazione interna: bacheca, cruscotto elettronico, protocollo

Obiettivo 5. Trasparenza e accessibilità amministrativa del Consiglio Regionale												
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
5.1	•	•	•	•	•				•	•	•	•
5.2	•	•	•	•	•	•			•	•	•	•
5.3										•		
5.4	•	•	•	•	•				•	•	•	•

Obiettivo 5 Trasparenza e accessibilità amministrativa del Consiglio Regionale Puglia	Strumenti	Pubblico di riferimento
<p style="text-align: center;">Azione 5.1</p> <p style="text-align: center;">Attuazione norme nazionali e regionali in materia di trasparenza amministrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter dedicate • Portale Istituzionale • Siti Tematici • Social Network • Rapporti con i media • Rapporti con riviste di settore • Rapporti con partner specifici • Monitoraggio e statistiche • Convegni e seminari sulla trasparenza del Consiglio Regionale della Puglia 	<p style="text-align: center;">Enti Istituzioni Cittadini Dipendenti</p>
<p style="text-align: center;">Azione 5.2</p> <p style="text-align: center;">Aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portale istituzionale • Siti Tematici collegati • Bacheca elettronica • Giornate di formazione • Comunicazione Interna 	<p style="text-align: center;">Dipendenti</p>
<p style="text-align: center;">Azione 5.3</p> <p style="text-align: center;">Diffusione del Piano della performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Social Network • Portale istituzionale • Incontri tematici • Newsletter dedicate • Press Kit • Conferenze a tema • Customer Satisfaction 	<p style="text-align: center;">Enti Associazioni Scuola Università Cittadini Terzo Settore Operatori specializzati Imprese</p>

<p>Azione 5.4</p> <p>Sviluppo di azioni di comunicazione interna: bacheca, cruscotto elettronico, protocollo</p>	<ul style="list-style-type: none">• Bacheca elettronica• Email Marketing• Social Network• Incontri a tema	<p>Dipendenti</p>
---	--	--------------------------

Piano Operativo della Comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia 2017

Grazie all'autonomia organizzativa che è stata approvata con deliberazione dell'Ufficio di presidenza n. 39 del 20 aprile 2016, anche nel 2017 si farà leva sulla molteplicità e la qualità delle iniziative, trasformandole in occasioni per alimentare un'immagine coerente del Consiglio Regionale della Puglia.

- Rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione consiliare;
- Garantire e migliorare l'esercizio del diritto di informazione da parte di cittadini, associazioni e imprese;
- Proiettare le best practice di comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia a livello nazionale;
- Promuovere l'immagine del Consiglio Regionale della Puglia sempre in evoluzione.

Obiettivi Piano Operativo della Comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia 2017		G	F	N	A	N	G	L	A	S	C	N	D
		E	E	A	P	A	I	U	G	E	T	C	I
		N	B	R	R	G	U	G	O	T	T	V	C
Ob.1	Diffusione della conoscenza del Consiglio Regionale della Puglia a tutti i cittadini												
1.1	Pubblicazione Rapporto sulla Legislazione Regionale												•
1.1	Azioni di comunicazione nuove leggi approvate dal Consiglio Regionale							•					•
1.2	Campagne di comunicazione dei servizi del Consiglio Regionale destinata ai cittadini												•
1.2	Campagne di comunicazione per il rilancio di Infopoint							•					•
1.3	Redazione Bilancio Sociale												•
1.3	Corsi di lingua Italiana per stranieri – L2	•	•	•	•	•				•	•	•	•
1.3	Progetto Onda – Officina Diversabile	•	•	•	•	•				•	•	•	•
1.3	IntegraScopriPuglia	•	•	•	•	•				•	•	•	•
1.4	Newsletter tematica									•	•	•	•
1.5	Pubblicazione report di customer satisfaction							•					•
1.6	Redazione manuale di identità visiva									•	•	•	•
Ob.2	Potenziamento della visibilità e dell'immagine del Consiglio Regionale della Puglia												
2.1	Partecipazione a Smau Business Bari e tappe collegate		•			•							
2.1	Partecipazione Tempo di Libri - Milano				•								
2.1	Partecipazione Salone Internazionale del Libro - Torino				•								
2.1	Partecipazione Salone della Comunicazione Pubblica Compa - Bologna					•							
2.1	Partecipazione Fiera della Pubblica Amministrazione - Forum Pa - Roma					•							
2.1	Partecipazione Fiera del Levante Bari									•			
2.1	Partecipazione Salone dello Studente – Bari												•
2.2	Eventi e iniziative a sostegno del territorio con patrocini e convenzioni	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2.2	Inserzioni Pubblicitarie tematiche	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2.2	Premio biennale di Critica e Storia del Teatro "Nicola Saponaro"	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Ob. 4	Potenziamento portale istituzionale Consiglio Regionale della Puglia											
4.1	Rilascio Siti Web Tematici	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
4.2	Rilascio App CRP News								•			
4.2	Abilitazione Diretta Streaming Sedute Consiliari			•	•	•	•				•	•
4.2	Vocalizzazione di tutto il Portale Istituzionale	•	•	•	•	•	•				•	•
4.2	Automazione e sincronizzazione dei documenti	•	•	•	•	•	•				•	•
4.3	Formazione e aggiornamento Content System Management								•			
4.4	Azioni di promozione dei canali social del Consiglio Regionale della Puglia	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
4.5	Azioni di comunicazione per il rilascio nuove App										•	•
Ob.5	Trasparenza e accessibilità amministrativa del Consiglio Regionale Puglia											
5.1	Pubblicazione obiettivi di Accessibilità			•								
5.2	Aggiornamento sezione Amministrazione Trasparente	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5.2	Formazione dipendenti per aggiornamento sezione Amministrazione Trasparente								•	•	•	•
5.2	Seminari di formazione dei referenti Trasparenza e accessibilità – per adeguamento alla normativa nazionale								•	•	•	•
5.2	Workshop nazionale Trasparenza Amministrativa									•		
5.3	Campagne di Comunicazione per la diffusione del Piano della Performance e dei risultati									•	•	•
5.4	Azioni di comunicazione interna										•	•
5.4	Incontri Tematici di comunicazione per i dipendenti										•	•

Monitoraggio

La sezione Comunicazione istituzionale realizzerà attività di monitoraggio delle azioni complessivamente poste in essere in materia di comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia e attivazione di sondaggi per la misurazione dell'efficacia ed il conseguente report per il miglioramento delle azioni da realizzare.