

VALDERA
UNIONE DEI COMUNI



GUIDA ALLA COMUNICAZIONE

DOCUMENTO PUBBLICO AD USO INTERNO



LA PARTE PRINCIPALE DEL PRESENTE LAVORO
È STATA SVOLTA DALLA DOTT.SSA FRANCESCA BETTINI
NELL'AMBITO DELLO STAGE FORMATIVO
SVOLTO DA SETTEMBRE 2012 A SETTEMBRE 2013

INDICE

1	PRESENTAZIONE	4
1.1	OBIETTIVI DELLA GUIDA	5
1.2	I TARGET DEI FLUSSI DI COMUNICAZIONE	5
2.	GLI ATTORI DELLA COMUNICAZIONE.....	5
2.1	L'ADDETTO STAMPA, L'URP E IL CENTRALINO.....	5
2.2	L'URP UNIONE.....	6
2.3	LA RETE DEGLI URP.....	6
3.	COMUNICAZIONE VERSO CITTADINI E UTENTI.....	7
3.1	L'IMMAGINE DELL'ENTE.....	7
3.2	I MEZZI DI COMUNICAZIONE: COME E QUANDO USARLI.....	8
3.2.1	IL MEDIUM È IL MESSAGGIO.....	8
3.2.2	BREVE VADEMECUM SULLA COMUNICAZIONE.....	9
3.2.3	GUIDA AI MEZZI DI COMUNICAZIONE.....	11
	MEZZI SU SUPPORTO CARTACEO.....	11
	- MANIFESTO.....	12
	- VOLANTINO.....	13
	- BROCHURE.....	14
	MEZZI A DIVULGAZIONE POSTALE.....	15
	- INVITO.....	16
	- LETTERA/AVVISO.....	17
	- PRESENTAZIONE OPENOFFICE IMPRESS.....	19
	- COMUNICATO STAMPA.....	21
	- CONFERENZA STAMPA.....	22
	- POSTA ELETTRONICA.....	23
	- E-MAIL.....	24
	- MAILING LIST.....	25
	- SITO WEB.....	26
	- QUADRO SINOTTICO DEI MEZZI.....	27
3.3	IL SITO DELL'UNIONE VALDERA.....	28
3.3.1	MODALITÀ PER LA GESTIONE.....	29
	“Come fare per...entrare nel back office del sito”.....	29
	“Come fare per costruire una pagina sui servizi”.....	29
	“Come fare per...costruire ed inserire news”.....	30
	“Come fare per...inserire un bando”.....	30

3.3.2	LA SEZIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE.....	31
4.	UNIFORMAZIONE DELLA MODULISTICA.....	31
4.1	MODELLO DOMANDA GENERICO.....	32
5.	COMUNICAZIONE INTERNA	39
5.1	LA MATRICE DELLE PRINCIPALI INFORMAZIONI INTERNE.....	39
5.2	mail-interne@unione.valdera.pi.it e mail-pav@unione.valdera.pi.it	41
5.3	NEWSLETTER E INFORMAZIONE NORMATIVA.....	41
	SCHEDA NEWSLETTER INTERNA	41
5.4	LA INTRANET E LE COMUNITÀ PROFESSIONALI.....	43
5.4.1	CHE COS'È UNA RETE INTRANET.....	43
5.4.2	L'UNIONE E I SUOI COMUNI: COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA LA DOPPIA FACCIA DI UNA STESSA MEDAGLIA.....	43
5.4.3	LA INTRANET DELL'UNIONE VALDERA.....	44
5.4.4	LE COMUNITÀ PROFESSIONALI.....	44
5.4.5	UNIONE VALDERA E COMUNITÀ PROFESSIONALI.....	44

1 PRESENTAZIONE

La guida alla comunicazione è un documento ad uso interno realizzato per raccogliere e armonizzare le esigenze e le attività di comunicazione, sia per i messaggi diretti all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

La società complessa moderna in cui oggi noi occidentali viviamo viene comunemente definita Società della Conoscenza. Il richiamo alla società della conoscenza deriva da una serie di cambiamenti in atto che individuano la capacità di apprendere, di accedere alle fonti di informazione ed alle moderne tecnologie di informazione e comunicazione come determinanti della capacità di successo di persone e organizzazioni.

A ben vedere, infatti, l'informazione ha oggi assunto sia la natura di bene pubblico, sia quella di vero e proprio fattore di produzione; in mancanza di informazione corretta e di adeguate forme di comunicazione, molti processi produttivi e di erogazione di servizi non possono essere portati a termine, proprio come se mancassero la manodopera o le attrezzature necessarie. Contestualmente, lo sviluppo dell'informatica e delle telecomunicazioni, permette di rendere disponibili in tempo reale dati, informazioni e know - how in qualsiasi parte del mondo, ampliando in modo esponenziale le potenzialità e l'importanza di un sistema di comunicazioni ben organizzato.

Abbiamo provato a metterci nei panni di un dipendente neo-assunto, che deve districarsi nel fitto intreccio delle relazioni interne ed esterne dell'ente; la guida rappresenta la mappa per orientare la navigazione.

La prima tappa di questo viaggio consiste nel fornire agli operatori tutti gli strumenti utili affinché siano in grado di gestire al meglio il flusso delle comunicazioni esterne, per le quali il sito dell'Unione Valdera rappresenta senza dubbio lo strumento fondamentale, capace com'è di raccogliere le informazioni in forma organizzata a beneficio dei destinatari dei servizi. La guida ci permetterà di imparare ad esplorare e gestire il back office del sito e la sua interfaccia affinché quel "click" diventi realmente semplice da selezionare.

Oltre alle informazioni sul sito sarà possibile trovare anche uno schedario di tutti i mezzi di comunicazione (comunicati stampa, conferenze stampa, manifesti, brochure, volantini, fax, email etc.) da utilizzare a seconda delle esigenze, dei destinatari che intendiamo raggiungere e dei tempi che abbiamo a disposizione.

La seconda tappa è invece incentrata sulla comunicazione interna e i suoi principali strumenti: la rete Intranet e le comunità professionali, la newsletter interna, il nuovo sistema di protocollo integrato.

1.1 OBIETTIVI DELLA GUIDA

La guida ha lo scopo di:

1. Fornire ai dipendenti dell'Unione Valdera un manuale pratico per orientarsi nel complesso "universo" della comunicazione;
2. Definire metodologie e modelli per la comunicazione il più possibile omogenei, in modo che i flussi di comunicazione in uscita risultino facilmente riconducibili al nostro ente, per effetto dell'uniformità della struttura e dell'impostazione grafica;
3. Rendere facilmente individuabili e accessibili le informazioni detenute nelle banche dati interne, in modo che possano essere utilizzate all'occorrenza nell'esercizio dell'attività amministrativa.

1.2 I TARGET DEI FLUSSI DI COMUNICAZIONE

I flussi di comunicazione sono rivolti principalmente alle seguenti categorie di persone:

- i dipendenti dell'Unione, in varie aggregazioni (dirigenti, responsabili, personale tutto, categorie determinate, etc.);
- i dipendenti dei comuni associati;
- gli amministratori dell'Unione e dei comuni (le due figure coincidono nelle persone dei Sindaci);
- i cittadini e tutti i soggetti che entrano in contatto con l'Unione.

2. GLI ATTORI DELLA COMUNICAZIONE

2.1 L'ADDETTO STAMPA, L'URP E IL CENTRALINO

La gestione della comunicazione esterna dell'Unione è affidata all'addetto stampa e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La legge n.150/2000 attribuisce all'Ufficio stampa, prioritariamente, la gestione dell'informazione in collegamento con gli organi di informazione mezzo stampa, radiofonici, televisivi ed on line: i suoi principali interlocutori sono i mass media, le sue funzioni prioritarie selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall'interno dell'ente verso gli organi di informazione.

In linea con la legge l'Ufficio stampa dell'Unione si occupa:

- 1.** della redazione di comunicati riguardanti l'attività dell'amministrazione, l'attività di informazione promozione e lancio dei servizi che deriva, in modo particolare, dal suo vertice istituzionale;
- 2.** dell'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi stampa;
- 3.** della realizzazione di una rassegna stampa quotidiana, anche attraverso strumenti informatici.

La legge 150 del 2000 delinea una prima differenziazione tra le attività di informazione che si realizzano attraverso l'ufficio stampa e il portavoce e le attività di comunicazione di competenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico a cui attribuisce le seguenti funzioni:

- 1.** garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);

2. agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
3. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line;
4. promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction;
5. garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
6. promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

Quando si parla di comunicazione esterna non si può comunque prescindere dall'importanza del **centralino** che rimane un punto nodale per la gestione delle informazioni rivolte all'utente. Per quanto riguarda l'Unione, non disponendo di un URP inteso propriamente come sportello aperto al pubblico, perché come vedremo poco più avanti la funzione principale dell'URP Unione è quella di coordinamento dei processi comunicativi e informativi interni all'ente e alla Rete degli Urp, il **centralino rimane il primo punto di smistamento delle informazioni**. Gli addetti al centralino sono inseriti nelle principali mailing lists dell'ente in modo da essere sempre a conoscenza di tutte le notizie importanti per gli utenti come: aperture bandi, scadenze ecc. Il centralinista quindi deve essere in grado di dare una prima informazione, il più possibile completa, in modo da soddisfare le richieste più frequenti e riuscire a filtrare le telefonate che altrimenti andrebbero ad ingolfare il lavoro degli uffici.

2.2 L'URP UNIONE

L'Urp è il supervisore dei processi di comunicazione interna e dell'informazione immessa sul sito web dell'Unione. I responsabili di ogni ufficio sono incaricati di gestire autonomamente il flusso delle comunicazioni esterne dell'ente, ogni addetto ha una propria username e password per accedere al sito dell'Unione e pubblicare le informazioni inerenti le attività dell'amministrazione ed i servizi. Tutti i servizi Unione si occupano inoltre di redigere il materiale pubblicitario e informativo relativo al lancio di attività e servizi amministrativi rivolti direttamente al cittadino (prendono contatti con la tipografia per la stampa di eventuali volantini, brochure e manifesti, organizzano la distribuzione del materiale pubblicitario, preparano i comunicati per la stampa).

Sta a l'Urp coordinare il lavoro che gli uffici svolgono in autonomia, mettendosi a disposizione degli addetti per eventuali consigli sul materiale pubblicitario, per le strategie di divulgazione delle informazioni e per la pubblicazione sul sito istituzionale.

2.3 LA RETE DEGLI URP

In un'organizzazione decentrata come quella di un'Unione dei comuni la costituzione di una rete di URP è stato un passaggio fondamentale. La rete è composta da un gruppo di lavoro intercomunale che è il motore "dell'organizzazione che sta dietro" e si occupa di gestire il back office del reticolato degli URP dei comuni aderenti che rappresentano in tutto e per tutto la vera essenza del servizio ovvero quella di essere, in primo luogo, a disposizione di un pubblico di utenti – cittadini.

La rete si occupa di:

- ◆ Implementare gradualmente la funzionalità degli URP comunali, tramite pianificazione di tempi, fasi di realizzazione, attività previste, responsabilità, indicatori di processo e di risultato in base ai quali effettuare le misurazioni e valutazioni in itinere;

- ◆ Organizzare funzionalità di produzione ed erogazione diverse in base alla dimensione dell'ente considerato, prevedendo il supporto degli uffici di maggiore dimensione verso i piccoli comuni;
- ◆ Armonizzare e standardizzare i processi di erogazione dei servizi, avendo a riferimento i contenuti e le impostazioni del sito regionale della rete degli URP;
- ◆ Ricercare soluzioni condivise - per lessico e modulistica – da utilizzare uniformemente nei comuni aderenti all'Unione;
- ◆ Formare gli operatori, caricare le procedure e la relativa modulistica sulla rete regionale, aggiornare le banche dati;
- ◆ Estendere la rete informativa territoriale per comprendere nella rete informativa interconnessa altri soggetti erogatori di servizi pubblici sul territorio, associazioni di consumatori, patronati, etc.

L'URP Unione, che coordina la rete, e il gruppo di lavoro che costituisce la rete degli URP sono in costante collaborazione, tra i progetti più recenti possiamo annoverare il lavoro svolto per il censimento e l'armonizzazione dei procedimenti amministrativi tra l'Unione e i comuni che ne fanno parte.

3. COMUNICAZIONE VERSO CITTADINI E UTENTI

3.1 L'IMMAGINE DELL'ENTE

Come riportato sullo statuto, L'Unione Valdera si identifica attraverso i seguenti elementi:

- a) la denominazione "**Unione Valdera**";
- b) il proprio **logo identificativo**, riportato di seguito, che rappresenta l'area geografica della Valdera e una stilizzazione di figure umane;



- c) il **marchio** riportato di seguito, utilizzato **sulla carta intestata** dell'Unione Valdera e su altri documenti ad essa riferibili, che riporta il nome dell'Unione con le figure umane stilizzate presenti anche nel logo



Con il passare del tempo, nell'uso pratico e quotidiano logo e marchio sono venuti ad avere la stessa valenza, la loro diversa forma, il logo esteso in verticale e il marchio in orizzontale, fa sì che

a seconda degli spazi disponibili venga utilizzato l'uno o l'altro in virtù del formato che più si adatta al tipo di comunicazione che si sta preparando. Il marchio è comunque il più usato anche perché riportato sulla carta intestata dell'ente.

Ogni comunicazione in uscita è predisposta su **Carta Intestata** e tutto il materiale pubblicitario e informativo riporta il nome dell'ente ed il suo marchio o logo. L'Unione si sta impegnando a uniformare anche la cartellonistica interna all'ente, di recente infatti è stata effettuata una risistemazione dei contenitori per la raccolta differenziata: i contenitori, così come i cartelli che indicano cosa è possibile gettarvi, riportano il marchio dell'Unione. L'intenzione dell'ente, a partire anche da questi piccoli esempi, è quella di fidelizzare il più possibile gli utenti all'immagine dell'Unione che, per quanto riguarda la comunicazione visiva, è rappresentata dal suo marchio. Si tratta di un lavoro lungo e difficile che ha come obiettivo quello di trasformare il marchio Unione nel "sinonimo visivo" dei servizi erogati dall'ente.

3.2. I MEZZI DI COMUNICAZIONE: COME E QUANDO USARLI

3.2.1 IL MEDIUM È IL MESSAGGIO

La celebre frase del sociologo canadese Herbert Marshall McLuhan "**il medium è il messaggio**" ci introduce nel tema dei mezzi di comunicazione a disposizione dell'ente per divulgare informazioni utili ai cittadini e pubblicizzare i servizi erogati. Ogni mezzo possiede proprie specifiche caratteristiche che lo rendono più adatto a determinate campagne di comunicazione piuttosto che ad altre.

Ma analizziamo le singole caratteristiche:

Il primo punto di riferimento da prendere in considerazione, nel momento in cui ci troviamo ad avere l'esigenza di comunicare all'esterno dell'ente è senza dubbio il **DESTINATARIO**: chi è il **nostro** destinatario? qual è il target che voglio raggiungere?

Una volta identificato il destinatario dovrò chiedermi quali sono i canali più consoni affinché il mio messaggio possa raggiungerlo. I mezzi di comunicazione non sono tutti uguali, ma variano per:

- ◆ **Modalità di relazione con i destinatari:** rapporto **uno a uno** (ad esempio telefono, e-mail, faccia a faccia), **uno a gruppo** (ad esempio newsletter, riunioni), **uno a molti** (es. manifesto, tv, radio);
- ◆ **Tipo di messaggio da comunicare:** per un messaggio breve, che contiene poche informazioni, potrebbe essere usato uno spot all'interno delle news, per un messaggio complesso con molte informazioni potrebbero essere usate le pagine web;
- ◆ **Linguaggio:** ogni mezzo ha un suo linguaggio, un suo codice da utilizzare. Così come per la lingua italiana esistono le regole generali di scrittura, nello stesso modo esistono regole specifiche per i vari mezzi ed esistono linguaggi differenti da utilizzare che variano da mezzo a mezzo. Ad esempio se vogliamo comunicare con un sms useremo anche abbreviazioni, cosa che non sarebbe corretta in un volantino o in una guida informativa;
- ◆ **Durata del messaggio:** utilizzando mezzi diversi cambia la durata di esposizione del messaggio. Per esempio con il manifesto il messaggio è visibile più a lungo, rispetto ad uno spot o ad un articolo di giornale;
- ◆ **Tipologia di supporto:** cartaceo, informatico o vocale;
- ◆ **Grado di interattività:** da nessuna (es. manifesto, brochure) a molta (es. forum web, faccia a faccia), con numerose gradazioni intermedie.

Quando vogliamo iniziare una comunicazione dobbiamo chiederci:

1. cosa dobbiamo comunicare?
2. a chi?
3. con quale mezzo?
4. con quale linguaggio?

Come già detto in precedenza ogni ufficio provvede alla realizzazione dei messaggi pubblicitari o informativi dei servizi di sua competenza, l'URP supervisiona le attività comunicative degli uffici ed è a disposizione degli addetti per la progettazione e realizzazione del materiale informativo/pubblicitario.

Qui di seguito è possibile trovare un **breve vademecum sulla comunicazione** e una **guida ai mezzi di comunicazione** di cui l'ente si avvale. Per ogni mezzo è stata creata un'apposita scheda nel quale è possibile individuare le caratteristiche che lo contraddistinguono, il target dei destinatari che può raggiungere, i costi etc.

3.2.2 BREVE VADEMECUM SULLA COMUNICAZIONE

Alcuni brevi consigli per scrivere comunicazioni semplici ed efficaci

- Per migliorare l'efficacia della comunicazione dobbiamo semplificare senza impoverire: **la sintesi non va confusa con uno scritto scarno.**
 - Per uno scritto efficace sono fondamentali:
 - **semplicità;**
 - **chiarezza.**
- Evitare:
- elevato impiego di parole inconsuete, spesso "arcaiche";
 - complessità dei periodi, troppo lunghi e pieni di incisi;
 - eccessiva formalità e forte miscela con il linguaggio legislativo.
- Capire con chiarezza a chi si scrive. **L'interlocutore** non è il collega di ufficio, ma il cittadino. L'efficacia aumenta se si pensa con la testa del destinatario, domandandosi sempre: **Quali termini conosce? Cosa capirà di questa frase?**
 - Ridurre la **distanza** tra la comunicazione parlata e quella scritta, evitare la ridondanza, modificare lo stile in relazione al tipo di lettore.
 - Un testo è fatto anche di **spazi bianchi**, non solo di parole. Affollare la pagina la rende poco attrattiva. E' consigliabile lasciare uno spazio bianco **dopo ogni blocco di venti righe** e, dopo due/tre blocchi, usare un sotto-titolo.
 - Il **titolo** deve essere preciso, chiaro e sintetico. Un titolo come «*Avviso importante*» non serve a nulla, perché non dà nessuna informazione sul contenuto e obbliga chiunque a iniziare la lettura del testo

La sintassi

- **Scrivere frasi brevi:** un testo è chiaro se le sue frasi sono brevi, cioè non superano le 20-25 parole;
- **Usare frasi semplici e lineari** costituite, cioè, da un'unica proposizione: soggetto, verbo e qualche complemento. Usare preposizioni e congiunzioni semplici, più diffuse nel linguaggio quotidiano. **Esempi pratici:** sono complesse le preposizioni "al fine di, con l'obiettivo di o allo scopo di", tutte sostituibili con "per" (quindi è meglio scrivere «Per poter archiviare la pratica, chiediamo di restituirci il documento allegato» anziché «Al fine di poter archiviare la pratica...»);
- **Scrivere frasi con forma attiva e affermativa:** sono le più dirette, le più semplici e comprensibili (*la biblioteca ha indetto un concorso di fotografia. Possono partecipare...*);
- **Specificare sempre il soggetto:** preferire soggetti animati e concreti a soggetti astratti (*cittadini, contribuenti, pensionati...* piuttosto che *obblighi, operazioni, uffici, ecc.*);
- **Preferire, se possibile, modi e tempi verbali semplici:** l'indicativo è preferibile al congiuntivo e al condizionale. Nella scelta delle congiunzioni meglio usare quelle più comuni, appartenenti alla lingua parlata ("Anche se, perché, quando" invece di "a condizione che, qualora, ove, purché, benché, affinché" che richiedono il congiuntivo);
- **Se possibile evitare l'uso del gerundio,** quando il suo soggetto sia diverso da quello della proposizione principale (*Restaurando il palazzo è stato scoperto un affresco* → *Durante il restauro del palazzo è stato scoperto un affresco*). Per i tempi verbali, ricorrere a quelli più diffusi nella lingua parlata: presente, passato prossimo, futuro semplice.

Il lessico

La PA usa numerosi termini tecnici che provengono da altri linguaggi specialistici, quello giuridico in testa. In molti casi si tratta di vocaboli che vengono conservati solo per inerzia o per dare al testo una patina di formalità, ma che si possono sostituire con parole di uso comune.

Per un testo efficace possiamo utilizzare di conseguenza:

- **Parole comuni, concrete e dirette con significato immediato e chiaro;**
- **Parole di senso non ambiguo,** le parole possono avere significati diversi, chi scrive deve evitare di usare parole vaghe o ambigue. Non usare l'avverbio OVVERO;
- **Pochi termini tecnico-specialistici** derivati dal linguaggio giuridico, economico-finanziario. Fornire brevi e semplici spiegazioni la prima volta che il termine viene usato nel testo. Per testi molto lunghi, può essere utile fare un elenco delle parole principali (glossario) e spiegarle in modo semplice;
- **Poche sigle e abbreviazioni:** è preferibile scrivere per esteso e, comunque, adoperare sempre lo stesso criterio di scrittura all'interno dello stesso testo (un acronimo si scrive sempre allo stesso modo, e per esteso la prima volta che viene scritto). E' consigliabile, inoltre, rivedere e controllare il testo riscrivendo singole parti o frasi che non sono abbastanza brevi, semplici e chiare. Se possibile, far rileggere il testo ad altre persone che non hanno partecipato alla stesura per controllarne la comprensibilità.

3.2.3 GUIDA AI MEZZI DI COMUNICAZIONE

MEZZI SU SUPPORTO CARTACEO

Quando si utilizza un mezzo cartaceo si hanno sempre a disposizione due possibilità:

1. Rivolgersi ad una tipografia che si occupa della stampa del manifesto/volantino/brochure/lettera/invito in questione
2. Autoprodurre il manifesto/volantino/brochure/lettera/invito utilizzando gli strumenti a disposizione dell'ente. Per la produzione del materiale informativo/pubblicitario l'Unione Valdera utilizza il programma OpenOffice¹, in quanto " open source " e quindi, gratuito e scaricabile liberamente.

Per la distribuzione del materiale informativo/pubblicitario cartaceo:

- ◆ Tenere ben presente il numero di posti disponibili per la pubblica affissione e quelli per gli spazi informativi presenti sul territorio;
- ◆ Predisporre un numero sufficiente di copie per la distribuzione negli URP, negli Informagiovani, nelle Biblioteche comunali, nei punti PAAS, negli uffici per il turismo e nei luoghi che di volta in volta possono essere di specifico interesse

Nota Bene...il lavoro di realizzazione di un manifesto/volantino/brochure/lettera/invito sia che sia realizzato dalla tipografia che autoprodotta permette di avere un formato elettronico della comunicazione che può essere utilizzato per la **pubblicazione sul sito dell'Unione Valdera** o per **l'invio tramite posta elettronica**.

¹ OpenOffice è una suite di programmi da ufficio completamente compatibile con quella di Microsoft, dispone di un programma per **scrivere testi (Writer)**, per i **fogli di calcolo (Calc)**, per le **presentazioni (Impress)**, per i **database (Base)**

MANIFESTO

Un manifesto è un foglio di carta stampato che si affigge in un luogo pubblico allo scopo di comunicare qualcosa, informare o fare pubblicità.

La dimensione standard del manifesto è di 70x100cm, ma per economicità, soprattutto nel caso in cui sia autoprodotta dall'ente, può avere anche la dimensione di un A3. Il manifesto ha un orientamento verticale (il lato corto rappresenta la base, il lato lungo rappresenta l'altezza).

<p style="text-align: center;">UTILIZZO</p> <p>Quando devi trasmettere un messaggio breve e chiaro al maggior numero di persone possibili senza un target specifico</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARI</p> <p>Una parte o tutta la popolazione dell'Unione/Comune</p>
<p style="text-align: center;">CARATTERISTICHE</p> <p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Impatto visivo;• Possibilità di essere posizionato in maniera strategica;• Possibilità di essere visto da molte persone e per molte volte;• Costo relativamente contenuto in rapporto al numero di pubblico raggiungibile;• Permette di comunicare con un pubblico per lo più indifferenziato; <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrema sinteticità (di solito i manifesti sono messi in luoghi di passaggio, ad esempio lungo una strada, dove i tempi a disposizione per la lettura sono minimi);• Impossibilità di essere diretto in maniera selettiva verso uno specifico destinatario.	<p style="text-align: center;">REALIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare;• Fra tutte le idee e/o informazioni sceglie solo una, quella più significativa;• Assicurati che le informazioni siano corrette e complete;• Il messaggio da comunicare deve essere necessariamente semplice, breve e chiaro;• Usa il logo dell'Unione secondo quanto stabilito nella guida;• Inserisci il riferimento per le informazioni ai cittadini; <p>CONSIGLIO</p> <p>Nell'inserire i riferimenti per i cittadini fare particolare attenzione cercando di rendere ben evidenti, qualora l'iniziativa sia promossa dall'Unione Valdera ma realizzata dai comuni aderenti, gli indirizzi, i recapiti e gli orari degli uffici comunali onde evitare possibili incomprensioni.</p>

VOLANTINO

Il **volantino** è una pubblicazione formata da una pagina stampata su una o due facce, può avere molteplici dimensioni anche se i formati più diffusi sono A4 e A5.

UTILIZZO	DESTINATARI
<p>Quando vuoi diffondere il messaggio in modo più capillare e informare in maniera veloce ed incisiva su un evento, un'idea, un progetto, un oggetto.</p>	<p>Tutta o parte della popolazione dell'Unione/Comune</p>
<p>CARATTERISTICHE</p> <p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• capillarità;• costo estremamente contenuto. <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• scarsa capacità di catturare l'attenzione (viene facilmente cestinato);• difficoltà nel veicolare il messaggio verso determinati segmenti di pubblico;• casualità del destinatario.	<p>REALIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare e organizza bene i contenuti;• scrivi un testo semplice, breve e chiaro e assicurati che le informazioni siano corrette e complete;• usa il logo dell'Unione secondo quanto stabilito nella guida;• inserisci il riferimento per le informazioni ai cittadini. <p>CONSIGLIO</p> <p>Nell'inserire i riferimenti per i cittadini fare particolare attenzione cercando di rendere ben evidenti, qualora l'iniziativa sia promossa dall'Unione Valdera ma realizzata dai comuni aderenti, gli indirizzi, i recapiti e gli orari degli uffici comunali onde evitare possibili incomprensioni.</p>

Esempi di altri servizi disponibili

FASCICOLO SANITARIO
Con la TS-CNS attivata, il cittadino può decidere di creare il proprio fascicolo sanitario per consultare le informazioni relative ai ricoveri ospedalieri, farmaci, esenzioni, al pronto soccorso e al laboratorio di analisi.
<https://cset.e.toscana.it/fset/>

ISEE
Attraverso il portale INPS il cittadino può calcolare e stampare i dati relativi al proprio ISEE.
<https://servizi.inps.it/servizi/isee/defaultcitt.htm>

TARIFFA AGEVOLATA PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE REGIONALE E FASCIA DI ESENZIONE TICKET
Il servizio permette di consultare e stampare l'attestato per il ticket sanitario e le fasce per il trasporto pubblico locale.
<https://cset.e.toscana.it/ticket/>

FASCICOLO INPS
E' possibile accedere al proprio cassetto previdenziale e controllare la posizione assicurativa e l'estratto conto previdenziale, lo stato delle pensioni e dei CUD.
www.inps.it

AP@CI
Il cittadino può comunicare via web con la Pubblica Amministrazione, spedire documenti, controllare l'effettiva consegna degli stessi tramite il protocollo assegnato, ricevere comunicazioni dalla PA e scrivere come privato cittadino o come rappresentante d'impresa.
<https://web.e.toscana.it/apaci/>

Come attivare la Carta Nazionale dei Servizi

In uno degli sportelli URP ubicati nei comuni dell'Unione Valdera, all'URP Mobile agli uffici delle aziende sanitarie toscane o in farmacia con un documento di riconoscimento valido e la Carta Nazionale dei Servizi (TESSERA SANITARIA).

La carta può essere attivata **solo ed esclusivamente** dal titolare. In caso di minori, la richiesta può essere presentata da uno dei due genitori, identificato con un documento di riconoscimento valido, che dovrà firmare un'autocertificazione della potestà genitoriale, dove - dopo aver espresso il consenso al trattamento dati, verrà consegnato un codice PIN da utilizzare per autenticarsi ed accedere ai servizi on-line.

ti consigliamo di chiedere subito il PUK, il codice con cui sbloccare la carta se hai inserito per tre volte un codice PIN errato, a questo indirizzo <https://cse-toscana.aruba.it/web/guest/puk>
Per problemi nell'utilizzo della carta, nella navigazione e sui contenuti del fascicolo sanitario, o per avere ulteriori informazioni sul progetto, puoi chiamare il **numero verde 800 004477**.

L'orario dell'Help Desk è:
Lunedì-venerdì (non festivi) dalle **09.00** alle **19.00**
Sabato (non festivo) dalle **09.00** alle **13.00**

In alternativa è possibile:
contattare il numero di fax: 06-64251315
inviare una e-mail a: help.cse@regione.toscana.it
inoltrare una richiesta di assistenza sulla form all'indirizzo: <http://cse-toscana.aruba.it/web/guest/contatti>

LA TESSERA SANITARIA È CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI



URP MOBILE

la pubblica amministrazione sotto casa



RISPARMA TEMPO E CARTA, EVITA DI FARE FILE E RECARTI NEGLI UFFICI PUBBLICI

Attiva la carta nazionale dei servizi all'URP Mobile e l'Unione Valdera in collaborazione con la Regione Toscana ti regalerà un lettore smart card

1000 lettori di smart card in regalo con l'attivazione della carta nazionale dei servizi

PER ACCEDERE AI SERVIZI ON LINE DELL'UNIONE VALDERA
ISCRIZIONI AGLI ASILI NIDO MENSA E TRASPORTO
DOMANDE PER IL PACCHETTO SCUOLA E IL CONTRIBUTO AFFITTO
PRATICHE SUAP PER LE ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE

WWW.UNIONE.VALDERA.PI.IT - SERVIZI ONLINE



Contatti:
tel 0587 299400
urpmobile@unione.valdera.pi.it
skype: urpmobile.unionevaldera
attivo in orario di apertura dello sportello

Una **brochure** è uno stampato composto da un numero limitato di pagine, solitamente 4 o 6 facciate, che raccoglie in uno spazio limitato immagini e testi. Il formato più utilizzato è A4.

UTILIZZO	DESTINATARI
Quando hai necessità di approfondire un argomento e dare informazioni numerose e dettagliate	Una parte o tutta la popolazione dell'Unione/Comune
CARATTERISTICHE	REALIZZAZIONE
<p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permette una trattazione estesa, è quindi possibile dare informazioni più esauritive; • Permette di promuovere un servizio o un'iniziativa; • Può essere conservata e quindi consultata più volte <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costo elevato, se la brochure non viene autoprodotta con i mezzi a disposizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare e organizza bene i contenuti, anche per punti o blocchi di testo; • Scrivi un testo semplice e chiaro e assicurati che le informazioni siano corrette e complete; • Usa il logo dell'Unione secondo quanto stabilito dalla guida; • Inserisci il riferimento per le informazioni ai cittadini. <p>CONSIGLIO</p>

<p>dell'ente;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Può necessitare di eventuali aggiornamenti in itinere. 	<p>Nell'inserire i riferimenti per i cittadini fare particolare attenzione cercando di rendere ben evidenti, qualora l'iniziativa sia promossa dall'Unione Valdera ma realizzata dai comuni aderenti, gli indirizzi , i recapiti e gli orari degli uffici comunali onde evitare possibili incomprensioni.</p>
--	---

MEZZI A DIVULGAZIONE POSTALE

Quando utilizziamo strumenti che viaggiano su canale postale è importante ricordare che:

- L'Unione spedisce la posta il martedì e il venerdì di ogni settimana, le lettere o gli inviti devono essere consegnati all'ufficio protocollo entro il lunedì o giovedì precedenti la spedizione;
- Se il materiale deve essere imbustato avvisare l'Ufficio Protocollo almeno tre giorni lavorativi antecedenti al giorno previsto di spedizione in modo che possa procedere all'imbustamento;
- I tempi di spedizione talvolta possono essere più lunghi del previsto;
- Il formato da imbustare deve essere realizzato considerando le dimensioni delle buste, salvo il caso che si provveda anche alla realizzazione di buste ad hoc:

Formato buste standard

buste 11x23

buste 19x26

buste 23x33

INVITO

L'**invito** è uno stampato che solitamente ha un formato 21x20, ad una o due ante, contenente tutte le informazioni inerenti l'evento che si vuol pubblicizzare.

<p style="text-align: center;">UTILIZZO</p> <p>Quando vuoi invitare i cittadini a partecipare ad un'iniziativa o informarli su una particolare attività</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARI</p> <p>Una parte o tutta la popolazione dell'Unione/Comune</p>
<p style="text-align: center;">CARATTERISTICHE</p> <p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Capillarità;• Capacità di attirare l'attenzione del destinatario <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Costo elevato nel caso di target numerosi	<p style="text-align: center;">MATERIALE OCCORRENTE</p> <p>Testo + eventuali immagini</p>
<p style="text-align: center;">REALIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare e organizza bene i contenuti;• Scrivi un testo semplice e chiaro e assicurati che le informazioni siano corrette e complete;• Tra le informazioni non devono mancare mai il luogo l'ora e la data dell'evento;• Usa il logo dell'Unione secondo quanto stabilito dalla guida;• Inserisci il riferimento per le informazioni ai cittadini.	<p style="text-align: center;">TEMPISTICA</p> <p>Per la stampa accordarsi direttamente con la tipografia. Ricordare che l'invito può essere autoprodotta risparmiando sia dal lato del costo che da quello del tempo di realizzazione</p>

LETTERA/AVVISO

MODELLO FORMALE ESEMPLIFICATIVO



Comuni di Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme Lari, Chianni, Lajatico, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Pontedera, S. Maria a Monte, Terricciola

ZONA VALDERA
Provincia di Pisa

Inserire servizio (es. Servizi sociali e URP)

Contatti:

x.y@unione.valdera.pi.it

tel. 0587-299.xxx

Egr. Sig. xxxxx xxxxxx
Via xxxxxx, xx
CAP Città

OGGETTO: Domanda per il Comunicazione di avvio del procedimento (artt. 7 e 8 L. 241/90)

Egr. Sig. xxxxxx,

le comunico che la sua domanda avente come oggettopresentata in data e registrata al protocollo generale al num....è stata assegnata a quest'ufficio.

Responsabile del procedimento è tel., mail

Il procedimento sarà concluso entro il salvo differimenti che le saranno tempestivamente comunicati. In caso di inerzia potrà rivolgersi al Responsabile del potere sostitutivo dott., tel., mail....., che concluderà il procedimento nella metà del tempo originariamente fissato.

Potrà consultare i documenti relativi al procedimento rivolgendosi all'ufficio.....nei seguenti orari.....

Pontedera, gg mese anno

Il Dirigente dell'Area

Dott. xx

Sede legale: Via Brigate Partigiane n. 4 – 56025 PONTEDERA (PI)
Tel. Centralino 0587-299.560 – Fax 0587-292.771
C.F./P.IVA 01897660500 – internet: <http://www.unione.valdera.pi.it/>
e-mail: info@unione.valdera.pi.it - PEC: unionevaldera@postacert.toscana.it

<p style="text-align: center;">UTILIZZO</p> <p>Quando vuoi comunicare direttamente con i cittadini interessati</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARI</p> <p>Una parte specifica della popolazione dell'Unione/Comune</p>
<p style="text-align: center;">CARATTERISTICHE</p> <p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di raggiungere determinati segmenti di pubblico; • Possibilità di personalizzare il messaggio; <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costo elevato nel caso di target numerosi 	<p style="text-align: center;">MATERIALE OCCORRENTE</p> <p>Testo + eventuali immagini</p>
<p style="text-align: center;">REALIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare; • Scrivi un testo semplice e chiaro e assicurati che le informazioni siano corrette e complete, segui il vademecum sulla comunicazione • Utilizza sempre la carta intestata dell'Unione Valdera 	

PRESENTAZIONE OPENOFFICE IMPRESS

La presentazione con l'ausilio delle slide è un modo semplice di esporre un argomento ad un pubblico di uditori, l'aspetto grafico della presentazione è molto importante, così come l'organizzazione delle informazioni, ma è fondamentale ricordare che la capacità comunicativa di esporre a voce rimane comunque il focus di una presentazione.

MODELLO ESEMPLIFICATIVO

MODELLO ESEMPLIFICATIVO

- Inserire il **marchio dell'Unione Valdera** (se per questioni di spazio e formato non è possibile inserirlo, scegliere il logo)
- Inserire, a piè di pagina, **la data, il numero della slide e il nome dell'ente** "Unione Valdera";
- Cercare sempre di utilizzare i **tre colori del logo e le loro sfumature** (blu, rosso, giallo) per gli elementi decorativi che devono comunque essere essenziali;
- Utilizzare lo **sfondo giallo chiaro** con le scritte in **blu/nero**;
- Utilizzare il font **Arial** con dimensione tra **38/44 per il titolo** e tra **32/40 per il testo**;
- Evitare** di scrivere tutto in maiuscolo o tutto in corsivo;
- Evitare** di fare slide con troppo testo;
- Utilizzare gli **elenchi puntati** in modo da separare e rendere visibili le informazioni;
- Allineare il testo a destra o sinistra, **il tutto centrato è poco professionale.**

14/07/14



La slide qui riportata è soltanto un esempio che però vuole formalizzare alcuni punti sull'aspetto grafico delle presentazioni.

Quando si prepara una slide dobbiamo sempre:

- ◆ Inserire il marchio dell'Unione Valdera (se per questioni di spazio e formato non è possibile inserirlo, scegliere il logo)
- ◆ Inserire, a piè di pagina, la data, il numero della slide e il nome dell'ente "Unione Valdera";
- ◆ Cercare sempre di utilizzare i tre colori del logo e le loro sfumature (blu, rosso, giallo) per gli elementi decorativi che devono comunque essere essenziali;
- ◆ Utilizzare lo sfondo giallo chiaro con le scritte in blu/nero;
- ◆ Utilizzare il font Arial con dimensione tra 38/44 per il titolo e tra 32/40 per il testo;
- ◆ Evitare di scrivere tutto in maiuscolo o tutto in corsivo;

- ◆ Evitare di fare slide con troppo testo;
- ◆ Utilizzare gli elenchi puntati in modo da separare e rendere visibili le informazioni;
- ◆ Allineare il testo a destra o sinistra, il tutto centrato è poco professionale.

UTILIZZO	MATERIALE OCCORRENTE
Quando vuoi esporre un argomento ad un pubblico di uditori	Testo e immagini + possibilità di inserire audio o video
CARATTERISTICHE	REALIZZAZIONE
<p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di far concentrare il pubblico sull'argomento trattato; • Sinteticità; • Permette di riassumere lunghe trattazioni; • Ausilio per l'esposizione orale. <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità che il pubblico perda l'attenzione se le slide sono eccessivamente lunghe e poco concise 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare la singola idea chiave che si vuole comunicare con la presentazione e focalizzarsi su quella; • Utilizzare una struttura lineare, semplice, chiara e facile da seguire; • Impiegare poche parole ed eventualmente delle immagini significative eliminando tutto quanto non è essenziale; • Sottolineare, "grassetto" ed enfatizzare i punti importanti.

COMUNICATO STAMPA

UTILIZZO Quando vuoi uscire su stampa, tv, radio	DESTINATARI Si raggiunge un pubblico generico attraverso Stampa, tv, radio
CARATTERISTICHE VANTAGGI Permette di raggiungere un vasto pubblico. SVANTAGGI Deve essere necessariamente affiancato da altri strumenti più diretti, per raggiungere la totalità del pubblico di riferimento e per dare un'informazione corretta e più articolata	MATERIALE OCCORRENTE Informazioni sulla notizia + eventuali immagini
REALIZZAZIONE <ul style="list-style-type: none">• Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare;• Controlla che le informazioni siano corrette e complete; * Inserisci il riferimento per le informazioni ai cittadini;• Utilizza la carta intestata dell'Unione Valdera. IMPORTANTE: invia preventivamente il comunicato via e.mail al Direttore Generale g.forte@unione.valdera.pi.it e all'addetto stampa l.luongo@comune.pontedera.pi.it che provvederanno all'inoltro agli organi di stampa	
DIVULGAZIONE Quotidiani, stampa locale o nazionale, tg, tg radio, passaggi tv e radiofonici	TEMPISTICA Tempi di diffusione stampa, tv, radio

CONFERENZA STAMPA

UTILIZZO Quando vuoi dare particolare visibilità ad una notizia e desideri uscire su stampa, tv, radio	DESTINATARI Stampa, tv, radio
CARATTERISTICHE Nella scelta di questo strumento si deve porre particolare attenzione, va utilizzato solo quando necessario e quando la notizia può essere effettivamente di rilievo e dunque "appetibile" per gli organi di stampa; diversamente, un suo uso improprio o eccessivo, ne diminuisce senza dubbio l'efficacia e si rivela anzi controproducente	MATERIALE OCCORRENTE Informazioni sulla notizia + eventuali immagini
REALIZZAZIONE	
<ul style="list-style-type: none">• Invia una e.mail al Direttore Generale g.forte@unione.valdera.pi.it e all'addetto stampa l.luongo@comune.pontedera.pi.it che provvederanno a convocare la conferenza stampa - assicurati di aver riportato nel messaggio e.mail la data, il luogo e l'ora di convocazione della conferenza;• Prepara la conferenza stampa controllando che le informazioni siano corrette e complete;• Si consiglia di provvedere a preparare un comunicato stampa da consegnare ai giornalisti in modo che tutte le informazioni riportate in conferenza siano anche scritte.	
DIVULGAZIONE Quotidiani, stampa locale o nazionale, tg, tg radio, passaggi tv e radiofonici	TEMPISTICA Tempi di diffusione stampa, tv, radio

POSTA ELETTRONICA

L'Unione Valdera utilizza un format preciso per le formule di chiusura dei messaggi di posta elettronica, condiviso da tutti i dipendenti:

Nome e Cognome

Nome e Cognome
Unione Valdera
V.le Brigate Partigiane, 4 - Pontedera
Tel: Fax:
cellulare (facoltativo)
e-mail
www.unione.valdera.pi.it

Ai sensi e per effetto del d.lgs. n.196 del 30 giugno 2003 (tutela della privacy) si precisa che questa e-mail è inviata unicamente ai destinatari sopra esposti con espressa diffida di leggerlo, copiarlo, usarlo senza autorizzazione. Se avete ricevuto questa copia per errore vogliate distruggerla o contattarci immediatamente. Grazie per la vostra collaborazione.

Prima di stampare questa e-mail, chiedetevi se davvero avete bisogno di una copia cartacea

CONSIGLI:

Quando invii un messaggio di posta elettronica cerca di fare una riflessione approfondita sulla **formulazione dell'oggetto**, in modo che sia più semplice per te e per i tuoi destinatari una eventuale ricerca nella casella di posta:

- per l'invio di più messaggi riferiti ad uno stesso argomento cerca sempre di utilizzare la medesima formula (ad esempio il nome del progetto a cui stai lavorando) seguita poi della descrizione della specifica comunicazione che desideri spedire;

ESEMPIO:

OGGETTO: PACCHETTO SCUOLA 2013/14 - Bando e modulistica

OGGETTO: PACCHETTO SCUOLA 2013/14 - CONTROLLO DOMANDE CARICATE DALL'UNIONE E PRESENTATE VIA WEB

E-MAIL

UTILIZZO Quando vuoi informare in modo immediato e approfondito	DESTINATARI Una singola persona o un gruppo di persone
CARATTERISTICHE VANTAGGI - Economicità - Immediatezza della comunicazione SVANTAGGI - Non sempre ha valore di ufficialità	MATERIALE OCCORRENTE Indirizzo e-mail del/i destinatario/i
REALIZZAZIONE <ul style="list-style-type: none">• Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare;• Scrivi un testo semplice e chiaro e assicurati che le informazioni siano corrette e complete;• Inserisci la formula di chiusura con i recapiti telefonici e l'indirizzo;• Apri il messaggio con le formule di saluto, scegli la formula a secondo del grado di conoscenza che hai del destinatario – Conoscenza informale Ciao... Conoscenza formale Caro/Cara..., Salve, Buongiorno, Egr. Sig.);• Chiudi il messaggio con le formule di chiusura, scegli la formula a secondo del grado di conoscenza che hai del destinatario – Conoscenza informale un saluto, ciao, a presto Conoscenza formale Distinti saluti, Cordiali saluti;• Firma sempre il messaggio con Nome e Cognome;• Inserisci l'opzione ricevuta di ritorno per assicurarti che il messaggio venga recapitato.	
TEMPISTICA Immediata	DIVULGAZIONE Internet

MAILING LIST

<p style="text-align: center;">UTILIZZO</p> <p>Quando vuoi informare in modo immediato e approfondito un numero ben definito di destinatari</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARI</p> <p>Gruppo di persone che condividono uno stesso interesse/obiettivo/progetto etc.</p>
<p style="text-align: center;">CARATTERISTICHE</p> <p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Economicità;• Immediatezza della comunicazione. <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Rischio di escludere alcuni destinatari.	<p style="text-align: center;">MATERIALE OCCORRENTE</p> <p>Indirizzo e-mail dei destinatari</p>
<p style="text-align: center;">REALIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Concentra l'attenzione sul destinatario del messaggio e su ciò che devi comunicare;• Scrivi un testo semplice e chiaro e assicurati che le informazioni siano corrette e complete;• Inserisci la formula di chiusura con i recapiti telefonici e l'indirizzo;• Apri la e.mail con le formule di saluto, scegli la formula a secondo del grado di conoscenza che hai del destinatario – Conoscenza informale Ciao... Conoscenza formale Caro/Cara..., Salve, Buongiorno, Egr. Sig.);• Chiudi il messaggio con le formule di chiusura, scegli la formula a secondo del grado di conoscenza che hai del destinatario – Conoscenza informale: un saluto, ciao, a presto Conoscenza formale: Distinti saluti, Cordiali saluti;• Firma sempre il messaggio con Nome e Cognome;• Inserisci l'opzione ricevuta di ritorno per assicurarti che il messaggio venga recapitato.	
<p style="text-align: center;">TEMPISTICA</p> <p>Immediata</p>	<p style="text-align: center;">DIVULGAZIONE</p> <p>Internet</p>

SITO WEB

Al sito web è dedicato il capitolo 3, riportiamo qui alcuni brevi suggerimenti per una panoramica generale sull'utilizzo dello strumento per messaggi a scopo informativo e o pubblicitario. Solitamente la sezione del sito in cui si pubblicano messaggi di questo tipo è quella delle "News in evidenza" situata nella homepage e immediatamente visibile.

<p style="text-align: center;">UTILIZZO</p> <p>Quando vuoi comunicare rapidamente informazioni anche approfondite e dare al cittadino la possibilità di scaricare il materiale pubblicato e la modulistica.</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARI</p> <p>Tenere ben presente che il pubblico delle comunicazioni on-line è già di per se un pubblico specifico, la cui selezione è dettata direttamente dal mezzo utilizzato; si presuppone che questo tipo di utenza abbia delle conoscenze informatiche che permettano la navigazione, possieda un computer o comunque lo sappia utilizzare. I destinatari possono essere sia un pubblico generico che una fascia di utenti specifica.</p>
<p style="text-align: center;">CARATTERISTICHE</p> <p>VANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Economicità;• Capillarità;• Tempestività;• Possibilità di inserire meccanismi di interazione con il destinatario. <p>SVANTAGGI</p> <ul style="list-style-type: none">• Pone dei problemi di accessibilità a causa del digital divide, raggiunge il pubblico che ha la possibilità e le capacità di accedere a Internet escludendo alcuni segmenti di popolazione. Deve quindi essere affiancato ad altri strumenti informativi/pubblicitari	<p style="text-align: center;">REALIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Per le notizie pubblicate sul sito web solitamente si utilizza il formato elettronico di brochure/volantini etc. preparati per il lancio di un evento o di un servizio o per scopi informativi;• Prediligere l'uso di immagini esplicative;• Utilizzare titoli ed immagini che siano in grado di catturare l'attenzione degli utenti, considera che le news scorrono sul video quindi titolo ed immagini devono essere chiarificatrici del messaggio che si vuol veicolare in modo che l'utente possa individuare a colpo d'occhio l'informazione ricercata. <p>Se hai bisogno di qualche consiglio chiedi all'URP urp@unione.valdera.pi.it o alla ditta che gestisce il sito web Digitech srl - IGOR ROSSI igor.rossi@digitech-group.com tel. 0587466921</p>
<p style="text-align: center;">MATERIALE OCCORRENTE</p> <p>Testo + immagini</p>	<p style="text-align: center;">TEMPISTICA</p> <p>Immediata</p>
<p>DIVULGAZIONE</p> <p>Internet</p>	

QUADRO SINOTTICO DEI MEZZI

	Supporto	Realizzazione	Destinatari	Vantaggi	Svantaggi
Manifesto	Cartaceo con possibilità di pubblicazione in rete e invio mailing list	Tipografia e/o autoprodotta	Pubblico generico	- Impatto visivo - posizionamento strategico - costo contenuto - visibilità	Tempo lettura minimo impossibilità di selezionare il destinatario
Volantino	Cartaceo con possibilità di pubblicazione in rete e invio mailing list	Tipografia e/o autoprodotta	Pubblico generico	- Capillarità - costo contenuto	Impossibilità di selezionare il destinatario scarsa capacità di catturare l'attenzione
Brochure	Cartaceo con possibilità di pubblicazione in rete e invio mailing list	Tipografia e/o autoprodotta	Pubblico generico	Possibilità di dare molte informazioni può essere conservata	Costo elevato può necessitare di aggiornamenti
Lettera	Cartaceo con possibilità di pubblicazione in rete e invio mailing list	autoprodotta	Target preciso	- capillarità - capacità di attirare l'attenzione del destinatario	costo elevato nel caso di target numerosi
Invito	Cartaceo con possibilità di pubblicazione in rete e invio mailing list	Tipografia e/o autoprodotta	Target preciso	- capillarità - capacità di attirare l'attenzione del destinatario	costo elevato nel caso di target numerosi
Comunicato stampa	Cartaceo o formato elettronico		Media Pubblico generico	permette di raggiungere un vasto pubblico	deve essere necessariamente affiancato da altri strumenti più diretti, per raggiungere la totalità del pubblico di riferimento e per dare un'informazione corretta e più articolata
Conferenza stampa			Media	utilizzare solo quando la notizia può essere effettivamente di rilievo e "appetibile" per gli organi di stampa	uso improprio o eccessivo, ne diminuisce senza dubbio l'efficacia e si rivela anzi controproducente
Presentazione slide	Formato elettronico con possibilità di pubblicazione in rete e invio mailing list		Target preciso	- sinteticità - permette di riassumere lunghe trattazioni; - ausilio per l'esposizione orale	Perdita di attenzione se le slide sono eccessivamente lunghe e poco coincise
E.mail	Formato elettronico		Target preciso	- economicità - immediatezza	non sempre ha valore di ufficialità

				della comunicazione	
Mailing list	Formato elettronico		Target preciso	- economicità - immediatezza della comunicazione	rischio di escludere alcuni destinatari
Sito	Formato elettronico		Pubblico generico		Digital divide

3.3 IL SITO DELL'UNIONE VALDERA

Come riportato nelle linee guida per i siti web delle PA, i siti web delle pubbliche amministrazioni, in quanto emanazione e rappresentazione dell'Ente di riferimento che ne ha la responsabilità, devono porsi, come obiettivo primario, quello di concorrere ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione, offrendo all'utenza cui si rivolgono un canale permanente di dialogo con l'istituzione.

I siti sono il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso, attraverso cui le Pubbliche amministrazioni devono: garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato, promuovere nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre PA, pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi, consolidare la propria immagine. Essi devono offrire all'utenza cui si rivolgono servizi, sia di tipo informativo che transazionale, rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in:

- accertata utilità;
- semplificazione dell'interazione tra amministrazione ed utenza;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- facile reperibilità e fruibilità dei contenuti;
- costante aggiornamento.²

Il sito dell'Unione Valdera è organizzato e gestito in conformità ai principi qui riportati.

² Linee guida per i siti web delle PA - 2011

3.3.1 MODALITÀ PER LA GESTIONE

Il sito è stato progettato e creato dalla ditta Digitech srl che si occupa tutt'ora, tramite l'amministratore del sito e i suoi collaboratori, del suo sviluppo. L'URP è invece il supervisore del sito, il designer, si occupa di curare il progetto di comunicazione che sta a monte, assicurandosi che questo sia il più possibile omogeneo in ognuna delle pagine del sito. Ogni dipendente può accedere al back office del sito tramite utente e password e inserire le informazioni, le news, i documenti e tutto ciò che occorre per rendere più fruibile e accessibile l'attività dell'ente all'esterno. Per ottenere le credenziali di accesso contattare Igor Rossi igor.rossi@digitech-group.com tel. 0587466921

“Come fare per...entrare nel back office del sito”

Con pochi passi è possibile accedere all'area back office del sito web, basta cliccare sull'icona in fondo a destra “admin area”  e inserire nome utente e password. Il sito è organizzato in tre macro-aree che si sviluppano in verticale.

Sulla **sinistra** è possibile trovare tutte le informazioni sull'ente, sugli uffici interni non aperti al pubblico e su tutti i servizi. La pagina di ogni servizio segue un'organizzazione il più possibile standardizzata: indicazioni sulla **sede**, sulle attività svolte - **“ci occupiamo di”** - sugli incaricati ed i loro contatti - **“info”** - e sulla **“documentazione e modulistica”**.

A chiudere la colonna di sinistra ci sono i **“SERVIZI ONLINE”**, in questa sezione ogni utente che usufruisce dei servizi Unione, può con login e password accedere alle prestazioni erogate dall'ente come ad esempio fare domanda di ammissione ai servizi offerti. L'Unione sta promuovendo l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi – ovvero la Tessera Sanitaria elettronica di cui tutti disponiamo. Tramite la T.S. - Tessera Sanitaria - è infatti possibile accedere ai servizi on-line in modo più semplice, con un unico PIN che si ottiene tramite l'attivazione della tessera, e più sicuro grazie al microchip che permette un'autenticazione certa informatica dell'utente.

Attualmente tramite i servizi on-line si può fare domanda per l'iscrizione ai nidi d'infanzia della Valdera, ai servizi scolastici, al contributo affitto e al pacchetto scuola. L'indirizzo strategico adottato è di estendere l'accesso on-line a tutta la gamma dei servizi offerti dall'ente.

“Come fare per costruire una pagina sui servizi”

- Effettua il login e clicca sulla cartella “Servizi” 
- Individua il servizio di tua competenza e aggiungi una nuova pagina 
- Entra in una pagina già presente per modificarla 
- Utilizza lo schema concettuale presente in tutte le pagine: sede, ci occupiamo di, info, documentazione e modulistica

Sede – indicare la sede del servizio

Ci occupiamo di: indicare brevemente le attività svolte dal servizio, senza entrare nei particolari.

es. “Servizi Scolastici”

Ci occupiamo di: gestione e riscossione dei servizi di mensa, trasporto e sorveglianza pre-scuola dei comuni della Valdera

Info: indicare i responsabili del servizio e gli incaricati riportando anche, indirizzo e.mail e numero di telefono.

es. Rossi Mario – Responsabile - m.rossi@unione.valdera.pi.it – 0587299.....

Documentazione e modulistica: allegare la modulistica necessaria utilizzando sempre il formato PDF A

Al centro troviamo le news in evidenza, ovvero tutte le notizie utili e aggiornate riguardanti l'Unione che hanno particolare rilevanza per gli utenti esterni: apertura di bandi per le domande di accesso ai servizi, eventi, iniziative etc.

“Come fare per...costruire ed inserire news”

La news ha come scopo principale quello di attirare l'attenzione dell'utente, si consiglia quindi di dare alla notizia un taglio accattivante, poche e chiare informazioni corredate da immagini esplicative. La news è un avviso che serve all'utente per essere aggiornato su un' informazione che solitamente è descritta nei minimi particolari in altre sezioni del sito dell'Unione o in altri siti. Quando possibile è sempre bene inserire link e collegamenti che riportano alla pagina del servizio interessato. Ad esempio nel caso di apertura bandi per le domande di un servizio riportare il collegamento diretto alla pagina dove si trovano l'informativa e il modulo di domanda per l'accesso alle prestazioni. Nel caso di eventi, incontri o iniziative riportare l'immagine del volantino e privilegiarla al semplice allegato in PDF.

Effettua il login e clicca su “Gestione NEWS”



Per inserire una nuova news o modificarne una già presente vedi [“Come fare per...costruire una pagina sui servizi”](#)

Ancora al centro troviamo la sezione “Bandi e avvisi pubblici” in cui sono pubblicati gare, avvisi di concorso e reclutamento del personale, avvisi di mobilità e avvisi diversi. Negli avvisi diversi sono pubblicati bandi di concorso e mobilità di enti pubblici diversi dall'Unione Valdera e presenti prevalentemente su tutto il territorio regionale ma anche nazionale, che pervengono a questo Ente con la richiesta di pubblicazione.

“Come fare per...inserire un bando”

Per l'inserimento di un bando di gara, avviso pubblico o mobilità è necessario fare il login, aprire una nuova pagina collegandosi di nuovo al sito Unione Valdera, cliccare sull'icona infondo a destra “Gestione bandi e gare” e selezionare l'icona



La parte centrale si conclude con la sezione “Link Utili” attraverso cui è possibile accedere ai portali di sportelli e servizi semplicemente correlati all'Unione o direttamente gestiti da questa.

A destra della pagina troviamo invece i link a tutti i siti dei 14 comuni dell'Unione e le icone per accedere direttamente ad alcune informazioni o servizi che per diversi motivi si ritiene utile porre in particolare evidenza (se ad esempio il servizio è nuovo ed ha bisogno di maggiore visibilità e pubblicità o se riveste un'importante rilevanza in un determinato momento, si ricorda che è

comunque possibile accedere ai suddetti servizi anche attraverso la colonna “servizi” situata sulla sinistra della pagina, quindi una volta passata l'eccezionalità del momento si consiglia di rimuovere l'icona diretta per evitare un eccessivo riempimento della colonna che andrebbe ad inficiare l'obiettivo della visibilità) . Scorrono in questa colonna anche le “Notizie dai comuni” seguite dal calendario di tutti gli eventi della Valdera. Questi ultimi due sono inseriti dagli stessi comuni.

3.3.2 LA SEZIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

La sezione amministrazione trasparente è diventata un'area obbligatoria dei siti delle PA, con contenuti molto estesi. La trasparenza è intesa infatti come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La sezione "Amministrazione Trasparente", posizionata sulla colonna destra



, realizzata secondo gli standard di legge ha il vantaggio di inserire in un unico contenitore la quasi totalità dei documenti e informazioni della pubblica amministrazione.

Il lavoro messo in campo è quello di rendere il più possibile automatizzata questa sezione collegandola ai gestionali in modo da aggiornare automaticamente le numerose sezioni e sottosezioni che la compongono.

Poiché i contenuti sono organizzati secondo criteri non facilmente intuibili per i cittadini, si può giungere alla stessa pagina attraverso più punti di accesso all'interno del sito. In questo modo si pubblica una sola volta ma vi si accede da diverse sezioni della pagina web.

Il principio di trasparenza viaggia di pari passo con un altro importante principio ovvero quello di Partecipazione; nuova e in via di sperimentazione è la sezione **Partecipa** che si trova appena sotto “Amministrazione Trasparente”. Questo inedito spazio è dedicato alle discussioni, alle osservazioni e ai contributi su alcuni temi che riguardano l'Unione Valdera. Allorquando emerge la necessità di consultare i cittadini-utenti, viene lanciato un *item* che riguarda un determinato aspetto dell'Ente, delineando il gruppo degli *stakeholders* – i portatori d'interesse – che possono prendere parte all'iniziativa perché direttamente interessati dal tema, e si specifica in cosa consiste il contributo che l'utente può portare e il modo in cui può farlo. Ad oggi il metodo più diffuso è stato quello di proporre la compilazione di un modulo con uno spazio apposito dove annotare osservazioni motivate rispetto a documenti regolativi o di programmazione proposti dall'Unione.

4. UNIFORMAZIONE DELLA MODULISTICA

Di recente, sempre con l'obiettivo di semplificare la comunicazione verso gli utenti e per fornire una sorta di bussola che permetta ai dipendenti di orientarsi nel percorso comunicativo che dall'ente va verso il cittadino, è stato svolto un lavoro di uniformazione della modulistica dell'Unione e dei suoi comuni. Il modello, realizzato a cura dell'URP Unione con la collaborazione degli URP dei Comuni, ha come obiettivo quello di dare una struttura omogenea a tutta la modulistica prodotta all'interno dell'ente. Il modello, una sorta di esempio pilota, è stato creato prioritariamente per la modulistica inerente l'Area “Servizi sociali ed educativi”, ma la struttura individuata deve essere utilizzata per tutta la modulistica adottata nell'ambito dell'Unione.

MODELLO DOMANDA GENERICO

1. LAYOUT E INTESTAZIONE

- Utilizzare il font **thaoma** con dimensione carattere **10**
- Utilizzare la carta intestata dell'Unione Valdera con:

Logo;

Lista dei comuni;

Note di chiusura con sedi, recapiti, pec.

- Inserire in alto a destra, utilizzando il casellario, il codice di 8 cifre che è stato assegnato al procedimento amministrativo o alla domanda e che lo riconduce alla U.O. di appartenenza al fine di facilitare la protocollazione della domanda.
- Riportare il titolo del modulo utilizzando sempre la formula "**Domanda di.....**" (evitare altre diciture quali "modulo di...." "Richiesta di....." "Modulo di richiesta...." etc.) utilizzando il font **Arial** con dimensione carattere **12 grassetto e sottolineato**.
- Indirizzare la domanda al servizio di riferimento utilizzando questa formula:
- **Al Servizio.....** (font **thaoma**, dimensione carattere **12, sottolineato e grassetto**)

ESEMPIO



Comuni di Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme, Chianni, Lajatico, Lari, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Pontedera, Santa Maria a Monte, Terricciola

*Zona Valdera
Provincia di Pisa*

Domanda di _____

--	--	--	--	--	--	--	--

Al Servizio.....

di essere cittadina extracomunitaria in possesso della carta di soggiorno o del permesso CE per soggiornanti di lungo periodo, o essere titolare dello status di rifugiata politica e di protezione sussidiaria

di non essere beneficiaria di alcun trattamento economico per.....

di essere beneficiaria di trattamento economico.....

che gli altri figli per i quali è stata presentata domanda di iscrizione al servizio sono:

Nome e Cognome _____ Scuola _____
Classe _____

Nome e Cognome _____ Scuola _____
Classe _____

Nome e Cognome _____ Scuola _____
Classe _____

di dare in custodia mio/a figlio/a alla fermata dello scuolabus, in caso di assenza di uno dei genitori, **alle seguenti persone:**

Nome e
Cognome _____

Nome e
Cognome _____

Nome e
Cognome _____

5. Blocco "ALLEGO"

inserire l'elenco degli documenti da allegare

6. Blocco "PRIVACY E SPAZIO PER GLI UFFICI"

Informativa Privacy

Ai sensi dell'art.13 Dlgs. n. 196/2003, la informiamo che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato all'erogazione d.....

Il trattamento dei dati avverrà presso il competente servizio dell'Unione Valdera e del suo Comune, con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuali comunicazioni a terzi.

Il conferimento dei dati è obbligatorio.

I suoi dati saranno comunicati alla Guardia di Finanza e alle aziende/associazioni/cooperative che erogano i servizi.

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all' art. 7 D.lgs. n.196/2003, e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi.

Il titolare del trattamento è l' Unione dei Comuni della Valdera Via Brigade Partigiane n. 4 – Pontedera.

Il Responsabile del trattamento cui può rivolgersi per l'esercizio dei suoi diritti è.....
tel..... e-mail.....

Data _____ Firma _____

Spazio riservato all'ufficio

A norma dell'art.38, D.P.R. 28.12.2000 n.445, la presente richiesta (e le dichiarazioni in essa contenute):

- è stata sottoscritta dall'interessato in mia presenza;
- non è stata sottoscritta dall'interessato in mia presenza ed è stata presentata unitamente alla copia di un documento di identità del dichiarante;
- è pervenuta a mezzo posta o per via telematica, ovvero è stata presentata da altro incaricato, con allegata la fotocopia di un documento di identità del dichiarante.
- è stata effettuata dagli uffici competenti la verifica della situazione anagrafica inserita nella dichiarazione I.S.E.E.

Data Firma del dipendente addetto a ricevere la documentazione

7. Blocco "NOTE"

NOTE

1

Il nucleo familiare, ai fini del calcolo ISEE, è composto da:

il dichiarante; il coniuge anche se non risulta nello stato di famiglia; i figli minori, anche se a carico ai fini IRPEF di altre persone, che risiedono con il proprio genitore; i minori in affidamento preadottivo o temporaneo; i figli maggiorenni che sono a carico ai fini IRPEF(*) tutte le persone presenti nello stato di famiglia anagrafico; i figli minori del coniuge non residente con le persone presenti nello stato di famiglia, nonché i maggiorenni a carico IRPEF (*), e i minori a lui affidati dal giudice; le persone a carico ai fini IRPEF (*) anche se non presenti nello stato di famiglia del dichiarante; i figli minori che convivono con le persone a carico ai fini IRPEF non presenti nello stato di famiglia, se non affidati a terzi; le persone che ricevono assegni alimentari, non risultanti da provvedimenti dell'autorità giudiziaria, dalla persona di cui sono a carico;

()I figli maggiorenni di genitori divorziati o separati, a carico ai fini IRPEF di più persone, rientrano nel nucleo della persona della cui famiglia anagrafica fanno parte. Se non fanno parte della famiglia anagrafica di alcuna di esse, si considerano componenti il nucleo della persona tenuta agli alimenti ai sensi del codice civile; in presenza di più persone obbligate agli alimenti nello stesso grado, si considerano componente il nucleo della persona tenuta agli alimenti in misura maggiore.*

2

1. Tutte le istanze e le dichiarazioni da presentare alla pubblica amministrazione o ai gestori o esercenti di pubblici servizi possono essere inviate anche per fax e via telematica.

2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica, ivi comprese le domande per la partecipazione a selezioni e concorsi per l'assunzione, a qualsiasi titolo, in tutte le pubbliche amministrazioni, o per l'iscrizione in albi, registri o elenchi tenuti presso le pubbliche amministrazioni, sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 che riporta:

1. Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:

a) se sottoscritte mediante la firma digitale, il cui certificato e' rilasciato da un certificatore accreditato;

b) ovvero, quando l'autore e' identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;

c) ovvero quando l'autore e' identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente e fermo restando il disposto dell'articolo 64, comma 3.

2. Le istanze e le dichiarazioni inviate secondo le modalità previste dal comma 1 sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento.

3. Dalla data di cui all'articolo 64, comma 3, non e' più consentito l'invio di istanze e dichiarazioni con le modalità di cui al comma 1, lettera c).

4. Il comma 2 dell'articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e' sostituito dal seguente:

«2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82».

3. Le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà da produrre agli organi della amministrazione pubblica o ai gestori o esercenti di pubblici servizi sono sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritte e presentate unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore. La copia fotostatica del documento è inserita nel fascicolo. La copia dell'istanza sottoscritta dall'interessato e la copia del documento di identità possono essere inviate per via telematica;

3-bis. Il potere di rappresentanza per la formazione e la presentazione di istanze, progetti, dichiarazioni altre attestazioni nonché per il ritiro di atti e documenti presso le pubbliche amministrazioni e i gestori o esercenti di pubblici servizi può essere validamente conferito ad altro soggetto con le modalità di cui al presente articolo".

5. COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è un processo complesso di comunicazione, utilizzata per la diffusione di informazioni, comunicati, dati, compiti all'interno di un'organizzazione, perché destinata al pubblico interno, fatto sia dai dipendenti che dai collaboratori. Il valore di una buona comunicazione interna è inestimabile, capace com'è di incrementare i livelli di efficienza ed efficacia dell'ente, di aumentare il senso di appartenenza all'azienda e migliorarne il benessere organizzativo.

Dal 2013 l'Unione Valdera si sta operando per organizzare un sistema di comunicazione interna; se fino ad ora è stata gestita da tacite "convenzioni" tra dipendenti, ovvero diverse pratiche scaturite da semplici accordi tra colleghi non formalizzati, grazie anche all'avvento delle nuove tecnologie (la Intranet, la suite Sicr@Web) si sta cercando di mettere a disposizione dell'organico una serie di strumenti che saranno in grado di canalizzare in modo strutturato le informazioni interne all'ente.

5.1 LA MATRICE DELLE PRINCIPALI INFORMAZIONI INTERNE

La scheda di cui sotto è una rappresentazione sinottica delle informazioni di interesse generale per tutti i servizi dell'Unione.

La tipologia dei "prodotti informativi" è varia e differenziata. Essi includono, infatti, guide sugli endoprocedimenti, tabelle riepilogative di dati, disciplinari.

È il risultato finale di un lavoro partito dalla rilevazione dei bisogni e doveri informativi di ciascun servizio in relazione a tutti gli altri e dalla successiva riduzione a sintesi dei bisogni informativi ricorrenti e comuni a tutti i servizi, ribaltati, infine, nei doveri informativi specifici per ogni servizio, che sono stati riportati nel quadro sinottico.

Quest'ultimo è strutturato nel seguente modo: nella prima colonna sono indicati, in successione, i servizi in cui è articolata la macrostruttura dell'Ente; nella riga corrispondente al singolo servizio, è indicato per ogni pacchetto informativo prodotto, il contenuto, lo spazio virtuale dove è possibile reperirlo, il formato, la tempistica di aggiornamento e il referente.

Questa scheda deve essere intesa, quindi, come una mappa di agevole e rapida consultazione per rendere semplice l'acquisizione delle informazioni detenute dall'organizzazione ogniqualvolta necessario nell'esercizio dell'azione amministrativa.

PRODOTTI INFORMATIVI TRASVERSALI - doveri

		<i>per ogni contenuto ripetere la disponibilità, il formato, la tempistica e il referente</i>												
SERVIZIO UNIONE	Contenuto	Disponibilità: on-line; su disco interno; e-mail	Formato su dati: PDF, altro	Tempistica aggiornamento contenuti	Referente	Contenuto	Disponibilità: on-line; su disco interno; e-mail	Formato su dati: PDF, altro	Tempistica aggiornamento contenuti	Referente	Contenuto	Contenuto	Contenuto	Contenuto
Direzione	Documenti strategici-programmazione					PEG Report OIV, Relazione Performance								
Servizio Personale	Manuale informativo facoltà, obblighi, diritti, procedure; richieste particolari quali diritto allo studio, legge 104, materialità obbligatoria e facoltativa etc.					Procedura cartellini: Discipline orario di lavoro, elenco codici bollature					R.S.U., diritti sindacati, CCDI - Accordi, Servizi minimi in caso di sciopero	Verbale delegazione trattante	Personale in esilio: Sistema giornalela presentisassenti	Codice di comportamento
Servizio Tributi e Riscossioni Coattive														
Servizio Finanziario	Procedura predisposizione bilancio					Procedura variazioni bilancio					Procedura liquidazioni	Esiti controllo di gestione		
Segreteria Generale e della Direzione	Procedura formazione atti					Procedura atti privati					Procedura comunicazione incarichi consulenti esterni	Esiti controllo successivo reg. amm.va e contabile	Procedure operative per protocollo	Procedura notifica atti
Sistema Informativo, innovazione tecnologica e Statistica	Manuale SysAid					Cellulari di servizio					Numeri interni	Automobili		
Servizio Gare e Contratti	Manuale procedure gare d'appalto					Manuale MEPA					Programmazione gare			
Snapp, servizi alle imprese e Turismo	Elenco imprese													
Agenzia Formativa	Procedura formazione corsi					Disciplinare corretto utilizzo aule formazione					Procedura redazione Piano Formazione	Procedura gestione aule		
Protezione civile, ambiente	Piano attivazione interna in fase di emergenza													
Servizio RTNU														
Servizi Educativi	Dati su strutture educative presenti in Valdera													
Servizi Scolastici	Dati scuole e popolazione scolastica					Dati trasporto scolastico					Dati mense scolastiche			
Servizi Sociali e URP	Carta dei servizi					Indagini qualità archivio report					Newsletter (archivio)	Articolazione uffici	Procedura relativa all'iter dei procedimenti amministrativi	Dati su case famiglia, centri diurni e RSA presenti in Valdera
Reti per la cultura														
Polizia Locale														
Tutti i Servizi	Procedimenti competenza di					Componenti ufficio								

5.2 mail-interne@unione.valdera.pi.it e mail-pav@unione.valdera.pi.it

mail-interne@unione.valdera.pi.it e mail-pav@unione.valdera.pi.it sono le mailing list che raccolgono tutti gli indirizzi di posta elettronica dei dipendenti dell'Unione: la prima comprende tutti i dipendenti della sede di Pontedera e sedi distaccate (biblioteca, protezione civile...), la seconda i dipendenti del polo di Peccioli. Si tratta di un sistema di comunicazione informale utilizzato per i più svariati motivi, lo si impiega per comunicazioni di servizio ma anche per avvisi che pur riguardando l'ambiente professionale non hanno propriamente a che fare con il lavoro come: raccolte soldi per regali ai colleghi o invio di foto di cene aziendali. Pur non essendo un canale ufficiale, grazie alla rapidità e alla semplicità che lo contraddistinguono (basta essere connessi ad internet ed accedere alla propria casella di posta elettronica che, nella maggior parte dei casi, rimane sempre aperta durante le ore lavorative sui pc di tutti i dipendenti), è uno strumento utilizzato molto frequentemente.

5.3 NEWSLETTER E INFORMAZIONE NORMATIVA

Nel mese di novembre del 2012 è nata la newsletter interna dell'Unione Valdera "News dall'Unione".

Produrre una newsletter indirizzata al personale risponde ai principali obiettivi di comunicazione interna: informare i dipendenti, permettere ed allargare la partecipazione all'interno dell'ente, far sentire i dipendenti parte dell'organizzazione nella quale lavorano, creare una comunicazione continuativa e aprire spazi di informazione.

La newsletter consente di focalizzare l'attenzione su alcune notizie ritenute, a livello generale, di maggiore interesse per il dipendente, supera il tradizionale concetto di circolare e diventa uno strumento di comunicazione più flessibile, soprattutto per quanto riguarda la facilità con la quale può essere predisposta e la frequenza con la quale può essere inviata. Le news sono redatte direttamente dai Responsabili di servizio ed inviate tramite e.mail all'URP che si occupa, grazie un semplice programma, di organizzarle e pubblicarle. La newsletter ha cadenza quindicinale ed è inviata ad inizio e metà mese. I destinatari sono, in questa prima fase che è ancora sperimentale, tutti i dipendenti dell'Unione Valdera e i referenti Urp dei comuni associati. La scelta di includere tra i destinatari questi ultimi deriva dal fatto che spesso le notizie pubblicate contengono informazioni e comunicazioni che riguardano direttamente i comuni e quindi possono fungere da promemoria, *pillole di news* che ricordano scadenze, eventi, avvisi etc.

SCHEDA NEWSLETTER INTERNA

1) Struttura

1. **Inserire solo le novità**, inserire in newsletter solo notizie/informazioni attuali, nuove, aggiornate, senza riproporre notizie e articoli datati.
2. Le notizie sono suddivise **nelle 6 aree** in cui è organizzato l'organigramma:
 - **Area Servizi Sociali ed Educativi**
 - **Area Servizi Tecnici**
 - **Suap e Servizi alle imprese**
 - **Area Affari generali**

- **Area Servizi Territoriali**

- **Area Polizia Locale**

3. La notizia dovrà riportare **il nome del servizio di riferimento (Unità Organizzativa)**;

4. La notizia dovrà riportare un suo **titolo**, quando ci si accinge a scrivere un titolo bisogna considerare:

- L'argomento della notizia (di cosa si parla?);
- Le parole chiave (le parole chiave fanno capire al lettore di cosa parlerà la notizia che sta per leggere);
- L'essenzialità (eliminare dal titolo il superfluo);
- Il destinatario (Pensare al lettore: il lettore non deve perdere tempo per comprendere dal titolo il tema della notizia che si appresta a leggere)

5. La notizia, per essere considerata corretta, deve contenere **sempre** alcuni elementi noti come le "**5 W**":

- **Who?** (Chi?)
- **When?** (Quando?)
- **Where?**(Dove?)
- **What?** (Cosa?)
- **Why?** (Perché?)

La presenza dei cinque elementi rende in sé completa la notizia. La mancanza, anche solo di una delle 5 W - ad eccezione del "Why" (che in certi casi può mancare) rende l'articolo incompleto. Le cinque w possono ovviamente comparire anche in una sequenza diversa da quella da noi proposta.

Generalmente il tempo dedicato alla lettura on-line è poco, quindi, è importante scrivere in maniera sintetica e chiara cercando rimanere nei limiti **delle 5 righe** per notizia.

6. **E' importante inserire link**: nella newsletter vengono segnalati articoli, servizi, approfondimenti generalmente disponibili o descritti sul sito web, quindi, è fondamentale inserire i link che rimandano alla pagina del sito in tutti i casi in cui è possibile. Questo metodo consente di scrivere notizie-molto brevi, che verranno, eventualmente approfondite dall'utente attraverso il sito.

2) Tempi

La newsletter ha cadenza quindicinale, verrà quindi inviata i giorni 1 e 15 di ogni mese (nel caso in cui una delle due date cada in un giorno festivo l'invio sarà posticipato al primo giorno lavorativo utile), si chiede quindi ai responsabili di inviare le notizie da pubblicare agli indirizzi **m.baldacci@unione.valdera.pi.it** e **e.franconi@unione.valdera.pi.it** **una settimana prima della data di pubblicazione.**

3) Destinatari

I destinatari della newsletter sono in questa prima fase:

- **tutti i dipendenti dell'Unione Valdera;**

- **i referenti Urp dei comuni** che fanno parte dell'Unione Valdera
- *prossimamente* i dipendenti dei comuni che fanno parte dell'Unione Valdera

4) Tabella compilazione notizie

Inviare le tabelle compilate entro il **7** e il **23** di ogni mese agli indirizzi di posta elettronica **e.franconi@unione.valdera.pi.it** e **m.baldacci@unione.valdera.pi.it**

AREA	
UNITÀ ORGANIZZATIVA	
TITOLO	
CONTENUTO DELLA NOTIZIA	
LINK	

5.4 LA INTRANET E LE COMUNITÀ PROFESSIONALI

5.4.1 CHE COS'È UNA RETE INTRANET

Una intranet è simile a un sito web, è una rete web interna e riservata all'ente. Ha le stesse modalità d'uso del web, consente la navigazione ipertestuale o la ricerca per argomenti ma, tuttavia, è un mondo chiuso e circoscritto all'azienda, protetto da ingerenze esterne dai sistemi di sicurezza e riservato alle persone autorizzate che possono accedervi dall'ufficio per comunicare o per svolgere delle attività.

Una intranet consente di pubblicare informazioni utili per tutti i dipendenti: rapporti settimanali, promemoria; può essere utile per dare vita a bacheche virtuali, per la messaggistica immediata e chat moderate, comporta un enorme risparmio di tempo e migliora l'utilizzo della posta elettronica. Inviare per posta elettronica più versioni dello stesso documento o della stessa presentazione può generare confusione e talvolta un eccesso di informazioni. Con una intranet gli utenti possono lavorare su un file condiviso e disporre di una posizione centrale in cui salvare la versione più aggiornata e grazie all'accreditamento (utente e password) è possibile sempre individuare l'autore dell'azione svolta. Gli utenti che scrivono in una intranet sono colleghi che conoscono bene l'ente o l'azienda, che condividono un patrimonio di informazioni e anche un linguaggio comune e con i quali si possono dare molte cose per scontate.

5.4.2 L'UNIONE E I SUOI COMUNI: COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA, LA DOPPIA FACCIA DI UNA STESSA MEDAGLIA

Come già accennato nell'introduzione di questa guida l'Unione Valdera ha un pubblico atipico fatto sì dai cittadini, ma anche e soprattutto dagli operatori dei comuni che ne fanno parte. I flussi di comunicazione verso i comuni aderenti rappresentano la percentuale maggiore della comunicazione esterna prodotta dall'ente, ma quanto è lecito parlare di comunicazione esterna quando i destinatari hanno lo stesso background professionale degli emittenti, lavorano agli stessi progetti e condividono con loro gli stessi obiettivi e le stesse finalità? Ecco perché quando parliamo dei comuni appartenenti all'Unione le distinzioni tra comunicazione interna ed esterna sfumano e il terreno di analisi diventa complesso.

5.4.3 LA INTRANET DELL'UNIONE VALDERA

Dall'inizio di questo anno l'Unione Valdera ha messo a disposizione dei propri dipendenti e degli operatori dei comuni aderenti la rete Intranet. Si tratta di un primo approccio ad uno strumento che date le sue caratteristiche si presta bene a migliorare la comunicazione interna di un ente che ha sedi distaccate ed un'ampia comunità di collaboratori nei comuni di quasi tutta la Valdera. La rete è agli esordi, attualmente tutti possiedono le proprie credenziali di accesso ma le potenzialità del mezzo non sono ancora sfruttate fino in fondo. La Intranet ha già dato i suoi primi frutti grazie ad alcuni progetti che hanno fatto da apri pista, fino ad ora però gli accessi sono stati finalizzati esclusivamente ai progetti attivati e si è riscontrata una difficoltà generale nell'utilizzo dello strumento dovuti soprattutto alle caratteristiche strutturali della rete che quindi dovrà essere revisionata e migliorata. Entrando nella Intranet è possibile visionare la guida per l'utilizzo della rete.

5.4.4 LE COMUNITÀ PROFESSIONALI

Una comunità professionale - detta anche di pratica, è formata da un gruppo di persone che, attraverso il confronto, scambia e sviluppa conoscenza, mette a punto un sistema di knowledge management, ovvero condivisione di conoscenze. Al di là delle diverse forme che può assumere essa rappresenta una combinazione unica di tre elementi:

- un campo semantico, ovvero un terreno comune di confronto;
- la comunità stessa intesa come insieme di persone e relazioni che si costruiscono;
- la pratica, vale a dire l'insieme di idee, storie, informazioni, documenti condivisi dal gruppo.

Nel perseguire gli interessi condivisi i membri di una comunità si impegnano in attività partecipate e discussioni, si aiutano l'un l'altro e si mettono a disposizione informazioni costruendo relazioni che permettono l'apprendimento condiviso.

Una comunità professionale non è una semplice comunità di persone con un interesse comune. I membri di una comunità sono professionisti ed esperti che sviluppano un repertorio comune di risorse: esperienze, storie, strumenti, modalità per risolvere problematiche, buone pratiche. Le nuove tecnologie possono dare un supporto alle comunità per il raggiungimento dei loro obiettivi, esistono infatti comunità on line, off line oppure miste.

5.4.5 UNIONE VALDERA E COMUNITÀ PROFESSIONALI

Quello delle comunità professionali è un "*modus operandi*" consolidato per l'Unione Valdera già prima dell'avvento delle ICT (*information and communication technology*) quando le comunità professionali erano ancora solo *off-line*. Come già detto la Intranet ha fatto da poco il suo esordio nell'Ente quindi l'*off-line* continua ad essere una delle pratiche più diffuse e da uno certo punto di

vista le sue caratteristiche specifiche, quelle del contatto diretto, *vis-à-vis* facilitano la conoscenza e la condivisione dei dipendenti di un ente che ha più sedi distaccate e collabora con addetti di comuni geograficamente lontani che difficilmente è possibile incontrare o addirittura conoscere di persona.

Un'esperienza importante, tipico esempio di comunità professionale mista, che ha coinvolto molti dipendenti dell'Unione e dei comuni che la compongono è stata quella della mappatura dei procedimenti amministrativi. Il percorso di lavoro ha visto in prima istanza la costruzione di gruppi di lavoro divisi in base alle aree di appartenenza (Urp, servizi socio-educativi, servizi territoriali e polizia locale) che dopo aver censito tutti i procedimenti amministrativi dell'ente, hanno costruito e compilato le schede di front office dei procedimenti per la pubblicazione sul sito; alla base del progetto infatti vi era la volontà dell'ente di apportare una semplificazione di tutti i passaggi chiave che ogni utente è chiamato a rispettare ogni volta che si trova nella condizione di presentare un'istanza che dà il via ad un procedimento amministrativo. I dipendenti si sono impegnati a compilare schede che riuscissero ad aiutare il più possibile l'utente nell'accesso ai servizi Unione, ognuna infatti riporta in parole semplici e molto chiare la descrizione del procedimento, i requisiti richiesti per l'accesso, i documenti da presentare, la normativa di riferimento, costi, modalità di erogazione, tempi, responsabili, incaricati e sedi di riferimento. I membri dei gruppi di lavoro hanno potuto lavorare al progetto insieme, nei momenti di workshop, ma anche singolarmente collegandosi alla Intranet e lavorando sui documenti condivisi in rete. Il lavoro sui procedimenti amministrativi si è rilevato particolarmente utile sia dal punto di vista professionale che da quello umano creando uno spazio multimediale condiviso attraverso cui rinsaldare legami lavorativi e personali.