

#PAsocial

#PASocial: nuovi strumenti, nuovi linguaggi e un nuovo modello organizzativo



Un nuovo modello organizzativo per la #PASocial

Redazione unica

"Ufficio comunicazione, stampa e servizi al cittadino"



I social interessano
il lavoro di vari uffici,
serve collaborazione
e una logica da redazione unica

In attesa di una auspicabile revisione della legge 150, serve un modello organizzativo che tenga conto delle tante novità portate dal web e dai social e che sia applicabile da enti e aziende pubbliche:

I “5 desk” per la nuova comunicazione pubblica:

**i contatti con
il pubblico e
gestione
dell’accesso
civico**

**la redazione
delle notizie,
il
trattamento
delle
informazioni
e i rapporti
con i media**

**le analisi di
citizen
satisfaction in
riferimento alle
Carte dei Servizi
e la rilevazione
sistematica del
feedback del
cittadino, nonché
le azioni tese a
favorire la
partecipazione
civica**

**le campagne di
comunicazione e
l’organizzazione
di eventi**

**la comunicazione
interna a fini di
circolazione delle
informazioni e
team building**

Articolazione delle Strutture Comunicative 4

in modo da garantire:

Il ripensamento del ruolo

degli Urp e degli Uffici Stampa, concepiti in un lavoro unitario e di squadra e come strumenti attivi nella gestione sia dell'accesso, sia dei contatti via social, web e chat, con la presenza nel team di:

- **Social Media Manager** e relativo gruppo di lavoro (Social media team)
- **Responsabile Ufficio stampa** e relativo gruppo di lavoro
- **Responsabile Citizen Satisfaction** e Partecipazione civica e relativo gruppo di lavoro (evoluzione dell'Urp)
- **Responsabile campagne ed eventi** e relativo gruppo di lavoro
- **Responsabile comunicazione interna** e relativo gruppo di lavoro



il collegamento

funzionale delle Strutture Comunicazione al vertice politico-amministrativo



il coordinamento

unitario della nuova comunicazione pubblica che preferibilmente, ma non esclusivamente, va affidato ad un giornalista

Articolazione delle Strutture Comunicative 5

in modo da garantire:

l'adozione
di Social Media Policy come documenti
integranti i piani di comunicazione



il necessario

collegamento della comunicazione
alle funzioni di trasparenza in una
logica di lavoro con obiettivi comuni



il necessario

collegamento alle funzioni di
digitalizzazione (manager digitale-
difensore civico) in una logica di
lavoro con obiettivi comuni

Testo finale Consultazione su Foia del Ministero Pubblica Amministrazione

Punto 8.2, recepita proposta del gruppo #PASocial

"Per accrescere la fruibilità delle informazioni di interesse generale e l'efficienza nella gestione delle domande, si raccomanda alle amministrazioni di valorizzare la possibilità di pubblicare informazioni anche diverse da quelle oggetto di pubblicazione obbligatoria. In particolare, la pubblicazione proattiva sui siti istituzionali delle amministrazioni è fortemente auspicabile quando si tratti di informazioni di interesse generale o che siano oggetto di richieste ricorrenti: ad esempio, quando si tratti di dati o documenti richiesti, nell'arco di un anno, più di tre volte da soggetti diversi. Per gli stessi motivi, le pubbliche amministrazioni sono invitate a valorizzare il dialogo con le comunità di utenti dei social media (Facebook, Twitter, ecc.). I richiedenti spesso rendono pubbliche su questi mezzi di comunicazione le domande di accesso generalizzato da essi presentate. In questi casi, e comunque quando si tratti di informazioni di interesse generale, è opportuno che anche le amministrazioni utilizzino i medesimi canali a fini di comunicazione".

Formazione e scambio buone pratiche

Le amministrazioni e le aziende pubbliche devono portare avanti percorsi di formazione continua per il personale che si occupa di comunicazione e anche per chi lavora in altri uffici, ma è interessato quotidianamente dalle attività di comunicazione, informazione e rapporto con il cittadino. È utile affiancare alla formazione anche un'attività di divulgazione e confronto costante, che il gruppo #PASocial porta avanti, ma che è opportuno incentivare e sostenere anche sui territori, con iniziative dedicate da parte di enti e aziende pubbliche.

