



**COMUNE DI IMPRUNETA**  
CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE

## PIANO DELLA COMUNICAZIONE COMUNALE 2021/22 – APPROVAZIONE

- Allegato A – “Piano di Comunicazione 2021/22”

Si attesta la conformità all’originale

*Il Segretario generale*  
*dott.ssa Samantha Arcangeli*

**Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici del Comune di Impruneta.**



**COMUNE DI IMPRUNETA**

## **PIANO DI COMUNICAZIONE**

"Piano della Comunicazione comunale 2021-2022".  
(Approvato con delibera GC n.            del.            )

## I - Premessa

Il Piano di Comunicazione è uno strumento di coordinamento che coinvolge e riguarda tutti i soggetti, le strategie, le azioni di comunicazione che l'amministrazione mette in campo per favorire il raggiungimento dei propri obiettivi di comunicazione. I principali soggetti destinatari della sua azione sono i cittadini, le imprese, i portatori di interesse, ma indirettamente anche tutta l'organizzazione comunale quale strumento di comunicazione interna, perché favorisce una più efficace condivisione delle informazioni.

Quindi, il piano di comunicazione traduce in modo operativo gli obiettivi strategici dell'amministrazione e la sua stesura coinvolge tutti i servizi dell'ente in un vero e proprio processo organizzativo che si articola in tre fasi distinte:

- pianificazione e redazione, fase in cui si arriva alla stesura del piano;
- implementazione, fase della concreta realizzazione e gestione dello stesso;
- valutazione, fase di verifica dei risultati ottenuti, dell'impatto e degli effetti generati sul contesto interno ed esterno all'ente e delle eventuali discrepanze tra questi e gli obiettivi prefissati.

Il rispetto degli obiettivi, dei tempi e dei costi pianificati nei piani di comunicazione, la loro efficacia ovvero la non aleatorietà dell'adozione all'interno dell'ente, sono connaturate con la complessità intrinseca dei piani stessi, dovuta anche alla particolare natura delle politiche di comunicazione, normalmente a supporto e coordinate con altre iniziative. Avere un campo di azione in comune con altri interventi non permette di definire con esattezza i confini della portata delle iniziative di comunicazione ma attraverso un piano specifico si possono dichiarare volontà, necessità, criticità, tendenze e sviluppi che ogni anno potranno essere monitorate e migliorate.

Questo piano ha, fino alla fine del 2022, valore sperimentale e vuole segnare l'inizio di una nuova modalità di fare comunicazione per il Comune di Impruneta: come si dice "Chi non comunica, non esiste" e di conseguenza non comunicare quello che viene fatto equivale a non averlo fatto. Chi informa correttamente, gestisce la comunicazione e la sua immagine.

In particolare, dopo una pandemia che ci ha costretti ad usare canali di comunicazione prevalentemente online, anche per fornire servizi, il Comune di Impruneta affronta la redazione del proprio Piano della Comunicazione, con l'obiettivo di pianificare, monitorare e coordinare le azioni di comunicazione e informazione che vengono promosse nell'ente. Il fine è quello di costruire e rafforzare un'immagine unitaria della nostra Amministrazione, sia verso l'esterno che verso l'interno dell'ente.

**Occorre rafforzare l'idea della Pubblica Amministrazione capace di operare sul più vasto piano di scambio relazionale, diretto all'ascolto della domanda e delle esigenze degli utenti e al rafforzamento di ogni singolo sforzo interno comunicativo dei servizi erogati e degli obiettivi raggiunti.**

Il Piano della Comunicazione si configura come una proposta metodologica, in grado di fungere da guida, diretta a un buon funzionamento e miglioramento complessivo dell'ente stesso. Le azioni da intraprendere, tracciate nel Piano, potranno via via essere sviluppate e integrate mediante un confronto aperto e costruttivo con ogni Servizio prima e durante la sua approvazione e attuazione. Strutturato come uno strumento flessibile, cerca di soddisfare diverse esigenze, tra il rispetto della normativa vigente e il veloce cambiamento e l'evoluzione del contesto esterno. In particolare, la legge richiede precise professionalità addette alla comunicazione e attenzione alla trasparenza quale strumento anticorruzione, così come le nuove tecnologie a disposizione sia favoriscono l'accesso alle informazioni da parte degli utenti con nuove modalità sia, in generale, provocano effetti distorti come l'infodemia.

Questo piano viene redatto tenendo a riferimento la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” che al punto 3 prevede tra le modalità operative il coordinamento degli strumenti della comunicazione, cioè prevede la presentazione ogni anno, entro il 30 novembre, di un programma delle iniziative di comunicazione che deve contenere la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, ecc.), la descrizione delle singole azioni, la scelta dei mezzi di diffusione e di budget, la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell’efficacia delle azioni intraprese.

## **Riferimenti normativi e prospettive**

Risale a tre decenni fa la più importante riforma che apre la pubblica amministrazione ai cittadini, grazie alla legge n. 241/90 sulla trasparenza e l’accesso agli atti che, insieme n. 142 del 1990 “Ordinamento delle autonomie Locali”, sottolinea l’esigenza di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini attraverso l’apertura di URP – Uffici per le relazioni con il pubblico, negli enti pubblici.

L’evoluzione del concetto di trasparenza della PA ha portato all’approvazione della legge sull’Accesso civico (semplice o generalizzato) che consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse qualificato, con il D.Lgs. 33/2013.

In una visione più ampia, il **principio dell’accessibilità totale** agli atti è stato inserito in numerosi provvedimenti normativi recenti, ed è direttamente collegato al corpus normativo sulla trasparenza e l’anticorruzione. La trasparenza è un mezzo per favorire la partecipazione dei cittadini e dei portatori di interesse all’attività delle Pubbliche Amministrazioni, è uno strumento per assicurare i valori costituzionali dell’imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni, come recita l’art.97 della Costituzione, e anche per favorire il controllo sociale o diffuso sull’azione pubblica e, infine, per promuovere la cultura della legalità e per prevenire i fenomeni corruttivi.

I riferimenti sono la Legge 190/2012, cd “**legge anticorruzione**” nella quale è stata prevista, tra le altre, la pubblicazione di alcuni dati in settori particolarmente sensibili ai fenomeni corruttivi come i contratti pubblici, le sovvenzioni, gli incarichi, ecc. e ancora una volta il decreto legislativo 33/2013 di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Nel percorso sopra descritto, si inserisce **la legge 7 giugno 2000, n. 150 su comunicazione e informazione pubblica**, la prima legge specifica in materia, con la quale la Pubblica amministrazione è stata chiamata a dotarsi dell’URP, quale struttura dedicata alle attività di comunicazione ai cittadini, affiancato altre due strutture, l’Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione, tramite principalmente i rapporti con la stampa. È qui che viene introdotta la necessità del Piano di Comunicazione negli enti.

Già lo Statuto comunale del 2008, ispirato dalla legislazione in vigore, fornisce le seguenti indicazioni sull’importanza della comunicazione dell’Ente:

“Art. 16 - DIRITTO ALL’INFORMAZIONE

1. Il Comune di Impruneta riconosce, garantisce e promuove il diritto del cittadino ad essere informato in modo completo ed obiettivo sull’attività degli organi e degli uffici, nonché su ogni altro aspetto afferente l’amministrazione, quale necessario presupposto per la realizzazione della piena trasparenza amministrativa e per l’eliminazione di ogni ostacolo, formale e di fatto, alla partecipazione, all’organizzazione politica, economica e sociale del comune.

2. Il Comune garantisce a tutti i cittadini un'informazione adeguata attraverso idonee strutture organizzative, eventualmente anche in forma associata, anche mediante la redazione di pubblicazioni periodiche espressione di tutti gli organi comunali o di strumenti analoghi.

3. Il Comune garantisce altresì informazione adeguata ai cittadini attraverso il sito web istituzionale.

4. L'attività di informazione ai cittadini viene garantita anche dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.”

Così come la legge n.150/2000, lo Statuto è stato scritto prima dell'avvento dei social media che ha modificato le modalità con cui comunicare con il pubblico da parte della Pubblica amministrazione, con un approccio diretto e veloce.

Ne parla invece la Circolare n. 2 /2017 Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA), introducendo il concetto di **“Pubblicazione proattiva”**: “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, fermo restando il rispetto delle esclusioni e dei limiti previsti dall'art. 5-bis, c. 1-3, del d.lgs. n. 33/2013. 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.

Nei recenti CCNL del pubblico impiego 2016-2018 è stato fissato l'obiettivo del rilancio della comunicazione e dell'informazione e sono stati introdotti i nuovi profili del Giornalista pubblico e dello Specialista della comunicazione istituzionale. La materia è ancora in corso di definizione ed è in atto un tentativo di aggiornamento, in particolare sull'uso dei social nell'organizzazione pubblica, la cui importanza è richiamata nella circolare 2/2017 sulla trasparenza.

**La riforma dovrebbe stabilire un quadro di riferimento che renda uniformi i termini di servizio nell'uso dei social (tone of voice, privacy, tempi di risposta, off topic, piano editoriale, interattività), attraverso una Social Media Policy nazionale di indirizzo per tutte le pubbliche amministrazioni.**

Per la pagina Facebook istituzionale, il comune ha predisposto una sua Policy Social, allegata in Appendice – DOCUMENTO n. 1 – di cui alla Direttiva GC n. Reg 18 data 05/02/2019 dell'ufficio Trasparenza.

Recentemente, il “Documento di indirizzo Gruppo di lavoro su Riforma della Comunicazione Pubblica e Social Media Policy nazionale Relazione di accompagnamento” del giugno 2020, ha immaginato nuovi scenari in vista della riforma della comunicazione pubblica:

“L'uso professionale dei social e delle nuove tecnologie ha allargato enormemente il confine della comunicazione pubblica: non più un'erogazione unilaterale verso un destinatario passivo, non più un'informazione istituzionale mediata esclusivamente dalla stampa, ma un rapporto diretto, interattivo e in tempo reale, un flusso che raggiunge direttamente il cittadino nei luoghi virtuali in cui effettivamente opera e interagisce con il mondo esterno. Quindi la comunicazione degli anni 20 del Terzo millennio ha assunto una dimensione molto più ampia e centrale nelle politiche pubbliche.”

Inoltre, sul **nuovo ruolo degli Urp** illustra: “Tra le funzioni che il ridisegno degli Urp dovrebbe prevedere, possiamo quindi citare: gestione delle domande di accesso civico, con funzioni di chiarimento e accompagnamento a disposizione del cittadino; ascolto a fini di verifica degli standard di servizio delle prestazioni al pubblico, secondo criteri di “personalizzazione” e “presa in carico”, per cui le domande dell’utente vengano tracciate con specifico riferimento al richiedente e gestite da un unico soggetto identificabile fino a completa soluzione; rilevazione dei fabbisogni dei cittadini per la verifica dei risultati raggiunti dall’azione amministrativa definendo un livello minimo di sicurezza, qualità, fruibilità, accessibilità e tempestività dei servizi on line delle pa (con il forte rilancio delle Carte dei servizi, previsto peraltro dal Dlgs 97/2016); adozione di strumenti condivisi di citizen satisfaction (precedenti, contemporanei e successivi all’azione), come sensori della percezione, dei desiderata e dell’effettiva fruizione, i vantaggi sarebbero tangibili. Si renderebbero efficienti strutture esistenti ma spesso marginali sul lato organizzativo e sottoutilizzate, valorizzando la loro vocazione di “antenna” rispetto alle esigenze dei cittadini; si opererebbe per ancorare, attraverso gli standard di servizio, le prestazioni dell’amministrazione a precisi parametri di qualità e di gradimento; le pa si doterebbero di centri strategici per la predisposizione di azioni correttive rispetto al loro operato; infine, ma è forse il primo dei traguardi, si renderebbe effettiva la nuova stagione della trasparenza totale.”

A completamento, riportiamo uno specchietto, così come presentato nel documento citato sopra, sull’evoluzione della legislazione in merito alla comunicazione e agli URP nella PA:

- › Legge 241/1990: legge sull’accesso agli atti
- › URP dlgs. 29/1993
- › Lotta al burocratese (Cassese 1993-94)
- › Leggi 1997-98 (leggi Bassanini)
- › Legge 150/2000 com. pubblica
- › Codice Amm. Digitale (CAD) 2005
- › D.l. 150/2009 Riforma Brunetta
- › Legge anticorruzione 190/2012
- › Legge Trasparenza 33/2013
- › Dl 90/2014 - l. 124/2015 Riforma Madia
- › Dl 97/2016 FOIA e circolare FP 2/2017
- › 2020: consultazioni e partecipazione, riforma trasparenza, riforma comunicazione: legge 151

Aggiungiamo solo che, oltre alla già richiamata legge 7 giugno 2000, n. 150 – Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni – abbiamo il decreto attuativo D.P.R. settembre 2001, n. 422 – Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi, a cui è seguita la Direttiva Dipartimento Funzione Pubblica 7 febbraio 2002: Informazione e comunicazione nella pubblica amministrazione.

Con il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, si aggiunge un ulteriore tassello che fa emergere l’importanza di avere

figure professionalmente preparata alla cura della comunicazione, quando all'Art. 6 - Qualità delle informazioni, si dispone:

➤ Le pubbliche amministrazioni garantiscono la qualità delle informazioni riportate nei siti istituzionali nel rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge, assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità secondo quanto previsto dall'articolo 7. 2. L'esigenza di assicurare adeguata qualità delle informazioni diffuse non può, in ogni caso, costituire motivo per l'omessa o ritardata pubblicazione dei dati, delle informazioni e dei documenti.

Quanto sopra, richiama quanto viene stabilito, a proposito dei siti internet nella PA, dal Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successivi aggiornamenti (CAD) che è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese, per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale. In particolare, si riportano:

➤ Art. 53. Siti internet delle pubbliche amministrazioni. Le pubbliche amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità. Sono in particolare resi facilmente reperibili e consultabili i dati di cui all'articolo 54.

➤ Art. 54. Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni. I siti delle pubbliche amministrazioni contengono i dati di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e successive modificazioni, recante il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, nonché quelli previsti dalla legislazione vigente.

## **Le figure addette alla comunicazione**

Da quanto sopra esposto si conferma l'importanza della preparazione professionale su questi temi del personale della PA, in particolare gli addetti ai servizi di informazione e comunicazione.

L'istituzione degli Uffici comunicazione e Ufficio Stampa nella PA viene sancito dalla legge 7 giugno 2000 n. 150 che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni. Il processo di attuazione della legge n. 150/2000 ha preso avvio con il relativo Regolamento (d.p.r. 21 settembre 2001, n.422) il quale stabilisce che, negli enti pubblici, il presidio delle attività di comunicazione deve essere fatta da personale con laurea o master in comunicazione e quella di informazione da un giornalista iscritto all'ordine. La Legge 150/2000, oltre a ribadire la disciplina di tutte le attività inerenti alla Comunicazione istituzionale nella Pubblica Amministrazione, ne regola la trasparenza, l'efficacia e la condivisione. Include anche la comunicazione esterna, rivolta ai cittadini e alla collettività. Include la comunicazione interna dell'ente e fra i servizi, per favorire la conoscenza delle disposizioni normative, facilitarne l'applicazione, semplificare e modernizzare le procedure, condividere le conoscenze, come è stato già sottolineato.

La 150/2000 delinea tre profili possibili ad alta professionalità all'interno della PA: quella del comunicatore – che deve avere una laurea o un master in comunicazione - inserito nell'URP, quella del giornalista – professionista o pubblicista iscritto all'albo giornalisti - per l'Ufficio stampa e il portavoce, figura più strettamente riferibile ad incarichi di natura fiduciaria anche esterna all'amministrazione, con funzione di presidio della comunicazione politica del vertice

dell'Amministrazione che per questo, solitamente, è personale assunto con le modalità previste ex art. 110 TUEL, di durata massima non eccedente il mandato elettivo del Sindaco.

Per ragioni storiche, la L.150/2000 non comprende tutte quelle nuove professioni del digitale che sempre più sono presenti e necessarie nella PA, in particolare per la gestione dei canali social, e magari anche dell'immagine grafica dell'ente, ragione per cui è in atto il processo per la sua revisione e modernizzazione.

A sottolineare l'importanza di provvedere con personale altamente qualificato alla copertura di posizioni negli uffici di comunicazione e informazione, il 10 novembre 2011 il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei giornalisti ha approvato La Carta dei doveri dei giornalisti degli Uffici stampa, in cui si chiarisce che sono esclusi dall'attività di Ufficio Stampa differenti aspetti della comunicazione come relazioni pubbliche, relazioni con i cittadini, marketing e pubblicità e anche la figura del "portavoce", diffusa soprattutto in politica e negli organismi elettivi, la quale non rientra nel campo della informazione giornalistica e non è quindi compresa nella definizione di Ufficio Stampa. Il giornalista che opera negli Uffici Stampa delle amministrazioni pubbliche agisce in conformità a due principi fondamentali contenuti nella legge 150/2000: il diritto dei cittadini di essere informati e il diritto/dovere delle istituzioni pubbliche di informare, ispirando la sua attività alla legge professionale e alle carte deontologiche ovvero il "Testo Unico dei Doveri del Giornalista, in vigore dal 1° gennaio 2021.

Nella Direttiva del 2002, cosiddetta "Frattoni", tra gli indirizzi introdotti e messi in evidenza per le PA, in materia di rapporti con il cittadino, si sottolinea anche l'importanza della semplificazione del linguaggio.

## **Semplificazione del linguaggio**

La Direttiva dell'8 maggio del 2002-Ministero Funzione Pubblica (dopo la circolare del 2 maggio del 2001), delinea le linee inerenti all'utilizzo di un linguaggio amministrativo idoneo e chiaro da utilizzare negli atti della Pubblica Amministrazione. Specifica come questi atti amministrativi occorre che siano efficaci dal punto di vista giuridico comunicativo. Il ministero della funzione pubblica ha ripetuto queste indicazioni nel tempo, il cui sunto completo è presente sul sito di riferimento della Funzione pubblica:

<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/08-05-2002/direttiva-semplificazione-linguaggio>

In particolare, si sottolineano i seguenti punti:

- Identificazione dell'utenza per identificare un linguaggio idoneo, trasparente e comprensibile.
- Utilizzo di Periodi brevi e quindi poco articolato o complessi.
- Utilizzo il più possibile di termini o vocaboli italiani evitando un uso eccessivo dei termini inglesi o eccessivamente tecnici, burocrati, quindi non leggibili per tutti. Si richiede con buon senso di affidarsi al loro utilizzo solo nei casi di assoluta necessità e in tal caso aggiungere sempre una spiegazione chiara e accessibile per tutti. Occorre pensare sempre al lettore meno istruito.
- Ciascuna tabella, grafico o similare occorre sia staccata dal corpo di ogni documento o atto al fine di essere maggiormente leggibile e visibile.

Naturalmente, vanno tenuti sempre presenti le regole e principi di legittimità: inserire il soggetto che l'emana, l'oggetto dell'atto amministrativo, inserire la motivazione e individuare il destinatario.

A questo proposito, si è tenuto il corso "La redazione degli atti: il linguaggio come misura anticorruzione" il 4 e 18 giugno 2019, per i dipendenti del Comune di Impruneta, tenuto dal

Segretario generale Samantha Arcangeli e dalla risorsa impiegata nell'ufficio stampa Ornella Guzzetti, all'interno della formazione obbligatoria riferita al Piano Anticorruzione e Trasparenza dell'ente, di cui si riportano in Appendice le slide riferite alla redazione degli atti – DOCUMENTO 2.

Infine, Il Comune di Impruneta ha recentemente approvato in Consiglio comunale, con atto C.C. n. 30 del 29/04/2021, in Appendice al Piano – DOCUMENTO 3, una Mozione finalizzata a garantire il più possibile l'utilizzo della lingua italiana negli atti della pubblica amministrazione.

## II - Analisi dello Scenario

Prima di procedere, si introduce l'analisi tramite la cosiddetta matrice "SWOT" che permette di fotografare la situazione attuale nel Comune di Impruneta, al fine di programmare le azioni future nel campo della Comunicazione. Alla fine di questo capitolo verranno presentate le conclusioni, dopo aver vagliato lo scenario esterno ed interno del Comune di Impruneta, ovvero i punti di forza (Strengths), le debolezze (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats)



### Scenario demografico e socio demografico.

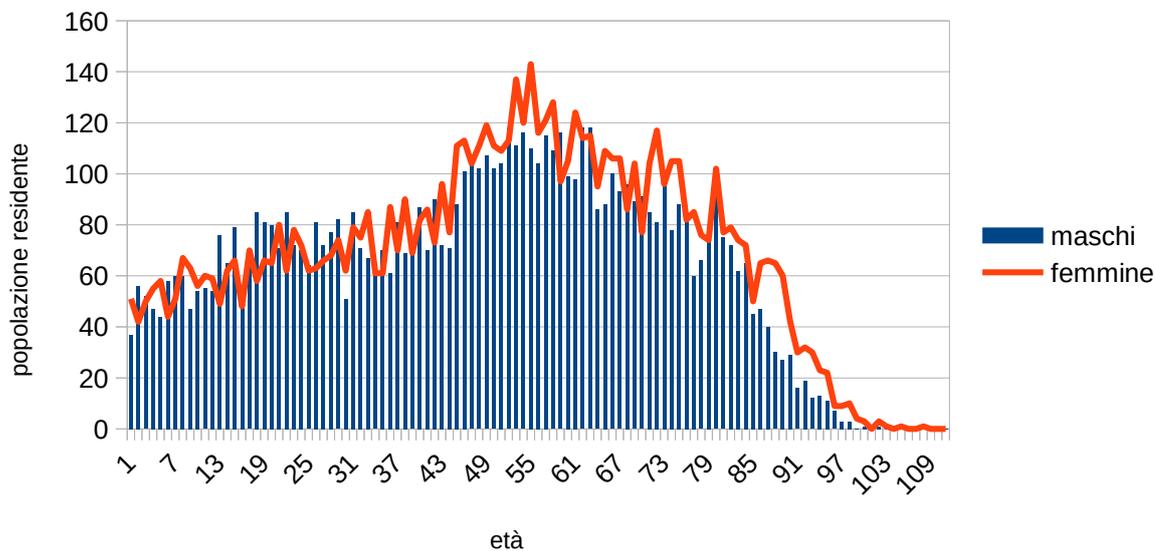
#### Territorio di competenza e popolazione:

Il territorio comunale è caratterizzato da una forte dispersione territoriale su una superficie di 48,72 km<sup>2</sup>: la popolazione totale di 14.625 residenti, a fine 2020, si suddivide tra Impruneta (36%) e Tavarnuzze (33%) e per il resto nelle altre zone (31%).

**COMUNE DI IMPRUNETA**  
**PROVINCIA DI Firenze**  
**POPOLAZIONE RESIDENTE PER ETÀ' e SESSO**  
**PERIODO: AL 31/12/2020**

età	maschi	femmine	totale
0	37	51	88
1	56	42	98
2	52	50	102
3	47	55	102
4	44	58	102
5	58	44	102
6	60	51	111
7	60	67	127
8	47	63	110
9	54	56	110
10	55	60	115
11	54	59	113
12	76	49	125
13	65	62	127
14	79	66	145
15	54	48	102
16	66	70	136
17	85	58	143
18	81	66	147
19	80	65	145
20	71	80	151
21	85	62	147
22	72	78	150
23	70	72	142
24	64	62	126
25	81	63	144
26	72	66	138
27	77	68	145
28	82	74	156
29	51	62	113
30	85	79	164
31	71	75	146
32	67	85	152
33	64	61	125
34	70	61	131
35	61	87	148
36	81	70	151
37	69	90	159
38	75	69	144
39	87	82	169
40	70	86	156
41	90	73	163
42	72	96	168
43	71	77	148
44	88	111	199
45	101	113	214
46	107	104	211
47	102	111	213
48	107	119	226
49	102	111	213
50	104	109	213
51	118	113	231
52	111	137	248
53	116	120	236
54	110	143	253
55	104	116	220
56	115	121	236
57	109	128	237
58	116	97	213
59	99	105	204
60	98	124	222
61	118	114	232
62	118	115	233
63	86	95	181
64	88	109	197
65	100	106	206
66	93	106	199
67	96	86	182
68	89	104	193
69	91	77	168
70	85	104	189
71	81	117	198
72	99	96	195
73	78	105	183
74	88	105	193
75	81	82	163
76	60	85	145
77	66	76	142
78	78	74	152
79	91	102	193
80	75	77	152
81	72	79	151
82	62	74	136
83	65	72	137
84	45	50	95
85	47	65	112
86	40	66	106
87	30	65	95
88	27	60	87
89	29	42	71
90	16	30	46
91	19	32	51
92	12	30	42
93	13	23	36
94	11	22	33
95	7	9	16
96	3	9	12
97	3	10	13
98	0	4	4
99	1	3	4
100	0	0	0
101	1	3	4
102	0	1	1
103	0	0	0
104	0	1	1
105	0	0	0
106	0	0	0
107	0	1	1
108	0	0	0
109	0	0	0
110	0	0	0
<b>totale</b>	<b>7039</b>	<b>7586</b>	<b>14625</b>

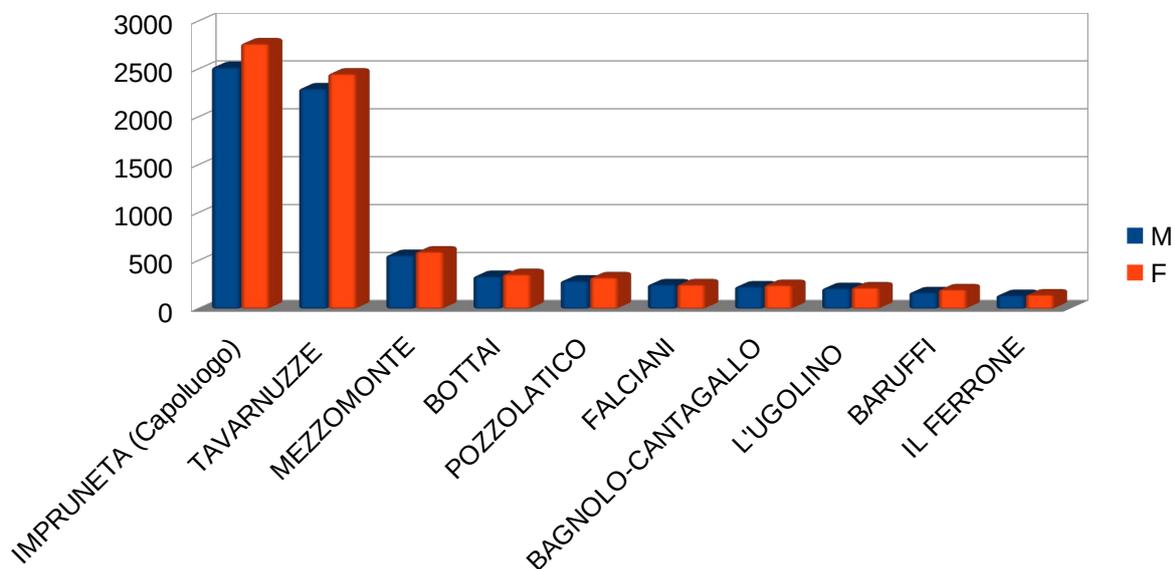
Distribuzione della popolazione per sesso e età - 2020



**COMUNE DI IMPRUNETA  
POPOLAZIONE RESIDENTE PER ZONA  
PERIODO: AL 31/12/2020  
VALORI PERCENTUALI**

ZONA	percentuale abitanti
IMPRUNETA (Capoluogo)	36,20%
TAVARNUZZE	32,52%
MEZZOMONTE	7,92%
BOTTAI	4,81%
POZZOLATICO	4,25%
FALCIANI	3,48%
BAGNOLO-CANTAGALLO	3,29%
L'UGOLINO	2,99%
BARUFFI	2,56%
IL FERRONE	1,99%

Popolazione residente per zona e sesso



COMUNE DI IMPRUNETA  
 PROVINCIA DI Firenze  
 CITTADINI STRANIERI ISCRITTI IN ANAGRAFE (le n.5 più numerose in evidenza)  
 PERIODO: AL 31/12/2020

PAESE D'ORIGINE	M	F	Totale
Albania	155	128	283
Romania	103	179	282
Filippine	64	78	142
Sri Lanka	53	50	103
Perù	31	37	68
Altra nazionalità	277	353	630
<b>TOTALE</b>	<b>683</b>	<b>825</b>	<b>1508</b>

Fonte: Comune di Impruneta

Il 10,31% dei residenti sono persone che provengono da uno stato estero, per la maggior parte da Albania e Romania. Di questi, il 45,29 % sono maschi e il 54,71 femmine, mentre la divisione per sesso della popolazione totale è di 48,13% maschi e 51,87% femmine.

Ulteriori indicatori ci vengono dai risultati dell'ultimo Censimento ISTAT sull'area toscana:



**PROSPETTO 14.** INDICATORI SOCIO-DEMOGRAFICI PER CLASSIFICAZIONE DEI COMUNI SECONDO LA STRATEGIA NAZIONALE DELLE AREE INTERNE. Censimento 2019

INDICATORI	Centri				Aree interne				TOSCANA
	Polo	Polo intercomunale	Cintura	Totale	Intermedio	Periferico	Ultra-periferico	Totale	
Incidenza della popolazione straniera	12,4	8,4	9,6	10,9	9,6	11,0	8,0	10,0	10,8
Rapporto di mascolinità	91,5	92,6	95,1	93,1	95,9	97,5	90,9	96,3	93,5
Età media	46,8	47,4	46,2	46,6	48,3	49,0	53,9	48,5	46,8
Indice di vecchiaia	214,1	224,4	192,6	205,4	252,8	272,4	478,0	258,4	211,4
Indice di dipendenza strutturale	60,6	63,1	60,1	60,6	64,2	65,2	89,1	64,5	61,1
Indice di dipendenza strutturale anziani	41,3	43,6	39,6	40,8	46,0	47,7	73,7	46,5	41,5
Indice di struttura della popolazione attiva	149,1	157,5	154,3	151,9	161,3	168,3	181,5	163,2	153,3
%Popolazione con titolo di studio di scuola sec. di II grado	35,5	35,1	34,1	34,9	34,3	34,7	32,2	34,4	34,8
%Popolazione con titolo di studio terziario	17,8	14,4	11,8	15,0	11,1	10,7	8,5	10,9	14,5
Tasso di attività <sup>(a)</sup>	54,3	53,1	55,1	54,6	51,8	51,3	46,3	51,7	54,2
Tasso di occupazione <sup>(a)</sup>	48,8	47,5	50,0	49,2	47,1	45,9	41,3	46,8	48,9
Tasso di disoccupazione <sup>(a)</sup>	10,2	10,5	9,2	9,8	9,1	10,5	10,7	9,5	9,8

<sup>(a)</sup> Vedi nota 1 a pag. 2

Fonte: Istat, “Il Censimento permanente della popolazione in Toscana Prima diffusione dei dati definitivi 2018 e 2019” - 15 febbraio 2021

Pubblico di riferimento:

I seguenti dati per l'Italia sono aggiornati a Gennaio 2020:



- 49,48 milioni di Italiani sono utenti attivi di internet (l'82% della popolazione, percentuale molto maggiore della media mondiale, 59%);
- A Gennaio 2020, ci sono 35 milioni di utenti attivi sui social media;
- Gli italiani attivi sui social sono aumentati di 4 milioni in 12 mesi;
- Data la popolazione italiana di 60,5 milioni a Gennaio 2020, ci sono 80,4 milioni di numeri di cellulare attivi (il 133% della popolazione).

# UTENTI ATTIVI SUI SOCIAL NETWORK IN ITALIA

Audience dei principali social network per utenti unici, in milioni

		Variatione annuale
Facebook	38,4 M	+6,8%
Youtube*	36,1 M	+2,7%
Instagram	28,8 M	+14,2%
Linkedin	21,2 M	+19,5%
Pinterest	14,9 M	+30,5%
Twitter	12,8 M	+24,2%
TikTok**	5,4 M	+475,1%
Reddit	3,9 M	+13,7%

FONTE: AGCOM, MARZO 2020, \*TRANNE YOUTUBE, AGGIORNATO A DICEMBRE 2020, FONTE AUDIWEB  
POWERED BY NIELSEN. \*\*LA VARIAZIONE DI TIKTOK VA DA GIUGNO 2019 A MARZO 2020.

CONTENUTI DIGITALI

Agcom a Marzo ci mostra un grande incremento per gli utenti attivi dei vari social network in Italia:

- Facebook si conferma al primo post con 38,4 milioni di utenti attivi, un aumento del 6,8% rispetto a Marzo 2019.
- Degno di nota TikTok che, con una crescita del 475,1% in soli 9 mesi (da Giugno 2019 a Marzo 2020), si posiziona settimo al di sopra di Reddit.
- Youtube è al secondo posto con 36,1 milioni, ma Agcom non fornisce dati relativi a questa piattaforma. I dati sono di We Are Social e aggiornati a Dicembre 2019.

Gli utenti italiani di Facebook sono 38,4 milioni, in aumento del 6,8% negli ultimi 12 mesi. Il tempo medio speso online in un mese su Facebook è di 16 ore e 24 minuti. Gli utenti si dividono al 50% tra uomini e donne.

# FACEBOOK: UTENTI IN ITALIA

I dati essenziali sugli utenti italiani di Facebook nel 2020

UTENTI  
ITALIANI



**38,4**  
MILIONI

UTENTI  
UOMINI



**50%**

UTENTI  
DONNE



**50%**

TEMPO  
ONLINE/MESE



**16H 24M**

INCREMENTO  
UTENTI 12 MESI



**+6,8%**

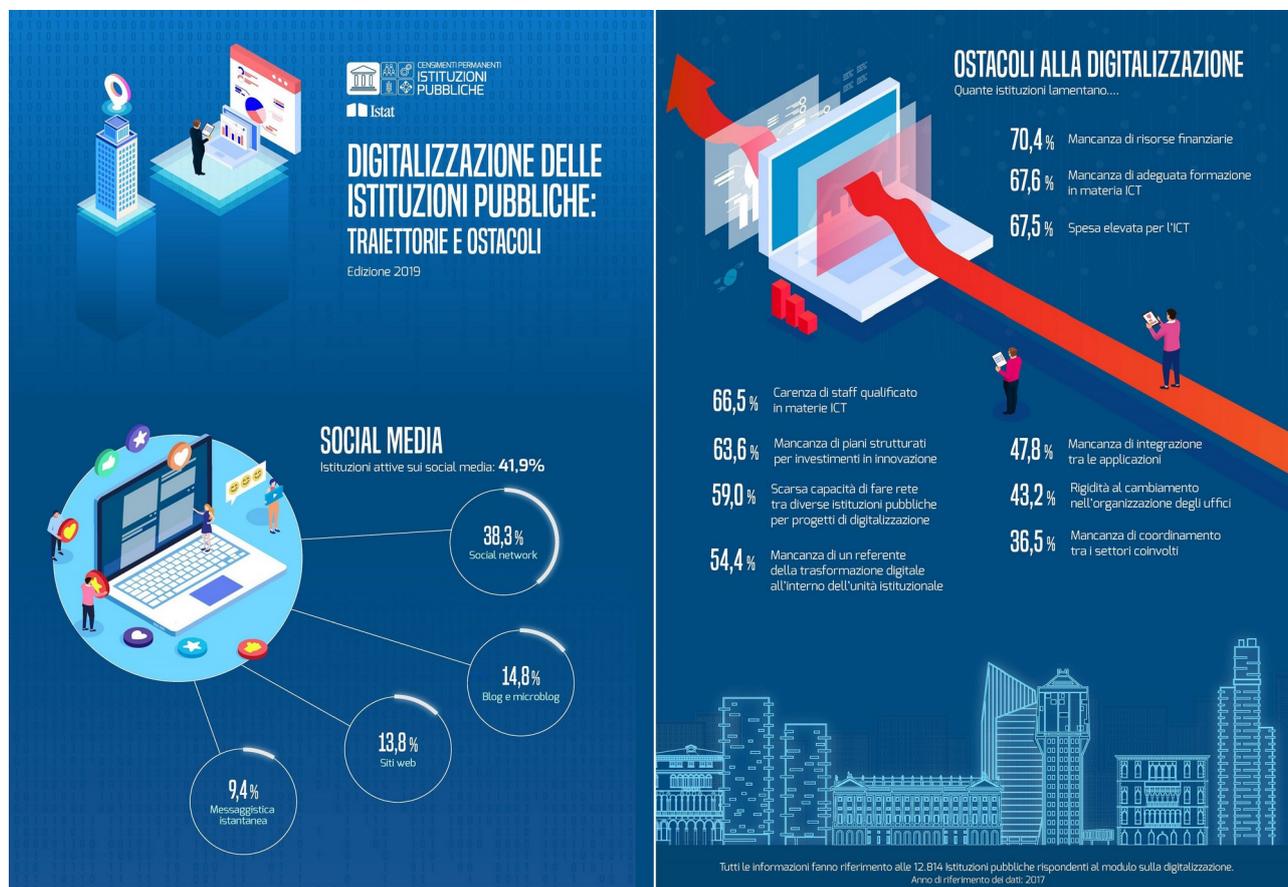
FONTE: WE ARE SOCIAL, GENNAIO 2020; AGCOM, MARZO 2020. NOTA: LA FONTE RIPORTA IL GENERE SOLO DIVISO IN "MASCILE" O "FEMMINILE".

CONTENUTI DIGITALI

Fonte: "Lo Stato Dei Social Network In Italia Nel 2021" - Link:

<https://www.contenutidigitali.net/statistiche-utilizzo-social-network#deck-statistiche>

A fronte della veloce trasformazione dei pubblici sopra riassunte, con una propensione all'utilizzo di servizi online, si assiste, all'interno delle PA, alla difficoltà di 'fare la svolta' nel senso di informatizzazione dei servizi per l'utenza, come da risultati dell'indagine Istat del 2019.



## Caratteristiche dei Servizi (di comunicazione) offerti dall'ente.

In generale, la comunicazione tra esterno e interno all'ente avviene sia di persona agli sportelli (front office) sia per telefono, mail, social, ma in tutti i casi l'interazione tramite un operatore, che con il suo comportamento qualifica l'esperienza dell'utente. In particolare agli sportelli, l'approccio e l'esperienza del personale comunale è fondamentale per l'immagine dell'ente, non conta solo la conoscenza delle leggi ma soprattutto la capacità personale di gestire la relazione e la comunicazione assertiva, cosa che si acquisisce soprattutto grazie alla formazione.

Il Codice di comportamento dei dipendenti dell'ente, approvato con delibera GC n. 158 del 29/12/2020, prevede in particolare che:

### ARTICOLO 12 – RAPPORTI CON IL PUBBLICO E GLI ORGANI DI INFORMAZIONE

[...]

4. Per le risposte alle istanze degli utenti e dei cittadini sono utilizzati i mezzi più veloci ed immediati assicurando, chiarezza, esaustività e avendo cura di mantenere uno stile di comunicazione cortese e di salvaguardare l'immagine dell'amministrazione; alle comunicazioni di posta elettronica si deve rispondere con lo stesso mezzo, in modo esaustivo rispetto alla richiesta ed avendo cura di riportare tutti gli elementi idonei ai fini dell'identificazione dell'autore della risposta, del servizio di appartenenza e relativo responsabile;

[...]

6. In aggiunta a quanto indicato nei precedenti commi, i dipendenti addetti ad uffici a diretto contatto con il pubblico:

a) trattano gli utenti con la massima cortesia;

b) rispondono agli utenti nel modo più completo ed accurato possibile, nei limiti delle proprie competenze;

c) forniscono ogni informazione atta a facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi comunali assicurando la parità di trattamento.

d) garantiscono anche in smart working o lavoro agile, un efficace e corretto rapporto con il pubblico anche se la modalità del servizio non è in presenza

[...]

7. I dipendenti e i Responsabili di struttura non sono legittimati a intrattenere rapporti con i mezzi di comunicazione e a rilasciare dichiarazioni o interviste inerenti l'attività lavorativa e/o quella dell'ente nel suo complesso, se non espressamente autorizzati.

In generale, quello che riguarda la gestione interna del lavoro, organizzativa e informatica (back office), influenza la qualità della comunicazione in front office dal punto di vista della disponibilità di risorse umane, materiali e tecnologiche e di formazione del personale.

Gli sportelli aperti al pubblico, oltre all'URP, sono divisi su due sedi fisiche, a Impruneta e Tavarnuzze, e coinvolgono tutti i servizi.

Esistono anche sportelli gestiti direttamente dalle coop./ società affidatarie / società in convenzione / concessionarie, come:

- sportello anziani non autosufficienti
- sportello pagamento mensa scolastica (esternalizzato anche presso negozi e tabacchi)
- sportello tassa rifiuti
- addetti informazioni ai cimiteri

La biblioteca, inoltre, ha sede propria e personale sia comunale sia di cooperative che garantisce l'apertura.



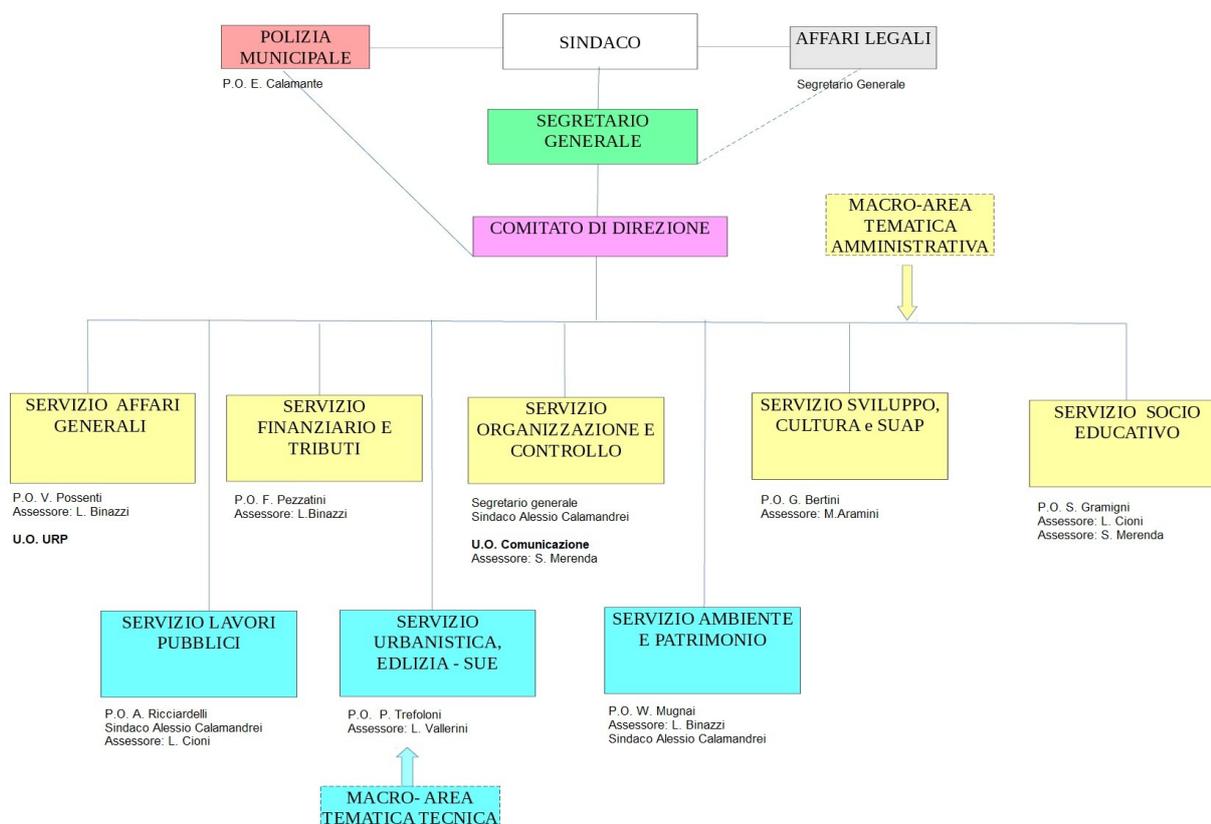
In particolare, rimanendo nel solco della L. 150/2000, vi sono compiti di comunicazione affidati specificamente all'URP – che ha un ruolo dominante di sportello all'utenza – e ruoli di comunicazione affidati all'Ufficio Comunicazione – sui social in particolare - che coincide, come risorse dedicate, all'Ufficio Stampa per il quale la L.150/00 indica compiti di informazione. La gestione del sito è divisa tra URP e Ufficio Stampa mentre Facebook è in capo solo a quest'ultimo.

## Ruoli nella Comunicazione e Informazione

Attualmente le funzioni specifiche di gestione della comunicazione e informazione dell'ente sono ripartite in diversi ambiti dell'organizzazione comunale, fondamentale tra URP e Ufficio Trasparenza, collocati in servizi diversi.

In generale, l'ente si articola in Servizi e Uffici con una Dotazione organica e un Organigramma e Funzionigramma adottati con atti della Giunta comunale, riportati in appendice, DOCUMENTO 4

Di seguito, l'attuale organigramma integrato con l'indicazione delle P.O. e assessorati, oltre alle competenze in materia di informazione e comunicazione come da legge 150/2000.



Di seguito, andiamo a esplicitare tutte le diverse figure e i ruoli coinvolte direttamente nella comunicazione:

### Assessore alla Comunicazione:

dott. Matteo Aramini dal 26/06/2018 al 14/05/2021 – decreto n. 10/2018  
dott.ssa Sabrina Merenda dal 15/05/2021 – decreto n. 7/2021

L'Ufficio Comunicazione è presidiato dalla Funzione Trasparenza del Servizio Organizzazione e Controllo, diretto dal segretario generale dott.ssa Samantha Arcangeli.

L'area comunicazione/informazione è seguita (in sovrapposizione ad altri ruoli e compiti e quindi non al 100%) da una risorsa, dott.ssa Ornella Guzzetti, che ha i titoli previsti dalla Legge 150/2000 per lavorare sia negli uffici stampa, essendo iscritta dal 2003 all'Albo Giornalisti – sez. Pubblicisti, sia nelle strutture di comunicazione, avendo conseguito nel 2013 una Laurea magistrale in Comunicazione politica e sociale.

Fanno capo a questa struttura l'ufficio stampa e la gestione della pagina Facebook istituzionale.

Ma a comunicare, nell'ente, sono naturalmente anche altri soggetti, in primo luogo tutti gli sportelli aperti al pubblico, ciascuno nella propria specializzazione, quale prima e importante immagine del Comune all'esterno, biglietto da visita di tutta l'amministrazione.

L'Urp, in particolare, struttura designata dal legislatore\_è in capo al Servizio Affari generali, Responsabile P.O. dott.ssa Virginia Possenti, e ha un ruolo di Sportello multifunzionale con prevalenza di attività di sportello demografico e informativo alla cittadinanza e competenza sull'aggiornamento del sito istituzionale di cui si occupa prevalentemente un'unità all'uopo formata, Francesco Scudieri, unico inquadrato, tra le tre persone che turnano allo sportello, con profilo di comunicatore pubblico. L'assessore è il dott. Luca Binazzi.

Il Ced supporta tecnicamente la gestione del sito e gestisce in prima persona il canale YouTube, ma ha una sola unità di riferimento, Emiliano Conti. Fa riferimento alla PO dott. Gianluca Bertini (Responsabile della transazione digitale dell'ente) a capo anche del Servizio Sviluppo che gestisce le funzioni di promozione del territorio e quindi a lui fanno capo attualmente anche le azioni di rinnovo sia del sito istituzionale sia del sito di promozione turistica, sotto l'assessorato del dott. Matteo Aramini. Si segnala che il servizio ha la grande opportunità di interfacciarsi e collaborare con le reti esistenti di promozione del territorio a livello sovracomunale come Feel Florence, una sorta di Ufficio Informazioni Turistiche online della Città Metropolitana, di cui si occupa la dott.ssa Francesca Ricci.

I Messi comunali, che riferiscono al servizio Affari generali, oltre a far confluire tutta l'informazione istituzionale sull'Albo pretorio online, provvedono alla distribuzione sul territorio, nelle bacheche e nelle frazioni, delle locandine cartacee di diffusione dei servizi offerti/notizie utili. Si precisa che le Bacheche comunali sono gestite però dal Provveditorato, del Servizio organizzazione e controllo.

Esistono poi altre figure dall'importante ruolo informativo:

1) Il Garante Comunale dell'informazione e Partecipazione

Questa figura è stata individuata dall'Amministrazione Comunale tra i dipendenti ed è afferente al servizio Urbanistica guidato dall'arch. Paola Trefoloni, con assessore di riferimento l'arch. Lorenzo Vallerini. Il suo ruolo è legato alla formazione del Piano strutturale comunale, già Piano regolatore urbanistico, ed è volta ad assicurare la partecipazione dei cittadini, garantire l'informazione sul procedimento del Piano e raccoglie le opinioni che emergono dal processo partecipativo.

Ricopre questo incarico l'arch. Giano Ardinghi. Il percorso partecipativo deve essere scandito da più momenti di concertazione e di verifica/discussione, che affiancheranno lo sviluppo del lavoro di pianificazione dell'ufficio Urbanistica, in stretta collaborazione e integrazione con il DIDA - Dipartimento di Architettura dell'Università degli studi di Firenze. La collaborazione con il gruppo

di lavoro interno al DIDA, guidato dalla prof.ssa Valeria Lingua, riguarda anche la comunicazione e si inserisce in un percorso comune in cui, da un lato, il Comune di Impruneta è interessato, ai fini della redazione dei propri strumenti di pianificazione territoriale e urbana, a coinvolgere i cittadini nella formazione degli atti di governo del territorio. Dall'altro, il Laboratorio Regional Design è impegnato, in primis, nell'approfondimento delle tematiche inerenti il coinvolgimento degli abitanti nella redazione degli atti di governo del territorio e nella definizione di visioni territoriali e di area vasta nell'ambito della pianificazione comunale. Tale comune interesse, allo stesso tempo complementare e sinergico all'adempimento della funzione di governo del territorio propria degli enti locali, può dare modo di svolgere attività di ricerca e operativa comuni, nell'ambito delle quali valorizzare i reciproci apporti.

- 2) La Biblioteca comunale che, tramite la piattaforma Sdiaf, raggiunge tutti i suoi utenti iscritti alla newsletter seguita da dott. Samuele Megli.
- 3) L'Assessorato ai rapporti con il Consiglio comunale, di recente creazione, ruolo ricoperto dalla consigliera e assessora Laura Cioni.

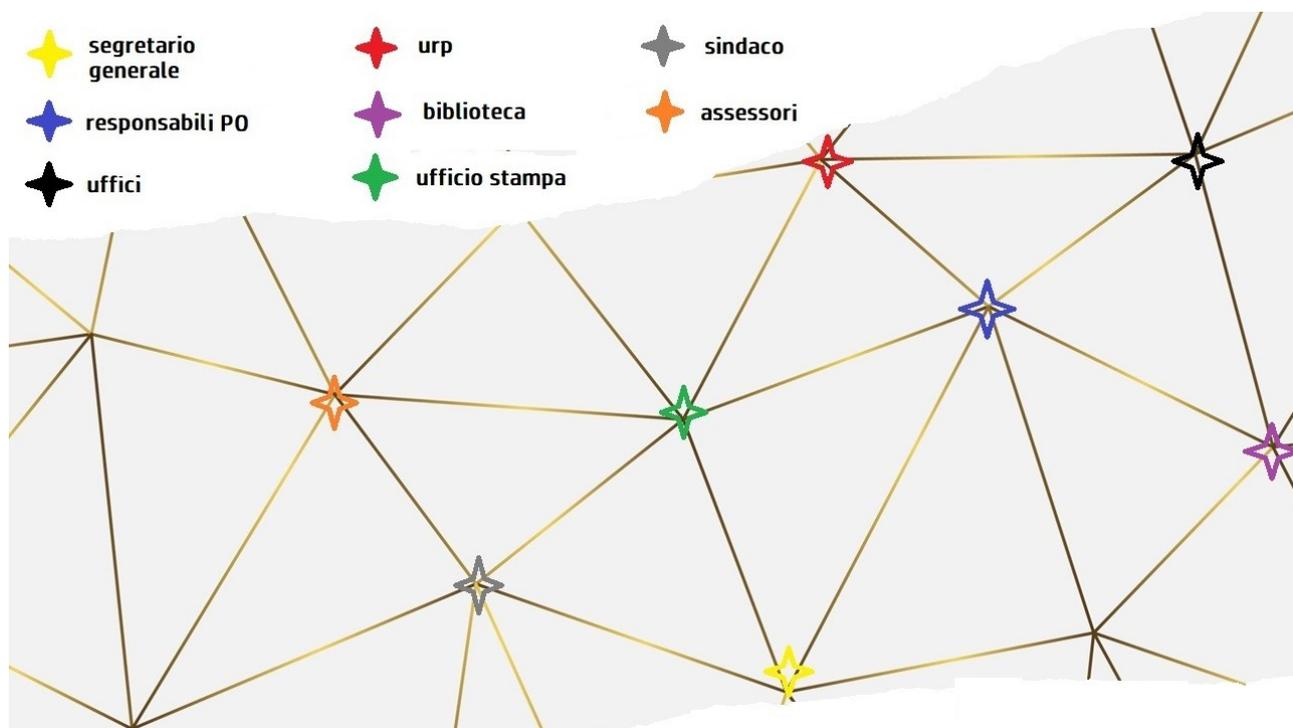
Quindi, chi fa cosa come apporto comunicativo dell'ente?

Una risposta può darla il prospetto seguente che riflette anche le "competenze" a livello di servizi / settori, dove non esiste un centro di riferimento che coordina e pianifica le attività di comunicazione:

<b>URP</b>	<b>Ufficio Comunicazione / Ufficio Stampa</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Sviluppo/</b>	<b>Altre aree Organizzative / Assessorati</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale (News e contenuti)</li> <li>- Mappa di Impruneta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicati stampa</li> <li>- Pagina Facebook istituzionale</li> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>Locandina per bacheche su eventi news avvisi "ComuneInforma"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagina Facebook biblioteca</li> <li>- Newsletter iscritti</li> <li>- Locandina mensile della biblioteca comunale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web visitimpruneta e Instagram/Facebook</li> <li>- Manifesti e altro materiale di stampa</li> <li>- Pubblicazioni culturali, Guide informative inserti redazionali di promozione territoriale / eventi, inserzioni pubblicitarie</li> <li>- Siti e app di promozione regionali e metropolitani</li> <li>Oltre alle attività del CED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazioni cartacee obbligatorie per legge</li> <li>- Lettere/avvisi</li> <li>- Assemblee / Incontri</li> <li>- Amministrazione trasparente e albo pretorio online</li> <li>- Affissione punti bacheca tramite Messi comunali</li> <li>- Rapporti con il Consiglio</li> <li>Altre pagine FB</li> </ul>

L'unico ufficio ad avere un budget sulla comunicazione è l'ufficio Sviluppo sulla promozione del territorio.

I flussi di comunicazione non si caratterizzano per essere presidiati da un unico centro che fa da interfaccia tra esterno e interno ma da molteplici attori, nodi di una rete che nel suo complesso e senza chiari attributi di presidio dell'immagine complessiva dell'ente e di una narrazione comune e concordata.



L'immagine sopra vuole essere una rappresentazione della modalità "a rete" con cui avvengono gli scambi di informazione all'interno dell'ente e dei suoi principali nodi tra i quali avviene il passaggio di aggiornamenti, input, comunicazioni.

## Strumenti e strategie

La comunicazione esterna dell'Ente si dispiega a diversi livelli sia fisicamente per mezzo degli sportelli fisici tramite i quali eroga i servizi ai cittadini, sia grazie a supporti logistici e infine tramite il Web ovvero in modalità virtuale online.

Riassumiamo nel seguente specchio tali canali di contatto:

### Bacheche e "ComunInforma"

Sedi servizi comunali e relativi sportelli al pubblico dei servizi:

- Piazza Buondelmonti a Impruneta capoluogo
- Via F.lli Rosselli a Tavarnuzze
- Biblioteca comunale

Supporti sul territorio:

- Bacheche dei gruppi consiliari

- Bacheche dell'amministrazione
- Bacheche delle associazioni

Le bacheche di proprietà comunale sono 13 ad Impruneta e 7 a Tavarnuzze;

L'utilizzo delle bacheche è regolato da specifici atti: il regolamento attualmente in vigore per la concessione e l'utilizzo delle bacheche è stato approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 134 del 18.02.2008. Come previsto, dopo le ultime elezioni comunali, nel verbale della Conferenza dei Capigruppo del 24.07.2018 è stata disposta l'assegnazione delle bacheche di Impruneta e Tavarnuzze dalla n. 1 alla n. 5 ai gruppi politici presenti in Consiglio Comunale; con la direttiva n. 127 del 09.10.2018 sono state **riservate all'Amministrazione la bacheca n. 7 bifacciale di Tavarnuzze di fronte alla Stazione vecchia e la n. 12 di Impruneta ubicata all'esterno della Biblioteca comunale.**

Con la deliberazione di Giunta comunale n. 91 del 23.10.2018 si è preso atto dell'assegnazione delle bacheche nel seguente modo:

a) Impruneta: dal n. 1 al n. 5 di Impruneta e Tavarnuzze ai gruppi politici presenti in Consiglio Comunale, dalla n. 6 alla n. 11 e la n. 13 da assegnare alle associazioni, la n. 12 assegnata all'amministrazione comunale;

b) Tavarnuzze: dalla n. 1 alla n. 5 ai partiti politici presenti in Consiglio Comunale, la n. 6 da assegnare alle Associazioni e la n. 7 assegnata all'Amministrazione Comunale;

In seguito, con la determinazione n. 598 del 05.11.2018 è stato approvato l'avviso per l'assegnazione delle bacheche alle associazioni presenti sul territorio comunale; - con la determinazione n. 138 del 11.02.2019 sono state assegnate alle associazioni le bacheche dalla n. 6 alla n. 10 di Impruneta e la n. 6 di Tavarnuzze; con la determinazione n. 251/2021 è stata fatta la disdetta alle Associazioni che ne hanno fatto richiesta per la concessione della bacheca n. 10 di Impruneta.

Attualmente le bacheche libere sono solo ad Impruneta e precisamente le numero 10, 11 e 13.

Il servizio organizzazione e Controllo, tramite il competente ufficio Economato, ha redatto un nuovo regolamento per la concessione e l'utilizzo delle bacheche di proprietà comunale che è in fase di vaglio.

Complessivamente, l'Ente ha censito e utilizza anche n. 17 punti affissione sul territorio, situati tra locali pubblici e uffici, tramite la distribuzione di materiale da affiggere assicurata dal personale del Servizio Messi.

Nelle bacheche, in via sperimentale prima del lockdown, veniva affisso il manifestino A3 dal titolo "ComuneInforma" che raccoglieva le news e gli eventi dai servizi, stampato internamente con la stampante a colori in dotazione. In appendice un esempio del formato in uso - DOCUMENTO 5.

L'affissione degli aggiornamenti è ripartita da settembre 2021.

### Canali online del comune

Riassumiamo i principali canali di contatto con il pubblico:

- posta elettronica e PEC
- sito istituzionale [www.comune.impruneta.fi.it](http://www.comune.impruneta.fi.it) (in fase di rinnovamento)
- albo pretorio online
- pagina Amministrazione trasparente
- canale youtube: [www](http://www).
- Pagina facebook [www](http://www).

Si segnala anche l'App della Proloco "Comune di Impruneta", che gode del patrocinio del Comune, utilizzata durante la Pandemia per informazioni di protezione civile, ora sospesa.

Canali online specifici di servizi e progetti:

Pagina FB e Newsletter della Biblioteca

Sito e FB Impruneta al centro (rif. Urbanistica)

FB Impruneta contro il pregiudizio (rif. Ufficio che segue progetto Rete Ready)

Sito promozione territoriale turismo e sviluppo (in costruzione – rif. Sviluppo)

Pagina Instagram Visit Impruneta (rif. Sviluppo)

L'ufficio sviluppo, tramite apposite credenziali, aggiorna anche le piattaforme di Feel Florence e VisitTuscany (<https://www.feelflorence.it/it/home> | <https://www.visituscany.com/it/> )

Gli atti di approvazione che hanno ricadute sulle comunicazioni, i più recenti disponibili, sono i seguenti:

1. Delibera GC n. 93 del 12/09/2017 con oggetto autorizzazione all'ufficio sviluppo, cultura, sport e partecipazione per la creazione di un account facebook per la biblioteca comunale
2. Direttiva GC n. 18 in data 05/02/2019 dell'ufficio Trasparenza avente per oggetto "Gestione della Pagina Facebook del Comune di Impruneta" e approvazione della policy social;
3. Determinazione n. 205 del 09/03/2020 del servizio Urbanistica di approvazione dello schema di convenzione ex art. 15 legge 241/1990 tra il comune di Impruneta e il Dipartimento di Architettura - DIDA dell'università Degli Studi Di Firenze, per contributo alla ricerca in merito alla partecipazione per la redazione della variante al Piano Strutturale comunale e del Piano Operativo comunale - impegno di spesa di € 16.500,00.
4. Delibera GC n. 28 del 24/03/2020 che indica, con riferimento all'Assessorato all'integrazione delle differenze e pari opportunità, l'apertura della pagina facebook "Progetto LGBT Impruneta" in osservanza dell'accordo sottoscritto quale pubblica amministrazione aderente alla Rete Ready
5. Decreto del Sindaco n.9 del 21/04/2020 e Delibera C.C. n. 23 del 26/05/2020 che individua il Garante della informazione e della partecipazione per la formazione della Variante Generale al Piano Strutturale comunale e del Piano Operativo comunale
6. Delibera GC n. 127 del 09/12/2020 del Servizio Sviluppo, avente per oggetto "Autorizzazione all'attivazione di account social istituzionali "Visit Impruneta" sui principali social network e social media. Approvazione della social media policy per l'utilizzo e del logo identificativo.
7. Determinazione n. 856 del 22/12/2020 del Servizio Sviluppo per l'acquisto e l'impegno per il canone triennale per il nuovo sito web dell'amministrazione comunale, il modulo segnalazioni, il portale turistico territoriale e lo sportello polifunzionale. Impegno di spesa di complessivi € 43.859,00 iva inclusa. cig z322fe6a55.
8. Direttiva n. Reg 156 data 29/12/2020 - Soggetto proponente: Trasparenza, con oggetto: "Direttiva in merito all'implementazione del nuovo sito internet istituzionale del comune di impruneta e di un portale dedicato al turismo con l'allegata relazione dell'Ufficio

Trasparenza – Ufficio Stampa: “Il sito internet del Comune di Impruneta alla luce delle recenti disposizioni legislative per i siti della P.A.”

## Carta dei servizi e gestione del reclamo

La sezione di Amministrazione trasparente dell’Ente, alla voce dell’indice “Servizi Erogati - Carta dei servizi e standard di qualità” raccoglie le diverse e varie carte dei servizi in vigore, mancando un unico documento riassuntivo attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino. La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici.

Internamente la comunicazione avviene per lo più attraverso le mail e per quanto riguarda la comunicazione protocollata dall’esterno, viene distribuita grazie al lavoro di smistamenti dell’Ufficio protocollo. Non sono in uso specifiche piattaforme di gestione del reclamo.

## Stemma, Gonfalone e Logo

Stemma, Gonfalone e di conseguenza il Logo usato sulla carta intestata, sono i simboli ufficiali che rappresentano il Comune di Impruneta e rappresentano un simbolo identificativo della comunità imprunetina tutta. **Il Comune di Impruneta nella comunicazione si identifica attraverso la presenza del proprio marchio istituzionale:** deve essere infatti utilizzato su tutti i materiali di comunicazione diffusi dall’Ente e/o da soggetti che operano in collaborazione o per conto dell’Ente (iniziative finanziate, patrocinate e promosse dall’Ente). È vietato il suo utilizzo da parte di soggetti non preventivamente autorizzati.

L’uso del logo all’esterno è ammesso in caso di concessione di patrocinio da parte della giunta comunale, come da apposito Regolamento per la concessione di contributi, patrocini o altre utilità economiche, approvato con deliberazione C.C. n.5 del 07/02/2012.

Si nota, in generale, un uso inappropriato del logo in talune stampe e locandine, per dimensione, posizionamento, colorazione, mancando appunto un manuale d'uso contenente le indicazioni per il corretto utilizzo del marchio, al fine di evitare utilizzi impropri e non autorizzati che possano ledere l’immagine dell’Ente, prestabilendo le versioni a colori, in bianco-nero e in negativo del logo.

Attualmente le buste intestate dell’ente riportano l’immagine / cartiglio in bianco e nero sotto riportata che talvolta ricorre anche nella carta intestata di alcuni uffici mentre, senza alcuna omogeneità, altri uffici utilizzano una carta intestata con il logo a colori:



Storicamente, il logo del Comune discende da quanto stabilito dallo Statuto comunale che si rifà a precedenti usi del Cartiglio nel tempo:

*Art. 5 dello Statuto comunale: STEMMMA E GONFALONE*

*1. Il Comune ha un proprio gonfalone e un proprio stemma.*

*2. Lo stemma del Comune di Impruneta è così descritto: d'argento, alla croce di calvario di rosso, posta sopra un monte all'italiana di tre cime 2-1, di verde, movente dalla punta; capo d'azzurro a tre pine pendenti d'oro, ordinate in fascia.*

*3. Il Gonfalone del Comune è della forma prescritta, consiste in un drappo di colore azzurro, riccamente ornato di ricami d'argento caricato dello stemma sopradescritto con l'iscrizione centrata in argento: "COMUNE DI IMPRUNETA". Le parti di metallo ed i nastri saranno argentati; l'asta verticale sarà ricoperta di velluto azzurro con bullette argentate poste a spirale. Nella freccia sarà rappresentato lo stemma del Comune e sul gambo inciso il nome.*

*Cravatta e nastri tricolorati dai colori nazionali frangiati d'argento.*

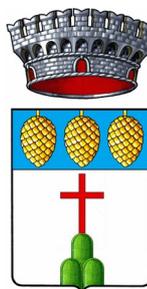
*4. La Giunta comunale autorizza l'uso e la riproduzione di tali simboli con esclusione di fini non istituzionali.*

Oltre alla versione bianca e nera, come sopra, presente nella modulistica prestampata e nelle buste, sono in uso anche loghi colorati riportanti lo stemma comunale ma ogni ufficio utilizza carte intestate diverse, che siano cartacee piuttosto che formati informatici ovvero file con l'intestazione Comune di Impruneta – Città Metropolitana di Firenze (ma talvolta ancora Provincia di Firenze) e il Logo colorato, più o meno stilizzato.

Negli atti di giunta, consiglio e dirigenti e nelle ordinanze sindacali, vi è un'uniformità garantita dall'uso

Si dovrebbe fare una riflessione comune sull'immagine coordinata dell'ente, e anche nelle modalità di concessione del logo grafico a chi lo utilizza a seguito della concessione di patrocinio o collaborazione.

Di seguito le due versioni del logo a colori attualmente in uso nella comunicazione/ carta intestata.



Ma anche altri simboli contraddistinguono la città: la terracotta e il peposo, la Festa dell'Uva e la Fiera di San Luca.

Nel 2021 il logo identificativo "Visit Impruneta" è stato approvato con deliberazione GC n.. 127 del 09/12/2020, che incarica il Servizio proponente Sviluppo Cultura e Suap di provvedere agli adempimenti necessari alla registrazione presso Ufficio Italiano Brevetti e Marchi. Inoltre, con Determinazione n. 666 del 28/10/2020 si è provveduto al rinnovo della registrazione del Marchio "Peposo all'Imprunetina".



## Dotazioni strumentali

A livello di ente sono disponibili n. 3 stampanti / fotocopiatrici a colori (per locandine e avvisi, da destinare prevalentemente all'affissione nelle bacheche disponibili) alla Segreteria del Sindaco, in Biblioteca e a Tavarnuzze all'ufficio Tecnico. Il costo della copia a colori sulle stampanti attualmente in uso è di € 0,01755.

Dotazioni ufficio comunicazione/stampa: postazione PC con connessione e stampanti di dotazione standard B/N. Software specifici: MailChimp (livello gratuito) per invio comunicati e newsletter; programmi di statistiche/analitici sito e facebook gratuiti.

La rassegna stampa delle pubblicazioni comunicato di formati cartacei è possibile solo utilizzando le risorse disponibili in Biblioteca e la rassegna stampa online - non specifica su Impruneta - di MET, quindi non viene fatta sistematicamente, specialmente in relazione a altri carichi di lavoro dell'ufficio stampa e anche alle criticità dovute al lockdown.

>>>°°°<<<

Per concludere, in riferimento alla salvaguardia dell'immagine dell'ente, si rileva che praticamente ogni ufficio utilizza una carta intestata diversa, senza un coordinamento dell'immagine e del logo. Si rileva anche una non omogeneità delle modalità di utilizzo del logo comunale all'esterno. Potrebbe essere utile prevedere un Manuale d'uso del marchio istituzionale, contenente le indicazioni per il corretto utilizzo grafico del logo.

Alla fine delle considerazioni di cui sopra e a premessa di quanto seguirà, segue una fotografia dell'analisi dello scenario attuale.



### **III - Obiettivi della Comunicazione 2021-22 e analisi risultati precedenti**

#### **Obiettivi generali**

Il Piano di Comunicazione consente la finalizzazione (il perché si comunica), ne individua gli attori (il chi comunica e verso quali destinatari), ne indica i prodotti (il cosa si dovrebbe realizzare) e gli strumenti con cui realizzare la comunicazione.

Obiettivi strategici della comunicazione pubblica sono:

- Garantire e tutelare i diritti nella relazione pubblico/privato: informazione per garantire imparzialità nell'opportunità di accesso ai servizi; accesso agli atti e partecipazione.
- Rafforzare identità e immagine dell'ente: comunicazione dell'identità costitutiva del Comune e della sua missione; comunicazione di iniziative e programmi; volontà di correggere la percezione presso i pubblici in caso di scarto tra identità e immagine percepita.
- Aumentare la partecipazione intorno a valori, progetti e priorità: l'efficacia delle politiche dipende anche da convinzioni e comportamenti. La comunicazione crea le condizioni della costruzione di un significato consapevole ed un percorso di condivisione fra l'amministrazione che sceglie come risolvere un problema e quindi definisce le proprie politiche e la comunità su cui quelle scelte andranno ad incidere e da cui dipenderà la soluzione del problema evidenziato.
- Migliorare la percezione della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate: far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, semplificare le procedure, snellire i tempi, ridurre i costi, rendere i servizi coerenti con i bisogni degli utenti, ecc.
- Promuovere all'interno dell'organizzazione della cultura della relazione e del servizio al cittadino (= comunicazione interna): se la comunicazione finalizzata alla trasparenza e all'innovazione è un obiettivo strategico dell'ente, esso deve essere conosciuto e condiviso. Favorire lo sviluppo di un'etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza all'organizzazione può contribuire a migliorare il grado di consapevolezza degli operatori e, di conseguenza, la loro partecipazione e motivazione e, probabilmente, la qualità dei servizi erogati.

Dall'analisi dei capitoli precedenti, si deduce che alcune Aree non sono presidiate o presidiate con bassa intensità, a causa della mancanza di personale in generale e di personale con formazione specifica in particolare, come previsto dalla legge 150/2000. Tuttavia, queste rappresentano le aree di un possibile sviluppo della funzione di comunicazione internamente all'ente, con personale dedicato già presente o tramite incarichi e supporti esterni:

- presidio delle piattaforme di comunicazione interna
- progettazione grafico/creativa degli strumenti di comunicazione, omogenea e coordinata
- newsletter comunale
- comunicazione interna
- intranet aziendale
- campagne di comunicazione di particolare impatto sulla cittadinanza e di interesse strategico complessivo
- immagine coordinata dell'ente
- Conferenze stampa
- Rassegna stampa a diffusione interna

- Produzione / archivio di immagini / video personalizzate e/o autentiche di Impruneta da veicolare alla stampa e online
- Affissioni nelle bacheche di tutte le iniziative dei servizi
- Attività di documentazione e diffusione in diretta e ex post degli eventi istituzionali sul territorio
- Manuale d'uso del marchio istituzionale

## Comunicazione Interna

La comunicazione interna monitora i flussi informativi all'interno dell'organizzazione con strumenti che promuovano lo scambio e il confronto di conoscenze e competenze.

Realizza azioni formali come comunicati al personale, incontri, formazione obbligatoria e informali come eventi di socializzazione, interventi di formazione, sondaggi e iniziative volte alla compartecipazione attiva del personale e il contributo diretto delle persone a tutti i livelli e in tutte le posizioni.

Contribuisce al rinnovamento dei canali di comunicazione interna quali, ad esempio, la Intranet , ovvero una rete aziendale riservata a solo uso interno, con informazioni destinate al personale, spazi per scambiare informalmente idee e soluzioni, per una maggiore efficacia e partecipazione.

La comunicazione interna del Comune avviene tramite circolari istituzionali via mail, principalmente.

Il Comitato di Direzione è l'organismo di raccordo tra il Segretario generale e i Responsabili di Servizio PO che dovrebbe garantire la condivisione delle informazioni per una più efficace ed efficiente gestione dell'organizzazione.

Il CED ha recentemente messo a disposizione sulla piattaforma Zimbra delle mail comunali un'opzione "Team" dedicata a messaggistica diretta istantanea tra i dipendenti.

Esiste un sito dedicato ai dipendenti, una sorta di intranet, che è tuttora non presidiato per aggiornamenti e utilizzo.

Il CUG ha proposto, all'interno del PAP, di rinverdire e aggiornare la piattaforma interna, magari passando a utilizzare una sezione riservata all'interno dei nuovi servizi digitali del sito internet.

L'ufficio comunicazione, con il segretario generale, ha curato alcuni momenti di formazione interna.

## Comunicazione esterna

I principali obiettivi perseguiti tramite comunicati stampa, canali social e sito sono:

- ottenere la maggiore visibilità possibile costante e mirata sui media
- certificare ed avvallare la credibilità dei messaggi divulgati dall'Ente
- veicolare messaggi complessi per cui la pubblicità è inadeguata
- creare un flusso continuo di informazioni
- interessare i giornalisti
- creare un'immagine positiva dell'ente
- prevenire e risolvere situazioni pericolose e dannose per l'Ente (Comunicazione di crisi)
- accreditare il proprio Ente come fonte indispensabile su specifiche tematiche

Per perseguire questi obiettivi è necessaria una sinergia strategica tra tutti i soggetti che si occupano di diffondere informazione e comunicazione dell'ente.

I flussi e gli strumenti comunicativi attivi nell'ente sono **suddivisi per gestione di competenza** posto che ogni struttura organizzativa/servizio è responsabile dell'impulso della comunicazione

riferita al servizio e materie di competenza: i contenuti vengono trasmessi all'URP che provvede alla pubblicazione/aggiornamento del sito istituzionale e all'ufficio stampa per la comunicazione ai media e su Facebook.

Per quanto riguarda l'Ufficio stampa l'impulso alla diffusione di notizie avviene sia dalla parte politica sia dall'apparato amministrativo.

L'attività di ufficio stampa / social ha carattere residuale rispetto alle altre attività portate avanti dalla risorsa dedicata. Il supporto del comunicatore addetto all'Urp copre la maggior parte degli aggiornamenti sul sito e il Ced si occupa delle questioni più tecniche.

In riferimento all'attività dell'addetto stampa, è necessario che i responsabili dei servizi forniscano informazioni notiziabili, in tempi utili e in quanto l'ufficio stampa deve rappresentare il canale privilegiato attraverso il quale far uscire le informazioni relative all'ente. Spesso, la fonte delle informazioni sono il sindaco e gli assessori che però dovrebbero contribuire fornendo al massimo il taglio della notizia oltre al così detto "virgolettato", cioè una dichiarazione in merito all'argomento trattato. Per le notizie di routine naturalmente questo non è la prassi, e le fonti devono essere gli uffici, principalmente con la supervisione delle PO.

Attualmente, l'ufficio stampa utilizza l'albo pretorio come principale fonte di contenuti per i comunicati stampa, e talvolta anche la sezione news del sito e pure le pagine facebook specifiche dei servizi che ne sono dotati e anche degli assessori. Perciò c'è una frammentazione di fonti e stili comunicativi del Comune di Impruneta che fanno sicuramente abbassare la percezione della voce dell'ufficio stampa all'esterno e non spingono i servizi a farsi carico degli aggiornamenti dall'interno.

Comunque, vengono coperte per la gran parte le notizie istituzionali e meno quelle culturali e di eventi, se si scorrono i titoli dei comunicati stampa prodotti per anno, che sono:  
2019: 155  
2020: 146  
2021 – primo semestre: 82

Nel periodo del primo lockdown, lo strumento dei comunicati stampa non è stato utilizzato: l'ente ha preferito una comunicazione più immediata su social e APP, utilizzando le dirette del sindaco, condivise anche sui canali istituzionali e l'APP gestita direttamente dal vice sindaco, mentre l'addetto stampa curava una pagina dedicata all'emergenza sanitaria sul sito del comune in cui confluivano tutte le informazioni, condivise anche sulla pagina facebook istituzionale,

Attraverso l'utilizzo della piattaforma gratuita MailChimp di marketing online, si è differenziato per tipologia di destinatari la diffusione delle notizie, tra testate locali, circa una ventina, e altri soggetti come agenzie di stampa, testate online, radio e Tv, aggregatori online, arrivando a circa 170 contatti.

L'attività di rassegna stampa è monitorata solo attraverso la rassegna stampa MET che però non include le notizie locali di Impruneta.

Sulla parte social, la pagina facebook piaceva, quando è stata presa in carica dall'addetto stampa nel 2019, a 2048 persone ed era seguita da 2057 Follower. All'inizio del 2020 i "Mi piace" totali della Pagina erano 2273 e i Follower 2355, con un incremento di circa un utente al giorno.

Durante il primo lockdown sono aumentate notevolmente le persone che seguivano i social, anche grazie al link che è stato inserito nell'home page del sito del Comune di Impruneta.

Ad oggi la situazione è riassunta nelle immagini seguenti sul Pubblico attuale, con più di 2.700 followers della pagina, oltre al report su come è stato utilizzato il mix di comunicazione nei post e i numeri rispetto a copertura e iterazione dei post, dove si è passati dall'ordine delle centinaia a quello delle migliaia di persone raggiunte per quanto riguarda l'incidenza di ciascun post:

La pagina Facebook:



Mix post pubblicati								tipologia del post	
anno	foto	link	stato	video	video condivisi	altro	totale	media di post al giorno	
2019	253	61	42	45	11		412	1,13	
2020	319	133	51	12	69	6	590	1,62	
2021 1° semestre	195	56	27	3	21	1	303	1,66	
<b>totale</b>	<b>767</b>	<b>250</b>	<b>120</b>	<b>60</b>	<b>101</b>	<b>7</b>	<b>1305</b>		

Copertura									Numero di persone raggiunte	
anno	fino a 10	fino a 100	fino a 1000	fino a 2000	fino a 5000	oltre	totale	copertura media		
2019	158	10	191	32	19	2	412	253,04		
2020	0	1	506	46	34	3	590	451,91		
2021 1° semestre	0	1	251	34	15	2	303	376,64		
<b>totale</b>	<b>158</b>	<b>12</b>	<b>948</b>	<b>112</b>	<b>68</b>	<b>7</b>	<b>1305</b>			

Interazioni									Numero di persone che hanno interagito	
anno	fino a 100	fino a 1.000	fino a 10.000	fino 50.000	fino 100.000	oltre	totale	n. interazioni medie		
2019	213	89	65	37	5	3	412	3.907,67		
2020	125	253	126	68	5	13	590	12.670,86		
2021 1° semestre	135	89	56	19	1	3	303	4.140,88		
<b>totale</b>	<b>473</b>	<b>431</b>	<b>247</b>	<b>124</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>1305</b>			

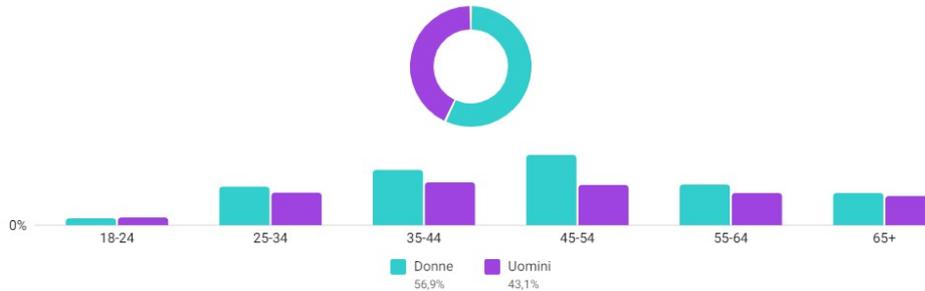
**Pubblico**

**Pubblico attuale** Pubblico potenziale

"Mi piace" sulla Pagina Facebook

2764

**Età e genere**



**Città principali**



**Paesi principali**



I dati su copertura e iterazioni evidenziano come la pagina abbia via via visto aumentare il numero di persone che entrano in contatto con i post.

Il piano editoriale seguito prevede almeno un post al giorno con un mix ponderato di pubblicazione immagini/video/aggiornamenti propri, condivisione link dal sito comunale e post da pagine amiche” di altri enti o fornitori di servizi. Durante il mese di agosto vengono di solito programmati una serie di post a tema:

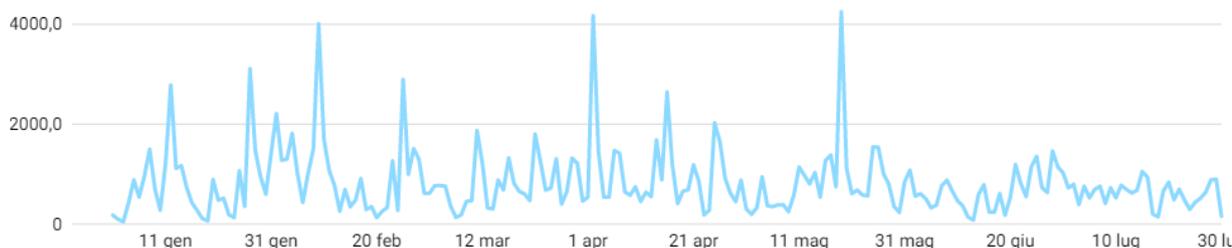
- 2019: campagne di Alia e comunque di sensibilizzazione alla raccolta differenziata e all’abbandono dei rifiuti;
- 2020: “Parlano di noi” che proponeva notizie su Impruneta (dati, cose da vedere, ecc.) disponibili in rete su siti istituzionali;
- 2021: Approfondimenti su nuovi servizi/investimenti dell’ente e enti gestori di servizi;

Non si utilizza attualmente la nuova opzione data da FB di condividere direttamente i post della pagina all’interno di gruppi come “Sei dell’impruneta se...” o “Sei di tavernuzze se” in particolare per la criticità di gestire in modo istituzionale gli eventuali commenti che non rispettano la nostra policy social. Oltretutto, i contenuti veicolati dal Comune tramite stampa vengono già coperti in questi gruppi da condivisioni fatte direttamente dalle testate online locali o dagli assessori di volta in volta di riferimento.

#### Risultati

Copertura della Pagina Facebook ⓘ

28.552 ↑ 13,5%



Nel grafico sulla copertura dei primi sei mesi del 2021 si possono notare alcuni picchi corrispondenti a post che hanno avuto alta condivisione sia spontanea da parte dei cittadini, sia da parte del sindaco/assessori, all’interno di gruppi locali su FB o altre piattaforme di messaggistica.

Tra le notizie più seguite nel primo semestre 2021 troviamo:

- Avvisi di interruzione viabilità, con più interesse per le arterie stradali gestite da società autostrade e Anas e la limitazione alla circolazione per il Giro d’Italia;
- Distribuzione mascherine di gennaio\*;
- Iniziative per la Giornata della Memoria del 27 gennaio
- Numeri utili del comune\*
- Nuove modalità di pagamento Tari (post che ha ricevuto molti commenti)
- Riapertura sale studio biblioteca\*
- Bandi di concorso per assunzione in comune

Le notizie con asterisco sono quelle più strettamente legate all’emergenza Covid19 mentre per il resto sono in qualche modo comunicazioni standard che l’ente pubblico si trova a dover fare.

## Sito internet istituzionale

Dalla pagina Facebook il traffico viene largamente dirottato alle pagine di approfondimento del sito istituzionale su cui si riscontra un incremento degli accessi, anche qui in parte conseguente alla necessità di reperire notizie e avere maggiore accesso ai servizi online a seguito della pandemia in corso dal marzo 2021. Dallo storico delle statistiche accessi dal 2019 al primo semestre 2021, in Appendice – DOCUMENTO 6, emerge una crescita di pubblico.

Attualmente sono in costruzione un nuovo sito istituzionale e uno di promozione del territorio, sotto la responsabilità degli uffici sviluppo/Ced, con il supporto sia del comunicatore sia del giornalista dell'ente.

## Cosa si comunica: le iniziative

Il Piano della Comunicazione deve contenere una “mappa” degli eventi da promuovere con l’indicazione di strumenti, tempistiche, referenti per ogni area e servizio. Di seguito, in base all’attività dal 2019 ad oggi, una raccolta delle attività a cui è stata data visibilità, grazie all’impulso di volta in volta dei servizi e degli amministratori. Infatti, compito del piano di comunicazione è stilare ogni anno l’elenco delle attività e degli eventi previsti in modo da calendarizzare e coordinare la comunicazione degli eventi e interventi e allocare efficientemente le risorse disponibili.

Eventi presidiati:

### Statali:

27 gennaio – Giornata della Memoria delle vittime dell'Olocausto

10 febbraio – Giorno del Ricordo delle Vittime delle Foibe e dell’Esodo Giuliano-dalmata

25 aprile – Anniversario della Liberazione

2 giugno – Festa della Repubblica (in caso siano previste iniziative)

4 Novembre – Giornata delle Forze Armate, Anniversario della fine della Prima Guerra Mondiale

### Locali:

Commemorazione delle vittime dei bombardamenti del 27 e 28 luglio 1944

Buongiorno Ceramica (pagina facebook gestione interna)

Progetto "L'Acqua del Sindaco arriva nelle Scuole" con Alia

Festa dell’Uva (sito e pagina facebook gestione esterna)

Fiera di San Luca (sito e pagina facebook gestione esterna)

Natale Imprunetino e Tavarnuzino (pagina facebook gestione esterna)

In particolare, sulla pagina facebook del Comune sono state veicolate anche:

- Informazioni di Emergenza
- Lavori In Corso
- Chiusure Uffici / Servizi – Modifiche Orario, Scioperi, Ecc.
- Eventi Biblioteca (pagina Facebook Gestione Interna)
- Informazioni Da Area Metropolitana Di Firenze
- Informazioni Da Regione Toscana
- Contributi / Bandi / Tasse E Tributi
- Inizio e Fine Anno Scolastico
- Censimento

- Gemellaggi
- Note Nel Cotto
- Campagna informativa ed educativa Alia

Infine, il 12 maggio 2021 è stato sottoscritto, tra l'ufficio scolastico provinciale e alcuni Comuni della Metrocittà Firenze, tra cui Impruneta, un Protocollo per la Legalità che prevede, tra le altre cose, l'attenzione ad alcune date emblematiche per la lotta alla mafia e per i diritti in generale che si andranno ad aggiungere a quelli già presidiati, quale invito alla Cittadinanza Attiva, a partire dagli istituti scolastici, con un progetto di educazione alla legalità.

Si riassumono di seguito le date principali da ricordare:

- 27 gennaio - Giornata della Memoria
- 5 febbraio - Giornata Mondiale della Sicurezza in Rete "Safer Internet Day": evento internazionale promosso annualmente dalla Commissione Europea per promuovere un uso più sicuro e responsabile del Web
- **Febbraio mese della legalità**
- 10 febbraio - Giornata del Ricordo
- 8 marzo - Giornata internazionale della Donna: istituita ufficialmente con Risoluzione dell'ONU nel 1977
- 11 marzo - Giornata europea in ricordo delle vittime del terrorismo
- 17 marzo - Giornata dell'Unità Nazionale, della Costituzione, dell'Inno e della Bandiera, istituita con la Legge 23 novembre 2012 n°222 nel giorno della proclamazione nel 1861 dell'Unità d'Italia
- 21 marzo Giornata nazionale in memoria delle vittime innocenti di mafia: don Ciotti, Associazione Libera
- 22 aprile - Giornata Mondiale della Terra: giornata in cui si celebra l'Ambiente e la salvaguardia del pianeta Terra, istituita dall'ONU fin dal 1970
- 25 aprile Anniversario della Liberazione d'Italia dal nazifascismo
- 9 maggio Festa dell'Europa: data nella quale il Ministero degli Esteri francese Robert Schuman nel 1950 propose l'idea di una nuova forma di cooperazione politica per l'Europa per evitare future guerre; tale proposta è considerata l'atto di nascita dell'Unione Europea
- 9 maggio Giornata della memoria per le vittime del terrorismo interno ed internazionale e delle stragi di tale matrice
- 23 maggio - Anniversario della strage di Capaci
- 27 maggio – giornata in ricordo della strage di via dei Georgofili a Firenze
- 2 giugno - Festa della Repubblica Italiana: ricordo della data del Referendum Istituzionale indetto a suffragio universale del 1946 con cui il popolo italiano stabilì la nascita della Repubblica.
- 4 giugno - Giornata Internazionale dei Bambini vittime innocenti di aggressioni, giornata istituita dall'ONU per la protezione dei diritti dei bambini e sensibilizzare contro il dolore che affligge i bambini di tutto il mondo vittime di abusi di ogni tipo
- 19 luglio – Giornata in ricordo della strage di via d'Amelio
- 2 ottobre - Giornata internazionale della nonviolenza
- 3 ottobre - Giornata della Memoria delle vittime dell'immigrazione e dell'Accoglienza
- 4 ottobre - Giornata della pace, della fraternità e del dialogo tra appartenenti a culture e religioni diverse
- 20 novembre - Giornata internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza istituita dall'ONU nel 1989
- 25 novembre - Giornata internazionale contro la violenza sulle donne

- 9 dicembre - Giornata contro la corruzione, istituita dalle Nazioni unite

Si ricorda anche la ricorrenza di recente istituzione (2021) della Giornata nazionale in memoria delle vittime dell'epidemia da Coronavirus, per conservare e rinnovare la memoria di tutte le persone decedute a causa della pandemia da Covid-19, fissata il 18 marzo di ogni anno.

Ci sono poi specifiche ricorrenze internazionali che vengono ricordate anche con esposizione dal balcone del municipio del drappo/bandiera distintiva:

DRAPPO BLU: 15 aprile "Giornata Mondiale della Consapevolezza sull'Autismo" (2019)

BANDIERA VIOLA: 17 novembre "Giornata Mondiale della Prematurità" (2019)

DRAPPO ROSSO: 25 novembre "Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne" (2019-2020-2021)

BANDIERA ARCOBALENO: 17 maggio Giornata Internazionale contro l'omofobia e la transfobia (2021)

L'Ufficio comunicazione supporta questi eventi con l'invio puntuale di comunicati, se vi sono eventi organizzati in corrispondenza, e/o il ricordo con specifico post in Facebook.

Al fine di acquisire un quadro complessivo / programmatico della comunicazione effettuata e da presidiare, è stato condiviso con Sindaco, Giunta e Responsabili P.O. di Servizi e Uffici un cronoprogramma della attività di comunicazioni previste e da prevedere al fine di acquisire il loro apporto alla redazione del Piano stesso. Il risultato è il CALENDARIO ATTIVITÀ/ EVENTI / SERVIZI – PERIODICI E PROGETTI - DA PUBBLICIZZARE ALLA CITTADINANZA, riportato in Appendice al presente piano – DOCUMENTO 7, strumento di lavoro fondamentale per l'Ufficio Trasparenza che segue la Comunicazione e l'Ufficio Stampa.

## **Gestione del contesto di Crisi**

La gestione della comunicazione in situazioni di emergenza o di crisi, legata ad esempio a episodi gravi di maltempo (rischio alluvione, nevicate importanti, incendi, ecc.), è curata direttamente dal Sindaco in facebook, quale referente della protezione Civile, anche tramite i canali degli enti/associazioni incaricati. Tuttavia, durante la pandemia, la comunicazione è stata gestita dall'ufficio comunicazione direttamente.

Inoltre, può essere collegata ad un avvenimento negativo e/o critico per l'ente e che riscontra una forte ripercussione sui mezzi di comunicazione di massa e di conseguenza sulla popolazione o su settori di essa. Gli elementi di una crisi sono la sorpresa unita a una informazione insufficiente, l'incalzare degli eventi e la conseguente perdita di controllo, il fatto che l'organizzazione è sottoposta repentinamente a uno stress unito a un severo esame dall'esterno e si sente in stato d'assedio con effetti, talvolta, di perdita di equilibrio interno. La corretta gestione di una situazione di crisi necessita pertanto della centralizzazione del flusso delle informazioni verso l'interno e verso l'esterno, isolando la gestione della crisi dall'ordinaria amministrazione.

## **Emergenza Covid-19**

Durante il primo lockdown l'ente si è improvvisamente trovato a provare a rispondere al desiderio più diffuso nella popolazione: ricevere informazioni chiare e univoche.

Il ruolo del Sindaco è stato immediatamente quello di fare da punto di riferimento naturale, in un momento in cui la selezione delle informazioni più utili alla propria comunità si scontrava con la comunicazione ridondante e complessa proveniente dalle fonti giornalistiche, Tv e radio, e soprattutto dai social media. Il termine infodermia, infatti, si è imposto nelle analisi da parte degli

esperti rispetto alla situazione che abbiamo vissuto, ovvero “Circolazione di una quantità eccessiva di informazioni, talvolta non vagliate con accuratezza, che rendono difficile orientarsi su un determinato argomento per la difficoltà di individuare fonti affidabili.”

La prima questione a cui siamo stati chiamati è stata quella di selezionare, o creare appositamente, luoghi, più spesso virtuali, sui quali era possibile approfondire e rispondere alla domanda di informazioni.

Andava poi stabilito un protocollo interno di comunicazione tra gli assessorati e i dirigenti dei settori più interessati dalla crisi per decidere chi deve parlare, cosa dire, come e quando e per la gestione delle questioni in tempo reale.

La comunicazione di crisi deve essere infatti coordinata, univoca, collegiale, in caso contrario il buon lavoro fatto dall'Amministrazione può essere vanificato, perdendo l'affidabilità come fonte primaria. I normali canali come l'Urp erano chiusi fisicamente al pubblico e il lavoro agile stava assestandosi all'interno dell'organizzazione quando si è attivato il Centro Operativo Comunale (c.o.c.), il 25/03/2020.

In data 3 aprile 2020 il Segretario generale ha informato che, per la comunicazione inerente all'emergenza COVID19, il COC aveva convenuto, per ragioni di rapidità ed efficacia, di affidare ad un unico soggetto la comunicazione inerente l'emergenza Covid19, compreso l'aggiornamento del sito internet per la parte relativa. Il referente per tale attività era Ornella Guzzetti, dell'ufficio trasparenza / ufficio stampa, chiedendo quindi di far pervenire alla stessa le notizie che necessitavano man mano di essere divulgate. Nello stesso periodo, la dipendente fungeva anche da segreteria del Sindaco e, quindi, il collegamento diretto con il punto di riferimento della popolazione, dell'amministrazione comunale e di tutte le altre istituzioni investite di un ruolo primario nell'emergenza, permetteva di operare in maniera ancora più efficace facendo da collettore delle istanze sia telefoniche sia di posta elettronica che arrivavano al Sindaco.

Piano di comunicazione

Il piano di comunicazione si è sviluppato contando nella sinergia dei canali già a disposizione:

Facebook: è stato indicato come principale canale di riferimento per la popolazione, anche con approfondimenti diretti alle pagine del sito comunale o link ad altre pagine istituzionali e alla pagina facebook del Sindaco. Aggiornamento in carico a Ornella Guzzetti e al Sindaco il quale interveniva anche con dirette di aggiornamento auto prodotte e diversi appelli.

App patrocinata dal Comune, ufficio Sviluppo: principale canale informativo sui numeri dei contagi, morti, guariti oltre che aggiornamenti sui servizi comunali, la cui cura era in carico dal vicesindaco. Si è trasformata da canale informativo su eventi e turismo a canale per l'informazione d'emergenza.

Sito: è stata creata una pagina contenitore con gli aggiornamenti h/24 sia sull'operato del governo (es. DPCM) sia rispetto alle news informative del Comune di Impruneta. In pratica si è trasformato nella landing page del canale facebook.

Comunicati stampa: fermata l'attività ordinaria dell'ufficio stampa, i comunicati sono stati impiegati per operare in sinergia con gli altri canali e per coprire quelle notizie prettamente inerenti all'organizzazione dei supporti alla popolazione relativi alla pandemia come distribuzione mascherine e raccolte cibo e fondi.

Report primo lockdown:

1. Primo indicatore: gli accessi al sito: 95031 visitatori / 205586 numero di visite (coinvolgimento utenti + 50% rispetto al 2019)
2. Secondo indicatore: nuove pagine/pagine contenitore/link creati ed hoc sull'home page del sito istituzionale: n. 1 homepage + n. 3 link + n. 2 pagine collettore + 15 news fisse
3. Terzo indicatore: post su facebook dedicati 254 (follower 2020 totali +427 e “Mi piace” sulla pagina +394 rispetto al 2019)
4. Quinto indicatore: comunicati stampa dedicati n. 46

## IV – Prospettive e strategie

### Risorse economiche

Attualmente l'ufficio comunicazione non è dotato di budget.

Si può ipotizzare di quantificare, a fini di rendiconto, il costo di una campagna di distribuzione di "ComunInforma" a colori nelle bacheche a disposizione e imputarlo al servizio.

Se si considerano circa 20 fotocopie per la distribuzione a singolo progetto, si ottiene un costo totale ipotizzabile vivo.

Il costo di ogni "edizione" di "ComuneInforma" ammonta a circa 0,0351 euro. Si chiarisce che non si tratta di pubblicazione periodica ma effettuata senza una cadenza predefinita.

A questo si dovrebbe aggiungere il costo della carta in formato A3, acquistata a livello centralizzato dal Provveditorato, il costo orario dei Messi per la distribuzione oltre alle ore lavoro di assemblaggio del file grafico fatto internamente.



## Proposte 2021-22

1. Al fine di supportare la valutazione di una migliore gestione generale e condivisa dei servizi di comunicazione e informazione del Comune di Impruneta, si propone di individuare un **progetto obiettivo di PEG per l'anno 2021** trasversale tra i servizi, relativo all'adozione del presente Piano della Comunicazione 2021-22. Con questo strumento si struttura la Comunicazione con un costruttivo confronto con ogni servizio.
2. Si richiede l'**abbonamento online** alla testata La Nazione per 179,95 euro all'anno, al fine di monitorare la rassegna stampa.
3. Inoltre, si evidenzia la necessità di destinare, anche part time, un volontario del servizio civile o **stagista alla redazione della rassegna stampa** dell'ente tramite i quotidiani e periodici in Biblioteca, e alla raccolta sul territorio e creazione di immagini ad hoc da utilizzare sui social.
4. Va valutato, all'interno del nuovo sito internet istituzionale, se creare una **sezione dedicata alla stampa** con tutti i Comunicati stampa prodotti dall'ente messi online, oppure, in alternativa prevedere una pubblicazione direttamente nella sezione news (senza duplicazioni) dei comuni stampa di argomenti non coperti dalla comunicazione dei servizi.
5. Prevedere la **formazione specifica** sulla comunicazione interpersonale al personale addetto agli sportelli e sulla scrittura per il web al coloro che sono destinati all'aggiornamento del sito internet o a fare da riferimento per un'eventuale redazione interna a rete.
6. In generale, sensibilizzare PO e colleghi alla **collaborazione con l'ufficio Trasparenza nella sua veste di ufficio stampa e comunicazione**, che rimane sempre disponibile nell'aiuto alla creazione di materiale informativo richiesto dai servizi (con l'attenzione ad inviare il materiale in formato accessibile) in particolare a segnalare campagne di comunicazione di enti o organismi terzi in cui il Comune è coinvolto (anche tramite CC direttamente dal protocollo) o comunicare per tempo eventi patrocinati per dare visibilità.

## Indice generale

I - Premessa.....	2
Riferimenti normativi e prospettive.....	3
Le figure addette alla comunicazione.....	6
Semplificazione del linguaggio.....	7
II - Analisi dello Scenario.....	9
Scenario demografico e socio demografico.....	9
Caratteristiche dei Servizi (di comunicazione) offerti dall'ente.....	17
Ruoli nella Comunicazione e Informazione.....	19
Strumenti e strategie.....	23
Stemma, Gonfalone e Logo.....	25
Dotazioni strumentali.....	28
III - Obiettivi della Comunicazione 2021-22 e analisi risultati precedenti.....	29
Obiettivi generali.....	29
Comunicazione Interna.....	30
Comunicazione esterna.....	30
Cosa si comunica: le iniziative.....	35
Gestione del contesto di Crisi.....	37
IV – Prospettive e strategie.....	40
Risorse economiche.....	40
Proposte 2021-22.....	41
Appendice.....	42

## Appendice

### **Elenco documenti allegati al Piano:**

- 1. Policy Social - All. Direttiva GC n. Reg 18 data 05/02/2019**
- 2. Slide corso "La redazione degli atti: il linguaggio come misura anticorruzione"**
- 3. Uso della lingua italiana negli atti – Mozione C.C. n. 30 del 29/04/2021**
- 4. Dotazione organica - Delibera GC N. 82 del 27/7/2021**
- 5. “ComuneInforma” - Locandina formato A3 destinata all’affissione**
- 6. Dati accessi 2019-2021 al sito comunale**
- 7. Calendario attività/ eventi / servizi - periodici e progetti - da pubblicizzare alla cittadinanza**

## **Netiquette della pagina facebook del Comune di Impruneta**

Il Comune di Impruneta ha scelto di essere presente su Facebook per divulgare a un pubblico più vasto possibile notizie su tematiche di interesse generale, di pubblica utilità e per la segnalazione di manifestazioni ed eventi sul territorio che coinvolgono l'Ente Comune di Impruneta come promotore, organizzatore o patrocinatore, oltre ad aprire un canale di partecipazione, per ascoltare e dialogare in maniera diretta ed efficace con i propri utenti.

I contributi degli utenti, domande, segnalazioni sono sempre ben accetti, purché mantengano un tono civile ed educato. Nei commenti gli utenti sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome.

Per un migliore uso della pagina - che non offenda nessuno e non escluda - viene stabilita la seguente linea di comportamento rispetto alla moderazione dei post:

- l'uso di termini volgari e di parolacce non aiuta il dialogo, quindi post e commenti che contengono questi elementi vengono rimossi;
- razzismo, incitazione all'odio, offese personali e diffamazione non sono ben accetti, quindi insulti etnici, commenti offensivi e diffamatori, insulti personali e oscenità vengono rimossi così come contenuti discriminatori, offensivi, violenti o inappropriati nei confronti di altri utenti.
- commenti e post off topic disperdono l'attenzione e non portano valore aggiunto in una conversazione: si sollecitano gli utenti a rimanere in topic con gli argomenti di discussione proposti.
- non sono bene accetti i commenti ripetitivi, che non portano avanti la discussione, né i commenti ripetuti da uno o più utenti in differenti parti della pagina (cross-posting). Verranno perciò moderati i commenti e i post di cui sopra, così come quelli scritti per disturbare la discussione (trolling o flame), o offendere chi gestisce e modera i canali social e lo spam.
- commentiamo in maniera responsabile e nella tutela della privacy (propria e degli altri). I post con informazioni e dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc) verranno rimossi a tutela delle persone interessate;
- lo spam per fare pubblicità a eventi (la cui organizzazione non coinvolge l'amministrazione comunale), blog e attività di privati non è ben accetto e potrebbe essere rimosso. Saranno rimossi i post contenenti messaggi pubblicitari e qualsiasi tipo di propaganda elettorale.

Il Comune di Impruneta potrebbe usare il ban o il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di coloro che violano ripetutamente le policy di cui sopra e si riserva la possibilità di segnalazione alla piattaforma Facebook e alle forze dell'ordine comportamenti che violano le policy della piattaforma e le leggi e le direttive italiane ed europee.

Il canale facebook del Comune di Impruneta viene presidiato, di regola, negli orari d'ufficio dell'Ente.

I tempi di risposta possono quindi non essere immediati e variare in base alla tipologia di richiesta. Poiché esistono canali istituzionali di comunicazione con l'amministrazione comunale, la redazione social informa sulle modalità per rivolgersi agli uffici interessati dalla richiesta. In particolare, le richieste che rientrano nelle tipologie segnalazioni e reclami verranno indirizzate all'URP.

**"La redazione degli atti:  
il linguaggio come misura anticorruzione"**

**martedì 4 giugno e 18 giugno 2019**

# **Struttura formale del provvedimento amministrativo**

Ciascun provvedimento amministrativo è generalmente composto dalle seguenti parti:

# ATTO

- intestazione
- preambolo
- motivazione
- dispositivo
- luogo e data di emanazione
- Sottoscrizione (vedi firma elettronica).

+ art. 3, comma 4) L. 241/90:

“In ogni atto notificato al destinatario devono essere indicati il termine e l’ autorità cui è possibile ricorrere“

# Intestazione

l'indicazione dell'autorità  
da cui il provvedimento promana

Per es. Carta Intestata  
Problema: non omogeneità

LOGO

Comune di Impruneta  
Città Metropolitana di Firenze

Servizio.....

oppure

L'assessore al .....

Il Sindaco

# Oggetto

Ha il compito di riassumere, con formula di sintesi, il contenuto dell'atto amministrativo, segnatamente della parte dispositiva. In altri termini, l'oggetto «fotografa» quanto contenuto nella parte dispositiva dell'atto, rendendolo immediatamente percepibile dal destinatario dell'atto

→ **PRECISAZIONE** delle finalità o dei motivi o della base giuridica in forza dei quali l'atto è adottato

→ **ATTENZIONE**: scelta parole con criterio del motore di ricerca per poi trovarlo su Jiride

# Preambolo

Parte in cui sono indicate:

- le norme di legge o i regolamenti in base ai quali l'atto stesso è da adottare;
- fatti che hanno dato l'impulso al procedimento
- le attestazioni relative agli atti preparatori;

PREMESSO CHE

VISTO...

RICHIAMATO...

- **“Dato atto che”**

è la formula da usare per attestare elementi oggettivi che l'organo competente ad adottare l'atto si limita a fotografare senza fare alcuna valutazione

- **“Preso atto che”**

è una formula analoga a quella precedente, con la sottile differenza che con la formula “Dato atto che” l'organo attesta, mentre con “Preso atto che” l'organo registra un dato al di fuori dell'ente.

***Accertato che ...***

***Verificato che ...***

***Riscontrato che ...***

***Constatato che ...***

Queste formule vanno usate quando i dati che si allegano al preambolo del provvedimento sono il risultato di apposita attività di indagine, che si acquisisce senza fare alcuna valutazione

# Motivazione

- “parte descrittiva”, nella quale la P.A. indica gli interessi coinvolti nel procedimento
- “parte valutativa”, nella quale la P.A. valuta comparativamente gli interessi motivando le ragioni per le quali ha preferito soddisfare un interesse in luogo di un altro;
- Dovrà rendere ragione del modo in cui si è svolta l'Istruttoria dell'atto.

**“Ritenuto che”**  
**“Considerato che”**  
**“Valutato che”**

# Dispositivo

parte precettiva dell'atto e costituisce la dichiarazione di volontà vera e propria

## ELENCAZIONE IN PUNTI

Delibera/Determina/Decreta/Ordina

- 1)...
- 2)...
- 3)...

# Elementi accidentali del dispositivo

- esecutività dell'atto
- soggetti cui l'atto va comunicato, notificato, trasmesso
- uffici o i soggetti ai quali compete provvedere all'esecuzione e/o agli uffici che devono controllare che esso avvenga
- termine e autorità cui è possibile ricorrere nel caso di atti che devono essere notificati al destinatario.

# Allegati

- Ricorrere all'uso di allegati in presenza di testi in forma di tabelle, elenchi, prospetti e simili, di prescrizioni tecniche lunghe e dettagliate che altrimenti appesantirebbero il testo degli articoli, o in presenza di rappresentazioni grafiche quali cartografie, disegni, ecc.. **Non inserire negli allegati disposizioni sostanziali da collocare nell'articolato.**
- Intestare gli allegati propriamente detti con la denominazione "Allegato" e contraddistinguerli con una lettera maiuscola (+ nome file)



**COMUNE DI IMPRUNETA**  
CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE

**Mozione emendata “Utilizzo esclusivo della lingua italiana negli atti della Pubblica Amministrazione” – All. C**

Si attesta la conformità all'originale

L'Esperto Amministrativo  
*Marta Meucci*

**Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici del Comune di Impruneta.**

## **MOZIONE EMENDATA: Utilizzo esclusivo della lingua italiana negli atti della pubblica amministrazione**

### **VISTO CHE**

- nel 2021 ricorre il settimo centenario della morte di Dante Alighieri, nato a Firenze nel 1265 e scomparso a Ravenna nel 1321;
- Dante Alighieri è unanimemente considerato il "padre" della lingua italiana. La sua fama, come noto, è dovuta soprattutto alla "Divina Commedia", universalmente considerata la più grande opera scritta in lingua italiana e uno dei maggiori capolavori della letteratura mondiale;

### **CONSIDERATO CHE**

- è opportuno dare un segnale forte di attenzione alla promozione della lingua italiana anche in continuità con gli sforzi compiuti a livello parlamentare per ammodernare il sistema di promozione e diffusione linguistica italiana nel mondo e tra le comunità italiane all'estero;
- la lingua italiana rappresenta l'identità della nostra Nazione, il nostro elemento unificante e il nostro patrimonio immateriale più antico che deve essere opportunamente tutelato e valorizzato;
- la lingua e la letteratura italiana, il quarto idioma più studiato al mondo, costituiscono uno straordinario apporto dato dall'Italia alla cultura mondiale; Un patrimonio, infatti, non basta solo averlo, occorre saperne cogliere l'effettivo significato e valorizzarlo convenientemente;
- sono ormai anni che studiosi, esperti, istituzioni come l'Accademia della Crusca, denunciano il progressivo scadimento del valore attribuito alla nostra lingua e segnalano l'importanza di una maggiore tutela dell'italiano e del suo utilizzo anche nella terminologia amministrativa da parte dello Stato, delle sue articolazioni territoriali e strumenti di diffusione culturale pubbliche;
- l'uso sempre più frequente di termini in inglese è diventata una prassi comunicativa, mortificante per il nostro patrimonio linguistico e culturale;
- le parole prese a prestito dal mondo anglosassone sono sempre di più tanto da fondare il termine "itangese" per definire l'invasione di vocaboli stranieri nel corrente dizionario italiano, rasentandone spesso l'abuso;

### **PRESO ATTO CHE**

- secondo le ultime stime, infatti, dal 2000 ad oggi il numero di parole inglesi confluite nella lingua scritta italiana è aumentato del 773%: quasi 9.000 sono gli anglicismi attualmente presenti nel dizionario della Treccani su circa 800.000 tra lemmi ed accezioni;
- da un confronto tra gli anglicismi registrati nel Devoto Oli 1990 e quello del 2017 si è passati da circa 1.600 a 3.500, con una media di introduzione di 74 all'anno; Questa anglicizzazione ossessiva rischia, al di là delle necessità di una lingua internazionale comune, nel lungo termine, di portare a un collasso dell'uso della lingua italiana, fino alla sua progressiva scomparsa che alcuni studiosi prevedono nell'arco di ottanta anni;

- da tempo la globalizzazione e il monolinguisimo stereotipato che conduce all'inglese rappresenta un pericolo per le lingue locali, anche nell'ambito della pubblica amministrazione; In Francia la legge Toubon del 1994 ha reso obbligatorio l'uso della lingua francese nelle pubblicazioni del Governo, nelle pubblicità, nei luoghi di lavoro, in ogni tipologia di contratto, nei servizi, nell'insegnamento nelle scuole statali, negli scambi, ogni cartello pubblicitario con uno slogan in inglese contiene per legge la traduzione francese. La stessa Costituzione, a differenza di quella italiana, sancisce la difesa del francese quale lingua della Repubblica e a riconoscere al cittadino il diritto a esprimersi e a ricevere in francese ogni informazione;  
L'Italia non ha mai adottato alcuna politica linguistica, e la presenza delle parole inglesi nelle leggi, nelle istituzioni e nel cuore dello Stato è sempre più frequente;
- alla luce di ciò, in un'ottica di salvaguardia nazionale e di difesa identitaria diventa quanto mai prioritaria la conservazione della lingua italiana;

### **PRESO ATTO INOLTRE**

- si rende necessaria, come in Francia, una legislazione che tuteli il nostro patrimonio idiomatrico sul piano economico, sociale, culturale, professionale e quant'altro;
- non è più ammissibile che si impongano termini stranieri la cui corrispondenza italiana esiste ed è pienamente esaustiva;
- già con l'approvazione della mozione 1/00278 il Governo si impegnava "ad adottare ogni opportuna iniziativa volta a tutelare e valorizzare la lingua italiana, quale grande patrimonio nazionale e a garantirne e promuoverne l'utilizzo pieno e corretto a partire dalle istituzioni pubbliche, nazionali e locali;"

### **INVITA IL SINDACO**

- a) a garantire l'utilizzo il più possibile della lingua italiana negli atti della Pubblica Amministrazione

## Dotazione organica

PROFILI	POSTI COPERTI	posti da piano	Cessazioni previste	situazione al 31.12.2023
	<b>3</b>			<b>3</b>
Funzionario Amministrativo	1			1
Funzionario organizzazione, programmazione e controllo	0			0
Funzionario di Polizia Municipale	0			0
Avvocato	0			0
Funzionario amministrativo e contabile	0			0
Funzionario Tecnico	2			2
	<b>19</b>			<b>19</b>
Specialista in attività amministrative	7	1	2	6
Specialista Sit	0			0
Specialista informatico	0	1		1
Specialista in Sviluppo Economico	1			1
Specialista in attività contabili e amministrative	1	1		2
Specialista in attività tecniche e progettuali	4	2		6
Specialista in attività area vigilanza	2			2
Assistenti sociali	1	1		2
Specialista in servizi scolastici e attività culturali e sociali	2		1	1
Specialista bibliotecario archivista	1			1
	<b>31</b>			<b>31</b>
Esperto amministrativo	20	5	3	22
Esperto comunicatore pubblico	1			1
Esperto in attività tecniche e progettuali	3	1	1	3
Esperto informatico	1			1
Agente di polizia municipale	5			5
Esperto aiuto bibliotecario	1			1
	<b>13</b>			<b>13</b>
Assistente amministrativo	3		1	2
Tecnico specializzato	10	1	1	10
	<b>7</b>			<b>7</b>
Addetto di supporto ai servizi generali	6	1	1	6
Addetto di supporto ai servizi tecnici	1			1
	<b>1</b>			<b>1</b>
Operatore	1			1
	<b>74</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>78</b>

**Settembre 2021**

Aggiornamenti:  
[www.comune.impruneta.fi.it](http://www.comune.impruneta.fi.it)  
 Facebook: Comune di Impruneta

## IN PRIMO PIANO:

### TARI utenze non domestiche - agevolazioni COVID 2021 - Scadenza per la richiesta: 30 settembre 2021

Gli esercizi destinatari di provvedimenti governativi di chiusura obbligatoria e/o di restrizione nell'esercizio nel 2021 possono presentare domanda tramite apposito modello di Autocertificazione, scaricabile dal sito di Alia spa o del Comune di Impruneta.

### ROTTAMAZIONE AUTO GRATUITA

Nuovo servizio di demolizione auto gratuita per cittadini, società e loro dipendenti, in convenzione con [www.ripuliamolacitta.it](http://www.ripuliamolacitta.it)

Il Comune collabora nello svolgimento delle pratiche burocratiche di sua competenza, rilasciando gratuitamente gli atti necessari al procedimento. Inoltre, la rottamazione può riguardare anche veicoli sottoposti a fermo amministrativo fiscale.



**DEMOLIZIONI A COSTO ZERO**  
 328 6369350 | 02 48401256

## ACCESSI UFFICI E SERVIZI

**BIBLIOTECA** - Ricordiamo che, anche se l'ingresso in Biblioteca è consentito solo con Green Pass, i prestiti sono possibili anche nella modalità "da asporto", così come per la restituzione di libri presi in prestito vi sono apposite scatole all'esterno.

Come fare:

- fare una ricerca sul catalogo online per libri e film, nella sezione biblioteche del catalogo OPAC e scegliere Impruneta
- scrivere a [biblioteca@comune.impruneta.fi.it](mailto:biblioteca@comune.impruneta.fi.it) o telefonare indicando numero di tessera della biblioteca, autore e titolo dei libri/film fino ad un massimo di 10;
- ritirare il materiale richiesto, nel giorno stabilito, passando vicino all'ingresso della biblioteca.

**URP** - il pomeriggio aperto solo su appuntamento.

Dal 1° settembre l'URP sarà aperta Impruneta il giovedì con orario 15:00 – 17:30 previo appuntamento ai numeri 055/2036632 e 055/2036640.

## AVVISI / NEWS:

### GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA 800-037721

Numero Verde dedicato alla manutenzione dell'illuminazione pubblica: **800-037721** - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 - per guasti, disservizi e segnalazioni di necessità manutenzione lampioni



### ASL - SERVIZIO CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (EX GUARDIA MEDICA) 0573.454545

Numero unico attivo tutti i giorni dalle 20.00 alle 8.00; sabato, domenica e festivi dalle 8.00 alle 20.00; prefestivi 10.00-20.00.

## EVENTI

**DANTE LIRICO GAME**, venerdì 10 settembre in piazza Buondelmonti per il 700° anno dalla morte di Dante Alighieri. Spettacolo musicale del Teatro del Maggio Musicale Fiorentino con prenotazione obbligatoria a [prenotazioniimpruneta@gmail.com](mailto:prenotazioniimpruneta@gmail.com)



## 95° FESTA DELL'UVA

DOMENICA 12

**"Etichette d'autore"** con l'artista Luciano Pasquini  
DOMENICA 19

**"Pepe Day"** con premiazione finale  
DOMENICA 26

**95° Festa dell'Uva di Impruneta**

Rievocazione statica con i carri dei quattro rioni

e tanti altri eventi su [www.festadelluvaimpruneta.it](http://www.festadelluvaimpruneta.it)



## Dati accessi 2019-2021 al sito comunale

### Riepilogo mensile



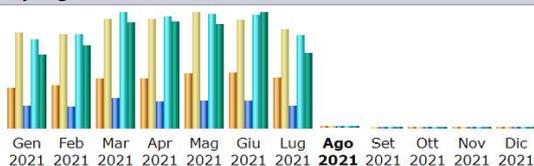
Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2019	0	0	0	0	0
Feb 2019	0	0	0	0	0
Mar 2019	2723	5990	28168	128116	1.69 GB
Apr 2019	4811	10847	50975	228317	2.68 GB
Mag 2019	5772	12879	62618	273186	3.38 GB
Giu 2019	6370	13306	61337	230474	2.61 GB
Lug 2019	5562	11668	66019	226462	2.56 GB
Ago 2019	4385	9149	44227	152710	1.71 GB
Set 2019	5957	12525	59620	223811	2.99 GB
Ott 2019	6468	12792	58097	228906	2.57 GB
Nov 2019	6659	12757	66501	219079	2.90 GB
Dic 2019	6922	13172	56851	205390	2.79 GB
<b>Totale</b>	<b>55629</b>	<b>115085</b>	<b>554413</b>	<b>2116451</b>	<b>25.88 GB</b>

### Riepilogo mensile



Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2020	7615	13860	82611	234966	3.35 GB
Feb 2020	4838	9762	46398	178382	2.43 GB
Mar 2020	8902	18502	61618	269281	5.87 GB
Apr 2020	10394	22339	108074	386302	8.54 GB
Mag 2020	8779	20788	81728	297747	4.77 GB
Giu 2020	8596	19517	74024	288646	7.13 GB
Lug 2020	7679	18253	75896	274597	6.39 GB
Ago 2020	5848	14112	60792	216725	3.91 GB
Set 2020	8703	18352	84610	331084	7.55 GB
Ott 2020	7818	16882	68593	276184	7.03 GB
Nov 2020	7045	16176	63606	271708	7.73 GB
Dic 2020	10082	19594	70996	350527	8.14 GB
<b>Totale</b>	<b>96299</b>	<b>208137</b>	<b>878946</b>	<b>3376149</b>	<b>72.85 GB</b>

### Riepilogo mensile



Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2021	6684	15574	58038	235992	4.77 GB
Feb 2021	6995	15356	55283	246494	5.31 GB
Mar 2021	8090	17901	79563	303837	6.82 GB
Apr 2021	8143	17869	70060	294531	6.91 GB
Mag 2021	8861	18866	71406	302124	6.74 GB
Giu 2021	9088	17702	71189	297141	7.43 GB
Lug 2021	8312	16180	60299	245528	4.87 GB
<b>Ago 2021</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Set 2021	0	0	0	0	0
Ott 2021	0	0	0	0	0
Nov 2021	0	0	0	0	0
Dic 2021	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>57023</b>	<b>120644</b>	<b>470124</b>	<b>1945613</b>	<b>43.29 GB</b>

SERVIZIO	RICORRENTI	PROGETTI (rif.PEG)	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Affari Generali, segreteria sindaco e consiglio, servizi anagrafici, urp	Chiusure Uffici / Servizi – Modifiche Orari  Scioperi  Riunioni consiglio comunale / commissioni	Matrimoni e Matrimoni in villa				25 aprile – Anniversario della Liberazione	25 MAGGIO memorial day Cimitero Americano		Commemorazione del Bomabardamento		Festa dell’Uva	Censimento annuale	4 Novembre – Giornata delle Forze Armate, Anniversario della fine della Prima Guerra Mondiale	
Ambiente e Patrimonio  Protezione civile	Raccolta rifiuti modifiche calendario  Informazioni di Emergenza	Vendite immobili							Avviso divieto abbruciamenti					
Finanziario e Tributi	Scadenze tasse e tributi	PAGO PA E APP IO												
Lavori Pubblici	Lavori In Corso  Avvio / Conclusione Opere	Loggiato del Pellegrino												
Organizzazione e Controllo					8 marzo con Tavolo Pari opportunità Chianti		17 maggio Giornata Internazionale contro l'omofobia e la transfobia				Eventi Rete ready	Eventi Rete ready	25 novembre Giornata violenza contro le donne  Avviso stakeholder piano anticorruzione	9 dicembre Giornata internazionale e contro la corruzione

