



Regolamento della comunicazione

Premessa

Il presente Regolamento fornisce gli indirizzi relativi alla comunicazione interna ed esterna di ASC Insieme richiamandosi alla Direttiva ministeriale *Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni* del 7 febbraio 2002 (Gazzetta Ufficiale 74/2002), nel rispetto del *Codice per la protezione dei dati personali* (Decreto Legislativo 169/2003) e del General Data Protection Regulation (Regolamento Unione Europea 679/2016), recepito con Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 ed entrato in vigore in Italia il 25 maggio 2018.

Il presente regolamento tiene altresì conto del Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere, di cui si impegna a realizzarne gli obiettivi.

L'apposizione del logo di Commissione Pari Opportunità Mosaico definito da ASC Insieme "Marchio Mosaico" conferisce a questo documento un'alta valenza di pari opportunità. Essa si riferisce in particolare alla modalità partecipativa con la quale è stato elaborato e all'attenzione, in ogni suo passaggio, alla dimensione della differenza di genere.

L'attività di comunicazione di ASC Insieme ha la finalità di garantire trasparenza, informazione e partecipazione, considerato il diritto delle/dei dipendenti, di tutti i soggetti della governance territoriale, di tutte le realtà che a vario titolo collaborano nella realizzazione del welfare locale, degli/delle utenti e di tutta la cittadinanza, di conoscere l'Azienda e il suo operato e di poter partecipare, ciascuna per il proprio ruolo, alle sue azioni, attraverso osservazioni, segnalazioni, proposte e reclami.

Premesso che una buona comunicazione favorisce consapevolezza delle risorse del territorio e condivisione della mission sociale dell'Azienda e che l'una e l'altra sono elementi fondamentali per la costruzione dell'identità territoriale e la crescita del senso di appartenenza, ASC Insieme si impegna a garantire tempestività, costanza, completezza e correttezza dell'informazione (compresa la garanzia di accesso agli atti), in forme mirate e non ridondanti per temi e destinatarie/i, nonché a utilizzare un linguaggio, verbale e iconografico, chiaro, semplice (compresa la semplificazione degli atti e delle procedure), sintetico, coerente, riconoscibile come espressione dell'Azienda, atto a superare gli stereotipi di genere e a valorizzare le differenze di genere.

Responsabilità del processo comunicativo

È in capo ai soggetti indicati nelle allegate Linee operative la responsabilità di una comunicazione esaustiva e chiara. È altresì in capo ai soggetti, interni ed esterni, destinatari dell'informazione la responsabilità di una ricezione attenta e consapevole.

Oggetto della comunicazione

Oggetto della comunicazione e del suo Regolamento possono essere:

- le attività di informazione relative ai Servizi gestiti da ASC InSieme e alla loro organizzazione;
- le attività di confronto con i soggetti, interni ed esterni, che convergono alla realizzazione degli obiettivi di ASC InSieme;
- le attività di ascolto delle esigenze degli/delle utenti (compresa la verifica della loro soddisfazione).

Tale oggetto si articola nelle forme della:

- comunicazione interna;
- comunicazione esterna.

Strategie e strumenti della comunicazione

La comunicazione di ASC InSieme utilizza strategie multicanale, sia tradizionali che innovative, privilegiando tuttavia gli strumenti interattivi digitali della posta elettronica e di internet, avendo comunque cura di scegliere il canale più appropriato a seconda dell'oggetto della comunicazione e del destinatario.

Comunicazione interna

Per comunicazione interna si intende l'attività di informazione e di comunicazione istituzionale rivolta alle/ai dipendenti di ASC InSieme e alle/agli collaboratrici/tori, diretta a fornire le conoscenze necessarie al proprio lavoro e a migliorare l'erogazione dei Servizi nonché la richiesta di chiarimenti su questioni individuali. La comunicazione interna è da intendersi anche come confronto e scambio sia interno alle Aree operative e di staff sia trasversale tra Aree. Si include nella comunicazione interna anche la divulgazione di notizie di interesse generale come per esempio la possibilità di accedere ad attività culturali con riduzioni e simili.

Obiettivi della comunicazione interna sono:

- favorire trasparenza;
- favorire partecipazione e condivisione della mission aziendale;
- favorire confronto e dialogo;
- favorire la circolazione delle informazioni relative a obiettivi, strategie, risorse e organizzazione in modo da permettere a tutte/i le/i dipendenti di esprimersi in ogni fase dei procedimenti che le/li coinvolgono;
- favorire processi interni di semplificazione.

Oggetto specifico della comunicazione interna è:

- la normativa di riferimento;
- gli atti che riguardano direttamente/indirettamente le attività aziendali;
- i regolamenti interni;
- le modifiche dell'assetto organizzativo;
- le disposizioni di servizio e i relativi tempi di attuazione;
- i procedimenti, le attività e le procedure operative;

- le note e le questioni di interesse generale;
- i progetti di sviluppo aziendale.

Gli strumenti della comunicazione interna sono:

- le mail;
- il sito;
- la rendicontazione sociale di ASC InSieme: Generi Genesi Generazioni;
- la pagina del sito dedicata all'Amministrazione trasparente;
- l'Ufficio di Direzione;
- il rapporto Responsabile-Coordinatrice;
- gli incontri di coordinamento sia per Area che trasversali;
- l'Assemblea delle/dei dipendenti;
- il Question Time.

Le modalità della comunicazione interna devono rispettare i requisiti:

- della tempestività;
- della rintracciabilità;
- della comprensibilità;
- della sinteticità;
- della coerenza tra comunicazione interna e comunicazione esterna;
- dell'uniformità e della coerenza grafica e contenutistica (compresa la modulistica, il materiale informativo, le slide per seminari e convegni);
- dell'uso della lingua, in tutte le sue forme, atto a superare gli stereotipi di genere e a valorizzare le differenze di genere.

Una comunicazione interna efficace deve essere supportata da:

- l'individuazione di responsabili della comunicazione per ciascuna Area di staff e operativa che coincidono con le/i Responsabili di ogni Area;
- l'individuazione di referenti della comunicazione in raccordo tra loro e con l'Ufficio di Direzione;
- l'aggiornamento tempestivo e costante del sito;
- l'invio tempestivo di mail in forma mirata e non ridondante per temi e destinatarie/i;
- l'organizzazione regolare dell'Assemblea delle/dei dipendenti;
- l'organizzazione regolare del Question Time.

Comunicazione esterna

Per comunicazione esterna si intende l'attività di informazione e di comunicazione istituzionale rivolta a tutti i soggetti della governance territoriale, a tutte le realtà che a vario titolo collaborano nella realizzazione del welfare locale, agli/alle utenti e a tutta la cittadinanza, diretta a fornire tutti gli elementi necessari a conoscere i Servizi e il loro funzionamento nonché a raccogliere osservazioni, segnalazioni, proposte e reclami utili al loro miglioramento.

Nella comunicazione esterna è inclusa anche l'attività di pubblicazione di articoli, volumi, materiale audiovisivo e multimediale.

Specificando meglio si includono tra i destinatari della comunicazione esterna:

- le Istituzioni locali (Unione, Comuni, AUSL – Distretto Reno Lavino Samoggia, Scuole...);

- le Istituzioni sovradistrettuali (Città Metropolitana, Regione Emilia Romagna, Comuni metropolitani, ASP metropolitane, AUSL Bologna...);
- le Istituzioni nazionali (Ministeri, Dipartimenti...);
- i soggetti profit e no-profit;
- i soggetti che collaborano con ASC InSieme;
- la cittadinanza;
- gli/le utenti.

Obiettivi della comunicazione esterna sono:

- favorire trasparenza;
- promuovere la conoscenza dei Servizi di ASC InSieme;
- favorire l'accesso corretto ai Servizi di ASC InSieme;
- promuovere conoscenza e sensibilizzare su temi di interesse sociale;
- attivare forme di ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni non espressi;
- promuovere la partecipazione alla costruzione di nuove risposte ai bisogni;
- raccogliere segnalazioni, proposte e reclami al fine di valutare la qualità dei propri Servizi e il loro miglioramento;
- promuovere l'immagine di ASC InSieme.

Oggetto specifico della comunicazione esterna è:

- modifiche dell'assetto organizzativo;
- le attività e le iniziative di ASC InSieme;
- i temi di interesse sociale;
- le informazioni e le comunicazioni obbligatorie ai sensi della normativa vigente in materia di Trasparenza e Anticorruzione tra cui gli atti amministrativi e i contatti utili a rintracciare referenti dell'Azienda e dei Servizi.

Gli strumenti della comunicazione esterna sono:

- gli Sportelli Sociali;
- la Carta dei Servizi;
- il sito aziendale;
- la pagina del sito dedicata all'Amministrazione trasparente;
- la rendicontazione sociale di ASC InSieme: Generi Genesi Generazioni;
- la pagina Facebook di ASC InSieme;
- gli articoli pubblicati dai periodici comunali e altri mezzi di informazione locale e non;
- i depliant e i fogli informativi delle attività e dei Servizi gestiti da ASC InSieme;
- la pubblicizzazione di specifiche iniziative di ASC InSieme o nelle quali ASC InSieme è coinvolta;
- l'organizzazione di convegni e seminari tematici;
- materiali editoriali sia in forma di articolo che in forma volumi, materiale audiovisivo e multimediale.

Al fine di agevolare l'informazione di utenti e cittadini/e di lingua diversa da quella italiana, gli avvisi, gli atti e il materiale informativo potranno essere tradotti nelle lingue di maggior diffusione o nelle lingue delle comunità straniere a cui la comunicazione sia specificamente indirizzata.

Le modalità della comunicazione esterna devono rispettare i requisiti:

- della tempestività;
- della rintracciabilità;

- della comprensibilità;
- della sinteticità;
- della coerenza tra comunicazione interna e comunicazione esterna;
- dell'uniformità e della coerenza grafica e contenutistica (compresa la modulistica, il materiale informativo, le slide per seminari e convegni, gli articoli, i volumi, il materiale audiovisivo e multimediale);
- dell'uso appropriato del logo di ASC InSieme;
- dell'uso della lingua, in tutte le sue forme, atto a superare gli stereotipi di genere e a valorizzare le differenze di genere.

Una comunicazione esterna efficace deve essere supportata da:

- l'individuazione di responsabili della comunicazione per ciascuna Area di staff e operativa che coincidono con le/i Responsabili di ogni Area;
- l'individuazione di referenti della comunicazione in raccordo tra loro e con l'Ufficio di Direzione;
- l'aggiornamento tempestivo e costante del sito;
- l'invio tempestivo di mail;
- la verifica dell'utilizzo del logo di ASC InSieme come previsto dal Regolamento per l'uso del logo aziendale;
- la razionalizzazione e la standardizzazione della modulistica di ASC InSieme.

Competenze

La responsabile dell'attuazione del presente Regolamento è la/il Direttora/e che, di concerto con il Consiglio di Amministrazione:

- individua le/i referenti della comunicazione così come dettagliato nelle allegate linee guida operative per la comunicazione;
- supervisiona la comunicazione interna/esterna;
- autorizza l'uso del logo e delle immagini dell'Azienda.

Le/i referenti della comunicazione (che si individuano nell'Area Amministrazione, nell'Area Personale, nell'Ufficio di Pari Opportunità e nella Segreteria) lavorano in costante rapporto con l'Ufficio di Direzione che si impegna, nelle figure delle/dei Responsabili di ciascuna Area a trasferire tempestivamente, e in modo completo, le informazioni utili e a relazionare periodicamente al Consiglio di Amministrazione. Le/i referenti della comunicazione individuate nelle linee guida operative supportano tutte le Aree per la produzione di una comunicazione condivisa, coerente ed efficace.

Casalecchio, 13 marzo 2020

Linee guida operative per la comunicazione allegate al Regolamento della comunicazione

Le linee guida operative forniscono indicazioni pratiche per l'applicazione del Regolamento della comunicazione. Esse potranno essere aggiornate nel rispetto degli indirizzi del Regolamento stesso.

Comunicazione di genere

In merito all'adozione di un linguaggio, verbale e iconografico, "atto a superare gli stereotipi di genere e a valorizzare le differenze di genere" si precisa che dovrà essere utilizzato:

- un linguaggio rispettoso e rappresentativo delle differenze di genere,
- un linguaggio non sessista né discriminatorio,
- una rappresentazione della violenza maschile contro le donne che eviti di rappresentarle come vittime,
- una rappresentazione della violenza contro le donne che evidenzi come la violenza nasca spesso in contesti ordinari e domestici.

Comunicazione interna

Oggetto	Responsabile	Chi lo fa	Quando	Strumento	Destinatari	Note
Normativa di riferimento	Direttrice Responsabili di Area	Direttrice Responsabili di Area Referente Area Amministrazione	Ogni volta che viene pubblicata una nuova normativa/circolare	Sito Mail (con eventuale link al sito)	Al Personale di volta in volta interessato	
Atti	Direttrice Responsabile Area Amministrativa	Responsabile o Referente Area Amministrazione	Ogni volta che viene adottato un atto	Sito		

Amministrazione trasparente	Direttora	Responsabile o Referente Area Amministrazione	Ogni volta che viene adottato un atto	Sito (Sezione Amministrazione trasparente)		
Regolamenti interni	Direttora Responsabile Area Amministrativa	Direttora Responsabile o Referente Area Amministrazione Referente Area Personale Referente Segreteria	Ogni volta che c'è un nuovo regolamento o una modifica di quelli precedenti	Mail Sito	A tutti/e i/le dipendenti	
Modifiche strutturali dell'assetto organizzativo	Direttora	Direttora Referente Area Amministrazione Referente Pari Opportunità	Ogni volta che c'è una modifica nell'organizzazione del lavoro/servizi/ruoli/responsabilità	Mail Sito GGG	A tutti/e i/le dipendenti	
Modifiche dell'organico: assunzioni/dimissioni nuove/i dipendenti, trasferimenti di personale tra Aree/Comuni	Direttora Responsabile Area Personale	Responsabile o Referente Area Personale	Ogni volta che c'è un'entrata/uscita di personale e trasferimenti di personale tra Aree/Comuni	Mail	A tutti/e i/le dipendenti	Nella comunicazione relativa a nuovi ingressi devono essere indicati nome, cognome, ruolo, territorio e Area operativa di riferimento e recapiti telefonici e mail È necessario aggiornare tempestivamente la rubrica dipendenti

Attivazione e conclusione diverse forme di collaborazione	Responsabili di Area	Responsabili di Area Referente Area Personale	Ogni volta che c'è un'entrata/uscita di una/un collaboratrice/tore	Mail	A tutti/e i/le dipendenti	Nella comunicazione relativa a nuovi ingressi devono essere indicati nome, cognome, ruolo, territorio e Area operativa di riferimento e recapiti telefonici e mail È necessario aggiornare tempestivamente la rubrica dipendenti
Disposizioni di Servizio	Direttrice Responsabili di Area	Direttrice Responsabili di Area	Ogni volta che c'è una nuova disposizione	Mail	A dipendenti e collaboratrici/tori interessate/i di volta in volta	
Procedimenti attività procedure operative	Direttrice Responsabili di Area	Direttrice Responsabili di Area	Ogni volta che c'è un nuovo procedimento/attività/procedura o modifica delle precedenti	UdD Coordinamenti Mail Sito Formazione	A dipendenti e collaboratrici/tori interessate/i di volta in volta	
Note e questioni di interesse generale	Direttrice Dipendenti che hanno l'informazione	Dipendenti che hanno l'informazione concordandone la forma con la Direttrice	In caso di situazioni/eventi specifici	Mail	A tutti/e i/le dipendenti	

Note e questioni di interesse individuale	Persona interessata	Persona interessata	In caso di situazioni/eventi specifici	Direttamente Mail	A Direttrice Responsabile, Coordinatrici/tori, colleghe/i	
Progetti	Direttrice Responsabili di Area	Direttrice Responsabili di Area Referente Pari Opportunità	Per ogni progetto	Assemblea dipendenti Sito	A tutti/e i/le dipendenti	

Comunicazione esterna

Oggetto	Responsabile	Chi lo fa	Quando	Strumento	Destinatari	Note
Modifiche strutturali dell'assetto organizzativo	Direttrice	Direttrice	Ogni volta che c'è una modifica nell'organizzazione del lavoro/servizi/ruoli/responsabilità	Nota formale Mail Sito (Organigramma)	Comuni Unione	
Modifiche dell'organico: assunzioni/dimissioni nuove/i dipendenti, trasferimenti di personale tra Aree/Comuni	Direttrice Responsabili di Area	Direttrice Responsabili di Area Referente Pari Opportunità	Ogni volta che c'è un'entrata/uscita di personale tecnico (assistenti sociali o educatrici/tori) anche temporanea	Mail Sito (Organigramma)	Comuni interessati (mettendo in conoscenza la Segreteria)	La comunicazione ai Sindaci è in capo alla Direttrice

Attività, iniziative e progetti di ASC InSieme e temi di interesse sociale	Direttrice Responsabili di Area Ufficio di Pari Opportunità	La Direttrice autorizza Responsabili di Area Referente Pari Opportunità	Ogni volta che c'è una nuova attività, iniziativa, progetto	Depliant e materiali informativi Sito Sportelli Sociali Carta dei Servizi GGG Mail Trasmissione a Uffici Stampa Comuni Seminari e Convegni Articoli, volumi, materiale audiovisivo e multimediale	Comuni Unione Associazioni Cittadinanza Tutte le persone interessate	
Piano della Trasparenza, Anticorruzione e Privacy	Direttrice Responsabile Area Amministrativa	Referente Area Amministrazione	In base alle scadenze di Legge	Sito Mail	Cittadinanza Responsabili di Area	

Casalecchio, 13 marzo 2020