

PIANO DI COMUNICAZIONE GENERALE 2026.

1. PREMESSA

Il Piano di Comunicazione 2026 riassume i principali impegni comunicativi da attuare con riferimento agli indirizzi programmatici dell'Amministrazione e si propone come sistema metodologico, con un'esperienza iniziata nel 2002, volto al coordinamento delle sempre più numerose e trasversali attività di comunicazione del Comune e dei soggetti con cui il Comune è in relazione.

Come già previsto dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", dal relativo regolamento attuativo e dalla "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" del 7 febbraio 2002, il Piano riconosce l'importanza strategica delle attività di comunicazione dell'Ente, in quanto finalizzate all'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Il quadro normativo di riferimento principale è inoltre costituito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD – D. Lgs n. 82/2005 e s.m.i.), dal D. Lgs. n. 150 del 2009, dalla Legge n. 69 del 2009 (in relazione al principio della trasparenza amministrativa), dalle diverse direttive sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini e sul miglioramento dei servizi on line per il cittadino, della Legge n. 134 del 2012 (Art. 18 – Amministrazione aperta), dalla Legge n. 190 del 2012; dal D. Lgs. n. 33 del 2013; dal D. Lgs. n. 97 del 2016; dal D. Lgs. n. 106/2018 e dalle Linee guida in materia di trasparenza (determine ANAC), con ricezione dinamica di eventuali modifiche.

In particolare, la stessa Legge n.150/2000 ha stabilito per tutte le amministrazioni pubbliche l'obbligo di farsi parte attiva nel comunicare la propria attività all'esterno in modo continuato e puntuale, con struttura appositamente dedicata e autonoma dall'indirizzo politico.

La legge distingue poi fra la suddetta comunicazione esterna - a sua volta suddivisa fra informazione, rivolta ai cittadini, giornalisti e media, e comunicazione istituzionale propriamente detta, che è rivolta principalmente ai cittadini, singoli e associati, imprese, enti e altre amministrazioni e che si basa su un processo circolare, sulla interazione con gli utenti – e la comunicazione interna rivolta a tutto il personale che lavora nell'organizzazione, riconoscendolo come la prima interfaccia nei confronti dell'esterno.

Gli attori della comunicazione sono quindi diversi e operano su differenti livelli: Amministratori e collaboratori, Segretario generale, Servizio Comunicazione, front office (U.R.P., Demografici e gli altri Uffici), Dirigenti che sovrintendono a singoli progetti, azioni, servizi, contesti di crisi o di emergenza.

In quest'ultimo caso, è prevista la centralizzazione del flusso delle informazioni verso l'interno e verso l'esterno, isolando la gestione della crisi dall'ordinaria amministrazione.

Sul fronte della comunicazione in emergenza si è lavorato molto, in particolare dal 2020, in seguito alla pandemia, sul piano degli strumenti utilizzati, ma soprattutto sul piano organizzativo.

Al prospettarsi di una situazione di emergenza, la Responsabile del Servizio Comunicazione partecipa al gruppo di lavoro che fa capo all'Ufficio comunale di Protezione civile, con cui mantiene un contatto costante fino alla conclusione della stessa.

Da ottobre 2025 insieme all'attivazione del nuovo sito istituzionale è stato implementato il MAC (Municipium Alert Center), uno strumento che consente di avvisare la popolazione in casi di emergenza di protezione civile.

Il sistema è infatti integrato con la piattaforma Municipium (che gestisce il CMS del nuovo sito del Comune e l'omonima App mobile) e con l'App IO.

In questo contesto generale, il Servizio Comunicazione istituzionale è responsabile del coordinamento della comunicazione interna ed esterna e cura l'elaborazione del Piano di Comunicazione (di seguito PDC) secondo le indicazioni della normativa vigente e le specificità organizzative della struttura, precisando gli obiettivi, la dotazione, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti di comunicazione e le principali attività programmate per l'anno 2026, in continuità con il percorso di innovazione organizzativa e trasformazione digitale intrapreso dall'Ente.

Il Servizio è quindi costantemente impegnato a gestire e coordinare una molteplicità di strumenti, ricercando per ognuno le tempistiche e le modalità più adatte per un pubblico molto ampio ed eterogeneo, sia esterno che interno.

In tale ottica, il presente PDC potrà sempre essere integrato e adeguato per assicurare il mantenimento della comunicazione verso i cittadini e i servizi e in relazione all'eventuale evoluzione delle disposizioni normative.

In linea generale il PDC si propone di essere uno strumento:

- di definizione della strategia di comunicazione dell'Ente;
- operativo a disposizione degli Uffici comunali comunque coinvolti in attività di comunicazione in riferimento alla propria attività;
- volto a favorire processi di innovazione e digitalizzazione dell'Amministrazione, in quanto l'efficienza e l'efficacia della comunicazione riferita a nuovi servizi digitali e/o effettuata attraverso canali digitali, consente un maggior coinvolgimento dei cittadini nei processi di innovazione in corso;
- volto a facilitare il rapporto con i cittadini e costruire relazioni, rafforzare il dialogo e renderlo più diretto, disciplinando l'utilizzo dei mezzi di informazione e comunicazione più diffusi e utilizzati, intensificando e razionalizzando la gestione dei canali esistenti e adottandone di nuovi, se necessario o richiesto.

2. CONTESTO OPERATIVO

2.1 Contesto esterno.

Il Comune di Molinella ha una popolazione di 15.892 abitanti (dato aggiornato al 31 gennaio 2026). Le associazioni iscritte all'Albo comunale delle organizzazioni di volontariato sono 96 (dato aggiornato all'anno 2026: D.G. n. 13/2026 "Aggiornamento Albo delle organizzazioni del volontariato anno 2026").

E' presente anche la Pro Loco a cui, con delibera di Giunta n. 111/2025 relativa a rinnovo e approvazione dello schema di convenzione per la realizzazione di iniziative e attività di promozione e valorizzazione del territorio consolidate nella tradizione locale o comunque considerate rilevanti, per il periodo 17 ottobre 2025 - 31 dicembre 2029, è stata affidata l'organizzazione delle seguenti manifestazioni: Carnevale di Molinella; Festa d'estate; eventi periodo natalizio; iniziative da definirsi annualmente con l'Amministrazione comunale e/o le associazioni del territorio che risultino di rilevante importanza per la cittadinanza.

La Responsabile del Servizio Comunicazione, a sua volta, come anche l'Ufficio Cultura e altri servizi e Assessorati, collabora in diversi progetti di rilevanza esterna e partecipa al Coordinamento metropolitano della comunicazione.

Varie iniziative, collegate all'organizzazione e svolgimento di specifiche azioni, sono quindi gestite in proprio e autonomamente, seppure in raccordo con l'Amministrazione, da Enti esterni.

Anche in questo caso è necessario condividere standard e processi di comunicazione per garantire comunque qualità, efficacia ed efficienza.

2.2 Contesto interno.

La comunicazione interna precede quella rivolta ai pubblici esterni, in quanto da essa dipende non solo la correttezza delle informazioni veicolate con la comunicazione esterna, ma la qualità stessa dei servizi.

Al riguardo, la figura professionalmente preposta alla comunicazione all'interno del Comune - Responsabile Servizio - non è, o non è in tutti i casi, produttrice di informazioni o, meglio, non detiene l'informazione primaria, in quanto per lo più riceve dati finali, diversi a seconda del destinatario al quale sono indirizzati (atti, moduli, decisioni, programmi, relazioni) per rielaborarli e tradurli in "comunicazione" o "informazione" rivolta ai media, sulla base della propria competenza.

Dunque si conferma la necessità di un processo standardizzato, efficace e continuo dei flussi informativi interni.

Gli Uffici produttori di informazioni devono comunicarli al Servizio Comunicazione nei tempi necessari per una divulgazione efficiente e tempestiva. I dati devono essere forniti integri e completi,

affinché possano essere veicolati con l'indispensabile attendibilità, che rende l'operazione di comunicazione autorevole e utile.

Quindi anche se è presente una struttura unica e professionalmente preposta con funzioni di pianificazione e coordinamento delle attività di comunicazione, come descritto nell'art. 5 del presente PDC, ogni servizio deve gestire la propria attività comunicativa interna ed esterna seguendo procedure e standard operativi omogenei in grado di garantire un risultato coerente e costante che possa far emergere un percorso e un'immagine comunicativa riconducibile all'Ente istituzionale nel suo complesso.

2.3 Punti di forza e di debolezza.

Come già emerso in tutti i PDC precedenti, è fondamentale il governo degli spazi di autogestione della comunicazione, per ridurre i comportamenti non omogenei rispetto agli standard adottati fin dal primo PDC. Tali spazi portano gli attori interni ed esterni ad operare in modo univoco e settoriale, rendendo più difficoltosa, dispendiosa e incoerente la gestione dei flussi comunicativi dell'Ente.

Quanto sopra, risulta ancora più importante in situazione di crisi, la cui corretta gestione necessita della centralizzazione del flusso delle informazioni verso l'interno e verso l'esterno.

Resta inoltre sempre molto problematico il rispetto dei termini di preavviso per gli atti rientranti nell'ordinaria amministrazione.

Pure il processo di partecipazione dei pubblici esterni non è ancora standardizzato.

Accanto ad esempi particolarmente riusciti, in cui le procedure di comunicazione vengono applicate in modo preciso e il percorso è oggetto di costante miglioramento, si segnalano perduranti difficoltà non solo rispetto alla corretta applicazione di standard minimi ma, prima ancora, nella loro accettazione.

Fra i punti di forza del contesto, si sottolinea la scelta di attribuire uno specifico ruolo di coordinamento al Servizio Comunicazione. Scelta che si propone da una parte di rendere più organiche, coerenti ed efficaci le azioni esterne di promozione e visibilità del Comune, agevolando anche un processo di conoscenza e condivisione all'interno dell'organizzazione, e al contempo di mettere il cittadino, singolo o associato, nelle condizioni di essere sempre informato nel modo più corretto.

3. FINALITA' DEL PIANO DI COMUNICAZIONE

Il presente piano prosegue l'esperienza dei PDC precedenti e si propone come programma in itinere, oggetto di costante verifica ed adattamento, per favorire lo sviluppo della comunicazione esterna e interna dell'Ente attraverso la gestione coordinata di strumenti ed attività.

Obiettivo generale del piano è di portare a conoscenza dei cittadini e dei soggetti interessati le attività di comunicazione e informazione dell'Ente, creando le condizioni per un accesso trasparente e semplificato ai servizi e alle opportunità disponibili.

A tal fine, in affiancamento alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi, la comunicazione online rappresenta un mezzo più che mai strategico per il miglioramento della relazione tra Amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi finanziari, accessibilità e interattività, consentendo un dialogo costante, la rilevazione dei bisogni e del gradimento dei servizi.

Gli strumenti interattivi o comunque capaci di promuovere uno spazio partecipativo bi-direzionale, come facebook o uni-direzionale, come Whatsapp, sono quelli che stanno avendo maggiore sviluppo, ma occorre ricordare che si tratta comunque di strumenti impegnativi dal punto di vista delle risorse umane che devono essere adeguatamente formate e devono tenerli sotto costante aggiornamento e monitoraggio.

4. DESTINATARI DEL PDC E ATTORI COINVOLTI

Le azioni di comunicazione previste nel presente PDC si rivolgono a:

1. aree organizzative dell'Ente;
2. altre amministrazioni/aziende pubbliche/gestori operanti o meno sul territorio;
3. aziende private operanti sul territorio;
4. istituzioni ed enti presenti sul territorio, in primis la Pro Loco;
5. media;
6. cittadini singoli o associati, con differenti profili.

Attori coinvolti e pubblici di riferimento vanno poi individuati in dettaglio per ciascuna iniziativa di comunicazione.

5. IL COORDINAMENTO DELLA COMUNICAZIONE

L'elaborazione del PDC a cura della Responsabile del Servizio Comunicazione permette la pianificazione dell'attività comunicativa dell'Ente.

Il processo attraverso cui si perviene a tale elaborazione annuale prevede il coinvolgimento di tutte le Aree tenute a fornire le informazioni sulle iniziative pianificate per l'anno in corso e sulle relative modalità operative.

Il Servizio Comunicazione coordina tale attività ed effettua l'analisi delle informazioni raccolte finalizzata al miglioramento del sistema comunicativo e all'implementazione dei relativi strumenti, di cui cura l'integrazione, nell'ottica della trasversalità.

A livello operativo, il Servizio Comunicazione si avvale dei canali di comunicazione interna ed esterna, degli strumenti già operativi e/o da attivare per particolari ambiti di intervento.

Il piano annuale delle iniziative è un ulteriore strumento di programmazione per l'organizzazione delle attività e raccoglie anche le principali iniziative organizzate da enti/associazioni esterni per le quali sia stato concesso il patrocinio e/o comunque ritenute rilevanti per il territorio.

Le iniziative – programmate e non - vengono pubblicate sul sito del Comune, mantenuto costantemente aggiornato e monitorato: i contenuti del sito fungono da base per i contenuti della pagina facebook e youtube ufficiali.

Per le iniziative programmate annualmente, o sopravvenute nel corso dell'anno, il Servizio Comunicazione si avvale della collaborazione degli Assessorati, Aree e Uffici, che forniscono le risorse necessarie.

La caratteristica qualificante del PDC e la condizione primaria per la sua realizzazione è infatti la partecipazione e la collaborazione attiva di tutta l'organizzazione comunale.

In quest'ottica, il Servizio Comunicazione collabora continuativamente con l'Ufficio di Staff, nel rispetto delle specifiche competenze assegnate a ciascuna figura e, a livello sovracomunale, sulle iniziative ritenute strategiche dall'Amministrazione.

6. LA RETE DEI REFERENTI

Pur non essendo mai stata formalizzata, si è creata negli anni una rete di referenti (Responsabili di servizio e addetti al front-office) e il lavoro di squadra per assicurare una comunicazione integrata e coordinata, soprattutto per le principali iniziative, è una prassi operativa.

Sono pertanto previsti contatti nelle fasi di progettazione, realizzazione e verifica delle diverse azioni indicate nel PDC, con la partecipazione dei destinatari interni chiamati a parteciparvi.

I referenti fanno da tramite con il Servizio Comunicazione, per quanto riguarda l'attività di promozione e informazione delle iniziative del Servizio di appartenenza.

Il Servizio Comunicazione, attraverso il rapporto con i referenti, deve poter mantenere una costante conoscenza ed aggiornamento continuo sulle esigenze di Aree e Servizi del Comune e individuare eventuali spazi di collaborazione, in modo da ottimizzare l'attività di comunicazione ed eventualmente pianificare ulteriori azioni.

Allo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti, inoltre, possono essere attivate, a livello di conferenze di direzione e/o di servizio, apposite iniziative di informazione.

7. OBIETTIVI STRATEGICI PRINCIPALI PDC 2026.

Essi riguardano sviluppo e gestione della comunicazione interna ed esterna, a partire dall'applicazione degli standard e degli strumenti già adottati e per i quali è programmata l'attivazione.

La funzione comunicazione dell'ente è coinvolta in questo processo su più livelli: rinnovamento e potenziamento degli strumenti, primo fra tutti il sito web e i suoi prossimi sviluppi; illustrazione e diffusione dei servizi e canali online tramite apposite campagne informative; supporto all'innovazione tramite comunicazione interna e coinvolgimento nei diversi processi innovativi connessi con l'adozione delle diverse piattaforme abilitanti, fra cui ad esempio identità digitale, PagoPA, AppIO, notifiche digitali.

Nell'anno 2026, in particolare, è previsto il rilascio del nuovo Sportello telematico, con coinvolgimento di tutte le Aree/Servizi, che rappresenta un'ulteriore tappa di un percorso che nell'ottobre 2025 ha già portato all'attivazione del nuovo sito istituzionale realizzato secondo le Linee

Guida di Designers Italia per i siti web della PA, redatte dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), sulla base di standard web di usabilità e design condivisi da tutta la Pubblica Amministrazione.

L'obiettivo strategico principale per l'anno in corso è incrementare il livello di digitalizzazione dei processi e migliorare il livello di trasparenza delle attività degli Uffici, sempre tenendo presenti i criteri e le disposizioni in tema di accessibilità e fruibilità degli strumenti adottati alla più ampia platea di cittadini.

8. OBIETTIVI OPERATIVI

8.1. Comunicazione istituzionale e di servizio.

La comunicazione istituzionale è indirizzata a cittadini singoli e associati e a imprese e operatori commerciali, per informarli su servizi pubblici, attività, iniziative e opportunità a loro offerte dall'Amministrazione - o comunque disponibili - con l'obiettivo di facilitarne l'accesso e la fruizione, semplificare i procedimenti e per far conoscere le tematiche di più rilevante interesse pubblico e le normative per agevolarne l'applicazione.

Le attività di comunicazione pubblica implicano l'adozione di un linguaggio semplice e comprensibile e di strumenti e canali (ad esempio il sito internet, i profili social, gli sportelli al pubblico, le pubblicazioni) che favoriscano la chiarezza delle informazioni.

Al tempo stesso è necessario favorire il dialogo per individuare le aree di criticità e di miglioramento. Alla base di un meccanismo virtuoso di customer relationship management deve essere posto un sistema efficace di scambio delle informazioni, in primis interno.

Al riguardo si intende ribadire e rafforzare le modalità di scambio delle informazioni, così definite:

8.1.1. Gestione delle attività di comunicazione.

I progetti di comunicazione che riguardano Aree e Servizi diversi, a prescindere dalla modalità di realizzazione e strumentazione adottata, vanno sempre concordati con il Servizio Comunicazione fin dalla fase ideativa.

I progetti, nonché le bozze di tutti i prodotti a stampa e non (es. volantini, manifesti, pubblicazioni varie), riferite alla comunicazione esterna, vanno presentate al Servizio Comunicazione prima di procedere alla realizzazione e/o la pubblicazione e comunque sempre prima della loro divulgazione al pubblico.

I Settori/Uffici interessati avranno pertanto cura di programmare i termini di progettazione in modo da garantire preventivamente l'espletamento della procedura di comunicazione interna.

I Settori/Uffici interessati, nell'espletamento della procedura di comunicazione interna, si impegnano a fornire tutta l'eventuale documentazione e le informazioni necessarie per una divulgazione corretta ed esaustiva.

8.1.2. Modalità di invio delle comunicazioni.

La documentazione relativa a iniziative e/o comunicazioni e/o erogazione dei servizi, da veicolare al pubblico interno ed esterno, deve essere fornita esclusivamente in formato elettronico, impiegando standard informatici comuni.

La suddetta documentazione e in generale tutti i materiali preparatori interni ed esterni, previamente autorizzati, inviati per la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune, sempre nel rispetto della normative in materia di protezione dei dati personali, non sono soggetti a protocollazione, ma direttamente trattati dalla Responsabile della Comunicazione, mantenendo le regole già previste nel PDC.

Tutte le pubblicazioni e gli adempimenti relativi alla sezione Amministrazione Trasparente sono direttamente gestiti dalle singole Aree, tramite l'apposita funzione integrata nel sistema di gestione documentale adottata a gennaio 2025 nel rispetto delle indicazioni e tempistiche riportate nell'allegato D "Elenco obblighi di pubblicazione" del PIAO 2026-2028 e delle disposizioni di servizio impartite dal RPCT.

La piattaforma esterna precedentemente in uso, gestita dal Servizio Comunicazione fino al 5 ottobre 2025, è stata dismessa e resta visibile con sola funzione di archivio.

8.1.3. Attività di comunicazione online.

Il materiale necessario alla redazione delle pagine web e da pubblicare sul solo sito istituzionale, dovrà pervenire via e-mail, con almeno 7 giorni lavorativi di anticipo, ovvero, se si tratta di pubblicazioni periodiche, entro la data concordata, salva l'ipotesi di redazioni particolarmente complesse per le quali deve essere attivata una specifica procedura di pubblicazione, per cui potranno essere necessari termini più ampi.

Tempistiche diverse vanno comunque sempre preventivamente concordate.

Le comunicazioni/informazioni vanno inoltrate all'indirizzo della responsabile del Servizio Comunicazione: bianca.marinelli@comune.molinella.bo.it, precisando per ciascuno di essi:

*Data/e dell'attività

*Orario di inizio – Orario di fine

*Luogo di svolgimento, con indicazione della via e del numero civico (obbligo inserimento mappa)

* Titolo dell'iniziativa (senza abbreviazioni)

Indicazione dell'Ufficio promotore e/o eventuali collaborazioni, anche esterne

* Recapiti telefonici, o Email.

Le indicazioni contrassegnate da asterisco sono obbligatorie per la pubblicazione su internet per iniziative/eventi.

Per ciascuna richiesta di pubblicazione sul sito istituzionale, esclusivamente come pubblicità-notizia, di atti e di avvisi, manifestazioni di interesse vanno sempre precisati:

* Oggetto della pubblicazione (per esteso, senza abbreviazioni e non in stampatello)

* Materiale per la pubblicazione in formato pdf A (senza utilizzo di files zippati)

* Data di inizio e termine della pubblicazione.

8.1.4. Patrocinio comunale.

Con delibera di Consiglio n. 6 del 23 febbraio 2015 è stato approvato il Regolamento per la concessione del patrocinio che ne specifica la disciplina, tempistiche e modalità relative all'uso del logo del Comune, dei locali e delle attrezzature comunali.

Come da disposizione del Segretario generale P.G. n. 27541/2022, a decorrere dal 15 novembre 2022, alla procedura per la concessione del patrocinio comunale non oneroso provvede l'Ufficio Segreteria, mentre l'Ufficio Cultura mantiene la competenza in merito al patrocinio oneroso.

Di regola, e salva diversa specifica autorizzazione, esclusivamente le iniziative patrocinate vengono divulgate attraverso i canali di comunicazione istituzionale.

8.2. Gestione e sviluppo del sito istituzionale e servizi digitali.

Il sito internet del Comune di Molinella (<https://www.comune.molinella.bo.it/>) è quotidianamente aggiornato e monitorato dalla Responsabile della Comunicazione, che cura anche la redazione di tutti i post e delle pubblicazioni.

Anche la frequenza dei post è quotidiana, pure con più uscite al giorno.

Da ottobre 2025, in caso di assenza della Responsabile, che continua a supervisionare tutte le pubblicazioni,, per le sole pubblicazioni indifferibili sul sito e sull'app Municipium e relative condivisioni indispensabili su facebook,, è stato abilitato il CED.

I numeri – Anno 2025.

Nel 2025 sono stati pubblicati complessivamente 1225 post, garantendo contemporaneamente tutti i restanti aggiornamenti nelle diverse sezioni del sito e in Amministrazione Trasparente fino al 4 ottobre 2025.

Dal 6 ottobre 2025, con l'attivazione del nuovo gestionale, gli inserimenti in Amministrazione Trasparente sono in capo alle single Aree.

Si registrano complessivamente 142.588 visite e 442.908 azioni sul sito (dati Web Italia Analytics - WAI), con una decisa diminuzione rispetto ai dati registrati nel 2024.

Da gennaio 2026 è ripartita la newsletter, profondamente modificata nella grafica, nei contenuti e nelle modalità di inserimento - non più automatizzato e in ordine cronologico, ma manuale e con ridottissima possibilità di organizzazione - in seguito al passaggio al nuovo gestionale, sempre con uscita settimanale (giovedì mattina ore 11:30). Gli iscritti sono 1.300, in lieve crescita anche nel 2025 rispetto all'anno precedente.

Sintesi dei principali interventi anno 2025.

Supporto progetti digitalizzazione.

Nel corso dell'intero anno è continuato il costante supporto al RTD e agli Uffici preposti in relazione agli avvisi per la digitalizzazione PNRR, con particolare riferimento alla misura 1.4.1, che ha portato all'attivazione del nuovo sito del Comune di Molinella e all'introduzione dell'App Municipium, prima tappa di un percorso più ampio che prosegue con l'adeguamento dei contenuti disponibili nella precedente versione e nuovi interventi sulle funzionalità e sui servizi digitali offerti.

In quest'ottica, sono continuate le attività relative alla transizione digitale e alla promozione dei servizi online.

Amministrazione Trasparente (AT) 2025.

Sono state sempre garantite, fino a inizio ottobre 2025 le attività di gestione e aggiornamento e i relativi adempimenti normativi, rispettando i termini per gli obblighi di pubblicazione, malgrado ripetuti problemi relativi a tempestività (la pubblicazione è stata contestuale alla richiesta nella quasi totalità dei casi a causa dell'inosservanza dei termini di preavviso previsti dal presente Piano), completezza e formato, come evidenziato in tema di accessibilità.

Sono altresì state garantite tutte le attività propedeutiche all'attivazione del nuovo gestionale (fino a inizio ottobre 2025).

Di seguito alcune delle attività eseguite in corso d'anno:

Nomina responsabile processo inserimento persone con disabilità.

PEG 2025/2027.

Bilancio di previsione 2025-2027.

Atti concessione.

Aggiornamenti EQ.

Prospetto riassuntivo donazioni.

Contributi straordinari assegnati ai comuni dei territori colpiti dagli eventi meteorologici verificatisi nel mese di luglio 2023 delimitati con deliberazioni n. 1511 del 11/09/2023, n. 1598 del 25/09/2023 e n. 1744 del 16/10/2023 a favore delle imprese Agricole.

Aggiornamenti CIS e CAS.

Sono state fornite le indicazioni sui principali adempimenti in carico a RPTC e OIV per l'anno 2025 nonché, ai Responsabili interessati, le informazioni relative alla delibera ANAC n. 192/2025.

Principali modifiche del sito del Comune anno 2025.

Nel corso del 2025 sono state garantite tutte le attività di gestione e gli adempimenti normativi, con l'obiettivo di mantenere il sito sempre aggiornato e migliorarne il livello qualitativo generale.

Dall'abilitazione a operare dall'area riservata del nuovo gestionale e dell'App Municipium (estate 2025), gli aggiornamenti nella sezione Novità ed Eventi sono stati condivisi in parallelo sul nuovo sito prima del rilascio per assicurare un minimo di storico in vista dello switch off.

Tra le principali modifiche prima dell'attivazione del nuovo sito si segnalano:

- Nuovo Iban Comune per enti pubblici.
- Aggiornamenti modulistica sociale, tributi, demografici (analogica e online) e prenotazione sale, scolastici online.
- Dismissione casella mail generica Comune.
- Aggiornamenti pagina finanziamenti PNRR.
- Aggiornamento pagina Volontariato: nuovo regolamento e modulo online.
- Campagna scadenza CIE.
- CAS – Alluvione 2024.
- Avvisi CIS.
- Aggiornamenti pagine e avvisi ERP.
- Aggiornamento pagina Raccolta firme.
- Referendum 2025: pagina web dedicata, banner, pubblicazioni e aggiornamenti.
- Nuova pagina microraccolta amianto.
- Riorganizzazione del sistema di raccolta stradale dei rifiuti solidi urbani (RSU).
- Campagna contro le zanzare (ordinanza, aggiornamneto pagina e avvisi).
- Adempimenti privacy – Informative.

- Informativa Tributi.
- Protocollo di disinfezione straordinaria.

Dopo l'attivazione del nuovo sito:

- Aggiornamenti modulistica e pagine demografici.
- Spazi di ascolto CFD 11-17 anni.
- Aggiornamenti "Risposte all'emergenza" alluvione 2023 – 2024 (Ordinanza Commissario Ricostruzione n. 52/2025 - Proroga dei termini per la presentazione della rendicontazione dei contributi relativi alle ordinanze 11/2023 e 14/2023 – Avviso contributo Fondo comunità metropolitana).
- Pagina dedicata pronto soccorso animali incidentati.
- Aggiornamenti pagine IMU e TARI – Informativa Tributi.
- Attivazione canale ufficiale WhatsApp.
- Nuovi orari Sportello Hera e Centro Raccolta rifiuti.
- Progetto Conciliazione 2025.
- Invio segnalazioni al Comune e ai gestori.
- CIE: campagna scadenza.
- Campagna App Municipium.

Nel corso dell'anno sono state coperti tutti gli eventi e le manifestazioni programmati e non. In seguito all'attivazione del nuovo gestionale, da ottobre 2025, quanto sopra comporta l'inserimento dei relativi punti di interesse, complete di foto, indicazioni, recapiti e mappe, con conseguentemente allungamento dei tempi di pubblicazione.

Contestualmente, sono state garantite tutte le attività di comunicazione istituzionale e di servizio ordinarie, a iniziare dall'aggiornamento costante delle pagine fisse e sezioni: Servizi e uffici, Funzioni, Modulistica e Normativa fino al 5 ottobre 2025 e delle corrispondenti sezioni Amministrazione, Documenti pubblici, Uffici, Servizi, Punti di interesse e altri, dopo il 6 ottobre 2025.

Comunicazione di emergenza 2025.

Nell'ambito della gestione della risposta alle emergenze in seguito alle alluvioni 2023 e 2024, il Servizio Comunicazione ha garantito tutti gli inserimenti sul sito istituzionale e sulla pagina facebook relative a ordinanze commissariali; proroghe termini e avvisi CIS e CAS.

Con decorrenza 6 aprile 2025, l'home page del sito è implementata con il collegamento diretto alle allerte meteo regionali: sono stati sempre garantiti comunque gli avvisi in materia a partire dal codice arancione, come da attuale Piano di protezione civile.

In seguito ad allerta meteo con validità dalle ore 00:00 del 25 dicembre 2025 alle ore 00:00 del 26 dicembre 2025 la Responsabile del Servizio ha garantito gli aggiornamenti senza limiti di orario, con utilizzo del gestionale MAC e notifiche in tempo reale.

Sono stati inoltre garantiti tutti gli avvisi relativi a interruzioni della viabilità, rotture, altri eventi non programmati o urgenti; da ottobre 2025 anche con notifiche push.

Linee di azione principali anno 2026.

Nel corso del 2026 saranno costantemente garantite tutte le attività di gestione e gli adempimenti normativi, con l'obiettivo di mantenere il sito sempre aggiornato e migliorarne il livello qualitativo generale del sito istituzionale, con particolare riferimento all'attivazione e implementazione del nuovo Sportello telematico, per il quale sarà pianificata un'apposita campagna di comunicazione.

Continueranno le attività di pubblicizzazione degli strumenti e dei canali disponibili, a partire dall'App Municipium e dal MAC, fino al nuovo canale ufficiale WhatsApp del Comune di Molinella, attivo da gennaio 2026.

Per agevolare la fruizione dei servizi online e promuovere la conoscenza e il coinvolgimento dei cittadini nei processi di semplificazione e innovazione digitale in corso d'anno proseguiranno pure le iniziative di pubblicizzazione relative all'utilizzo di SPID; CIE, AppIO, PagoPA, ANPR nonché del

programma formativo organizzato nell'ambito del progetto Digitale Facile presso il Comune di Molinella e il Progetto regionale Pane e Internet.

Quanto sopra richiede, oltre al conseguente costante aggiornamento del sito istituzionale, anche la pubblicizzazione delle attività poste in essere da altre amministrazioni, quali Città Metropolitana di Bologna, Regione, AUSL di Bologna, INPS, Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Entrate-Riscossione e altri.

Si tratta di un lavoro continuo e impegnativo, in termini quantitativi e qualitativi.

Si ribadisce, come sempre, che niente di quanto è presente sul sito si crea da solo, generato da software miracolosi, ma va progettato, in modo coordinato e omogeneo, redatto ed editato.

Per i suddetti motivi, per i costanti e continuamente crescenti adempimenti normativi connessi alle pubblicazioni online e, soprattutto, per l'accentramento di tutto il lavoro redazionale e di pubblicazione su un'unica persona, non è assolutamente possibile prescindere dal rispetto delle regole precisate negli artt. 8.1.1., 8.1.2. e 8.1.3.

Accessibilità anno 2026.

Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di favorire l'accesso di tutti agli strumenti informatici e telematici.

Un sito accessibile permette la fruizione delle proprie pagine da parte di tutti gli utenti, indipendentemente dal sistema operativo e dagli strumenti di navigazione, garantendo anche alle persone disabili il diritto di accesso alle informazioni.

Il Comune di Molinella ha adottato gli accorgimenti necessari a rendere il proprio sito istituzionale, quanto più possibile, conforme ai principi generali per l'accessibilità previsti dalla normative vigente e alle prescrizioni delle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AGID.

Anche per l'anno corrente, tutte le sezioni saranno mantenute costantemente aggiornate e monitorate.

Obiettivi e dichiarazione di accessibilità.

In data 5 ottobre 2025, in vista dell'attivazione del nuovo sito istituzionale, è stata aggiornata e pubblicata la dichiarazione di accessibilità - utilizzando l'apposito form AGID (la precedente era stata già inserita nei termini prescritti dalla normative) - con link raggiungibile dal footer del sito del Comune.

L'aggiornamento per l'anno in corso sarà effettuato, come previsto, entro il 23 settembre 2026.

Gli obiettivi di accessibilità per l'anno 2026 sono stati inseriti nel termine di legge tramite form Agid, approvati con D.G. n. 50/2026 e pubblicati nella sezione dedicata in Amministrazione Trasparente.

8.3. Social media.

Prosegue il progetto approvato con D.G. n. 100/2014 "Comunicazione Molinella 2.0" per valorizzare, in un'ottica di multicanalità informativa, il ruolo rilevante svolto dai social network e di nuovi canali telematici, quale strumento irrinunciabile per il dialogo e il confronto tra i cittadini e l'Ente, con particolare riferimento alla pagina facebook ufficiale del Comune (facebook.com/comunedimolinella).

La frequenza dei post - che vengono di regola direttamente reperiti dal sito internet comunale - è quotidiana: di regola con 3 uscite al giorno, con esclusione dei fine settimana e dei periodi di ferie; ma con ulteriori incrementi in caso di necessità/urgenza, garantito tramite CED in assenza della Responsabile del Servizio.

Si ricorda che anche la Biblioteca comunale ha una propria pagina facebook (facebook.com/bibliotecamolinel) che gestisce e aggiorna in autonomia e che è stata rilanciata la pagina facebook del Cinema Teatro Massarenti (facebook.com/cinemassarenti/), unitamente alla pagina Instagram, entrambe aggiornate quotidianamente a cura del gestore.

Proseguono pure gli inserimenti delle registrazioni video delle sedute del Consiglio comunale sulla pagina facebook YouTube ufficiale.

Con D.G. n. 4 del 19/01/2026, Il Comune di Molinella ha attivato un proprio canale ufficiale WhatsApp, che si aggiunge agli altri già disponibili per facilitare l'accesso

all'informazione istituzionale, consentendo ai cittadini di ricevere direttamente sul proprio smartphone i principali avvisi di pubblico interesse.

Per iscriversi gratuitamente basta cliccare dal proprio cellulare o PC il seguente link: <https://whatsapp.com/channel/0029Vb7NQAHLtOjCBjdJ7M2M>.

8.4. Comunicazione interna.

La necessità di consolidare il PDC inteso come insieme di azioni di comunicazione integrata non può prescindere dalla comunicazione interna per rendere l'organizzazione consapevole di se stessa, dei punti di forza, di debolezza e di miglioramento.

Conoscere e conoscersi, mediante l'adozione di un linguaggio chiaro e di processi organizzativi coerenti e condivisi – al fine di raggiungere obiettivi comuni – è sicuramente una modalità per sviluppare questa consapevolezza e il senso di appartenenza all'organizzazione.

Nel caso del Comune di Molinella, tale aspetto deve essere divulgato, dove esistono già aree di eccellenza nell'ambito della comunicazione interna ed organizzativa, e sviluppato, attraverso un sempre più rigoroso presidio degli standard e dei processi di scambio delle informazioni, dove si riscontrano criticità ed ambiti di miglioramento, come sopra precisato.

Al riguardo, si rinvia integralmente alle procedure dettagliate per la comunicazione istituzionale e di servizio illustrate negli artt. 8.1.1, 8.1.2 e 8.1.3. del presente PDC.

9. STRUMENTI.

Le forme tipiche di comunicazione istituzionale e di servizio sono attuate attraverso:

- canali dell'informazione mediata e front-office;
- monitoraggi quali/quantitativi sugli accessi, sulla base delle specifiche WAI;
- analisi ed elaborazione dei dati dell'utenza supportata dalle applicazioni del sito;
- report e relazioni periodiche agli organi politici e gestionali;
- sito istituzionale del Comune;
- App Municipium;
- profilo facebook del Comune;
- canale ufficiale WhatsApp del Comune;
- albo pretorio online;
- newsletter del sito del Comune, inviata settimanalmente agli iscritti ogni giovedì;
- monitor informativo presso l'atrio municipale;
- altri siti/portali intercomunali/distrettuali;
- cartelle in condivisione (prossimamente in cloud);
- incontri pubblici;
- eventuali guide e pubblicazioni;
- volantini, locandine, depliant, manifest;
- iniziative in collaborazione con associazioni e altri enti.

10. BUDGET.

Le azioni programmate per l'anno 2026 sono a carico dei servizi e Aree competenti.

Le iniziative di comunicazione non previste possono essere promosse e realizzate per particolari esigenze sopravvenute nel corso dell'anno, compatibilmente con le risorse disponibili.

11. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI.

Il monitoraggio e la valutazione dei risultati hanno lo scopo di verificare l'efficacia dello strumento rispetto agli obiettivi sia rispetto alle singole iniziative sia rispetto all'impatto complessivo sull'organizzazione.

A tal fine, il rispetto della programmazione va intesa come opportunità per massimizzare l'efficacia dell'impatto della comunicazione, non come irrigidimento delle attività.

In particolare la valutazione verterà su:

- 1) area di miglioramento nella definizione delle risorse e degli strumenti
- 2) congruenza delle azioni con gli obiettivi predefiniti per le singole attività
- 3) livello di integrazione fra gli strumenti
- 4) livello di attuazione degli standard previsti

5) livello di efficacia rispetto ai pubblici (mediante l'ascolto delle indicazioni provenienti dall'interno e dall'esterno dell'organizzazione)

6) livello di coordinamento della rete dei referenti

7) nuove attività di comunicazione non previste nel PDC

La verifica dei risultati sarà parte integrante della piena realizzazione del PDC.

In particolare, sarà necessario controllare costantemente:

1. la diffusione, la comprensione e l'accettazione dei messaggi;
2. la scelta ed il corretto funzionamento dei circuiti e dei flussi informativi;
3. i comportamenti organizzativi degli operatori interni.

La diffusione dei risultati ottenuti potrà seguire due direzioni:

1. la diffusione interna per valutare la comunicazione e accrescere la consapevolezza degli attori interni;
2. la diffusione esterna per contribuire alla visibilità del Comune in senso positivo.