

**PROGRAMMA DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE 2004 DEL CONSIGLIO
REGIONALE AI SENSI DELL'ARTICOLO 4 DELLA L.R. 22/2002**

1. PREMESSA

La legge regionale n. 22/2002, recependo la normativa nazionale individuata nelle legge 150/2000, fa obbligo al Consiglio regionale ed alla Giunta, per quanto di rispettiva competenza, di elaborare il programma annuale della comunicazione. Il programma della comunicazione, recependo altresì la Direttiva in materia di comunicazione del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, attua le linee guida per il 2004 contenute nella *Relazione previsionale e programmatica* approvata nel mese di dicembre 2003 dal Consiglio regionale.

Gli obiettivi del programma

Il programma della comunicazione raccoglie, nel suo impianto strategico, da una parte le sollecitazioni provenienti dal dibattito che investe il ruolo delle Assemblee regionali alla luce delle modifiche costituzionali che stanno ridisegnando l'architettura istituzionale della Repubblica, dall'altra il dibattito culturale legato alla riscrittura dello Statuto. Obiettivo del programma di comunicazione è quello di cogliere gli aspetti istituzionali innovativi che stanno ridisegnando il ruolo delle Assemblee regionali: funzione di controllo, di rappresentanza, di coordinamento tra i soggetti del territorio, di promozione della partecipazione (e-government sul versante delle politiche pubbliche, e-democracy sul versante della informazione al cittadino), di cooperazione con i parlamenti regionali europei nell'ambito del processo legislativo comunitario. A fronte di questi rilevanti cambiamenti, che investono la governance del territorio, il programma della comunicazione privilegia, sulla scorta delle linee guida delineate nel piano programmatico del Consiglio regionale per il 2004, quegli aspetti innovativi sopra esposti implementando una virtuosa sinergia con i soggetti del Consiglio regionale stesso: dalle articolazioni interne (Ufficio di Presidenza, Commissioni consiliari, Gruppi consiliari), dal Difensore civico al Consiglio delle autonomie locali, al Comitato regionale per le Comunicazioni, alla Commissione regionale per le pari opportunità.

Il programma di comunicazione va inteso come una linea di indirizzo strategica condivisa, a sostegno delle singole azioni operative che da esso discendono. In sintesi gli obiettivi strategici che costituiscono le linee guida sono: a) informare i cittadini sulle attività dell'Istituzione; b) far conoscere ai cittadini le leggi, i programmi e le iniziative dell'Assemblea regionale; c) consentire al Consiglio regionale di acquisire conoscenze, informazioni e valutazioni in ordine alle proprie attività, con particolare riferimento alla valutazione di impatto della regolazione; d) potenziare e sviluppare il rapporto con i singoli cittadini e con i soggetti sociali ai fini di individuare forme di interrelazione per accrescere la loro sensibilizzazione e partecipazione alla vita pubblica.

Il programma integrato della comunicazione sottoposto all'esame del Consiglio regionale consente di sviluppare e qualificare le professionalità presenti all'interno del Consiglio, anche al fine di sistematizzare la molteplicità delle iniziative in essere. Le azioni previste sono sostenute da un parallelo investimento in strumenti e servizi a favore delle strutture, finalizzati al raggiungimento dei risultati attesi, con particolare riferimento al centro stampa e ai servizi tecnologici e informativi.

Il programma di comunicazione 2004 è redatto secondo le seguenti articolazioni:

- a) individuazione degli obiettivi di comunicazione sulla base degli obiettivi enunciati nella Relazione previsionale e programmatica 2004 del Consiglio regionale;
- b) individuazione dei pubblici di riferimento interni/esterni;
- c) declinazione delle singole azioni comunicative rispondenti ai punti enunciati nella Relazione previsionale e programmatica 2004;
- d) verifica customer satisfaction.

2. IL QUADRO DI RIFERIMENTO DEL PROGRAMMA DI COMUNICAZIONE 2004

Il quadro di riferimento per la definizione del programma in coerenza con gli obiettivi enunciati nella *Relazione previsionale e programmatica* sono i seguenti:

1. Campagna sul nuovo Statuto della Regione Toscana.
2. Funzioni connesse al nuovo ruolo dell'Assemblea regionale.
3. Eventi connessi alla Presidenza italiana della CALRE, in capo al Presidente del Consiglio regionale della Toscana per il 2004. Iniziative afferenti le relazioni intrattenute dal Consiglio regionale della Toscana con i Paesi di prossima adesione all'Unione europea; rafforzamento dei rapporti con i Paesi dell'area del Mediterraneo (Conferenza euro-africana); seguito della Carta delle Regioni d'Europa e promozione del processo di regionalizzazione in Europa.
4. Funzioni di rappresentanza e promozione dell'identità toscana: Festa della Toscana 2004, Parlamento degli Studenti; iniziative connesse alla celebrazione del 60° anniversario della liberazione; Biblioteca dell'identità toscana; mostre ed esposizioni; salone del libro e della scienza; Officina del sapere; Palazzo aperto.
5. Comunicazione legislativa relativa alle nuove funzioni dell'assemblea legislativa a seguito del modificato quadro ordinamentale generale.
6. Sviluppo della e-democracy nell'ambito della promozione della società dell'informazione – promossa dalle Nazioni Unite a Ginevra dicembre 2003 - attraverso delle nuove tecnologie che promuovono l'interattività.
7. Miglioramento ed implementazione del sito internet del Consiglio regionale che preveda anche l'utilizzo da parte dei Gruppi consiliari.
8. Azioni di comunicazione istituzionale sulla base della nuova organizzazione della Direzione generale del Consiglio regionale e consolidamento dell'area di coordinamento "comunicazione e rappresentanza" del Consiglio regionale.
9. Qualificazione delle funzioni di relazione con il pubblico.
10. Riorganizzazione attività editoriale.
11. Partecipazione a eventi e fiere nazionali: Forum PA, COMPA, Dire&Fare.
12. Sviluppo delle attività di informazione.
13. Implementazione dei servizi tecnologici e informativi.

Con riferimento agli obiettivi programmatici, le azioni di comunicazione si rivolgono a tre grandi aree di riferimento:

- gli utenti interni del Consiglio regionale;
- gli utenti esterni del Consiglio regionale:
 - i soggetti del territorio: Enti locali, rappresentanza e autonomie funzionali, associazionismo;
 - i media;
 - i cittadini.

3. LE AZIONI DEL PROGRAMMA DI COMUNICAZIONE

Le azioni - con riferimento ai punti sviluppati negli obiettivi programmatici - sviluppano i contenuti di ciascun obiettivo, con la vertenza che per il 2004 le risorse economiche da impegnare per far fronte al finanziamento del programma saranno reperite negli appositi stanziamenti di Bilancio per l'anno 2004 con specifico riferimento al capitolo di bilancio 2600.

1. Campagna sul nuovo Statuto della regione Toscana. La progettazione della campagna di informazione sul nuovo Statuto della Regione Toscana prenderà avvio ad approvazione della nuova carta statutaria. La campagna sarà articolata nelle seguenti fasi: a) costituzione di un gruppo di lavoro di esperti che individuano i temi afferenti la nuova carta statutaria e sviluppo di un corredo informativo sulla storia dello Statuto toscano; b) individuazione dei target di riferimento oggetto della campagna; c) individuazione di un percorso operativo per la realizzazione della campagna integrata (audio, video, carta stampata), d) pubblicazione del nuovo Statuto; e) presentazione ai media della campagna; f) eventi di presentazione del nuovo Statuto su tutto il territorio regionale.

2. Funzioni connesse al nuovo ruolo dell'Assemblea regionale. Le recenti innovazioni costituzionali – dalla legge Cost. 1/999 alla riforma del Titolo V della II parte Cost. – stanno ridisegnando il ruolo e le funzioni proprie delle Assemblee regionali. Risulta, dunque, necessario promuovere azioni specifiche che mirino da una parte alla promozione della conoscenza di queste nuove funzioni proprie del Consiglio regionale e dall'altra alla sottolineatura del ruolo di maggior rilievo assunto dalla rappresentanza politica, intesa come specifico rapporto tra componenti dell'organo elettivo ed il corpo elettorale.
 - ✓ Seminario sulla “Funzione di controllo”;
 - ✓ Seminario sulla rappresentanza politica e ruolo delle Commissioni consiliari;
 - ✓ Seminario: Il rendimento istituzionale. Verso un nuovo profilo dell'Assemblea legislativa;
 - ✓ Presentazione del rapporto annuale sulla legislazione.

3. Eventi connessi alla Presidenza italiana della CALRE. Unitamente alle attività di relazioni internazionali del Consiglio regionale, coinvolgeranno in particolar modo il cerimoniale del Consiglio regionale, l'Ufficio stampa per la campagna informativa e il settore editoria per quanto concerne la pubblicazione di inviti, brochure informative ed eventuali atti di convegno.

4. Funzioni di rappresentanza e promozione dell'identità toscana.
 - ✓ *La Festa della Toscana* rappresenta oramai uno degli eventi di spicco promosso dal Consiglio regionale. La manifestazione coinvolge tutte le istituzioni della Toscana. Il piano operativo verrà predisposto al momento della individuazione del tema oggetto delle manifestazioni 2004.
 - ✓ *Il Parlamento degli Studenti* è una delle azioni cardine di coinvolgimento del mondo della scuola alle attività del Consiglio come strumento di socializzazione dei giovani alla vita delle Istituzioni. Si prevede la realizzazione di prodotti editoriali e/o cd rom informativi e esplicativi sulle attività del Consiglio regionale di carattere divulgativo e sulle attività stesse del Consiglio degli studenti.
 - ✓ *Nell'anno delle celebrazioni per il sessantesimo anniversario della Liberazione* sono individuate, anche in relazione ad alcuni filoni di studio e ricerca promossi dal Consiglio regionale, le forme di comunicazione più appropriate agli eventi in programma.
 - ✓ *La Biblioteca dell'identità toscana*, nasce dalla donazione del cosiddetto “Fondo Mugnaini” al Consiglio regionale della Toscana. Un progetto di grande spessore culturale che si affianca alle importanti risorse in possesso della Biblioteca del Consiglio regionale, centro leader di documentazione di carattere giuridico e culturale sulle tematiche regionali. Il Consiglio regionale si adopererà per la pubblicizzazione del materiale in suo possesso contribuendo altresì ad una sempre più omogenea articolazione e caratterizzazione di una Biblioteca di carattere storico culturale e di tipo giuridico amministrativo.
 - ✓ *Palazzo aperto*. La manifestazione Palazzo aperto, che ha conosciuto tre edizioni nel corso del 2003, rappresenta un momento di incontro del Consiglio regionale con i cittadini cui il Consiglio regionale stesso apre le sue porte per far conoscere ruolo, ed attività dell'Assemblea toscana, nonché per rendere fruibile la neo pinacoteca regionale d'Arte moderna in possesso dell'Istituzione regionale. Gli eventi saranno pubblicizzati con strumenti di comunicazione integrata sui temi che saranno individuati.
 - ✓ *Promozione del progetto Officina del sapere/Premio “A.Vespucci”*
 - ✓ *Promozione del progetto “Salone del libro scientifico”. Pianeta Galileo*

5. Comunicazione legislativa. Il progetto “comunicazione legislativa” prenderà avvio nel corso del 2004 in forma sperimentale attraverso una serie di azioni specifiche mirate ad una più efficace comunicazione e promozione dell'attività legislativa del Consiglio regionale. Le azioni coinvolgeranno, anche sulla scorta del progetto predisposto nel luglio 2003, da una parte i settori legislativi del Consiglio regionale e dall'altra expertises del mondo accademico in virtù delle linee guida che saranno promosse dall'Ufficio di Presidenza.

6. Sviluppo della e-democracy. La promozione della e-democracy, ovvero di un maggior coinvolgimento ai lavori dell'Assemblea regionale dei cittadini e della società toscana, in forma

individuale o associata, anche con riferimento a specifiche comunità professionali, rappresenta un obiettivo prioritario di intervento nell'ambito della promozione di una società dell'informazione. L'obiettivo è quello di promuovere la cittadinanza elettronica attraverso la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, e dunque alla vita istituzionale del Consiglio regionale, utilizzando le potenzialità offerte oggi dalle nuove tecnologie. L'offerta di spazi di partecipazione da parte del Consiglio regionale ai singoli cittadini, ma anche a nuovi soggetti (operatori di servizi, associazionismo civico, mondo delle professioni, mondo dell'economia) contribuisce alla creazione di un ambiente favorevole alla crescita della dimensione civica. Lo sviluppo di informazioni puntuali sui lavori del Consiglio regionale nella loro dimensione processuale costituisce, altresì, la premessa per una efficace politica proattiva di partecipazione dei cittadini alla vita istituzionale.

Azioni previste:

- ✓ definizione degli ambiti di applicazione della e-democracy ai lavori dell'Assemblea regionale;
- ✓ individuazione delle soluzioni tecnologiche specifiche e costituzione delle interfacce grafiche sul sito del Consiglio regionale;
- ✓ identificazione delle comunità di rete sul territorio in modo da favorire scenari applicativi della cittadinanza elettronica;
- ✓ identificazione della procedura e regolamento per le consultazioni;
- ✓ definizione dei criteri di pubblicità delle consultazioni;
- ✓ attività di promozione delle consultazioni;
- ✓ realizzazione di un convegno, che privilegi la relazione tra dimensione nazionale, regionale ed europea, per la presentazione del progetto definitivo.

7. Miglioramento ed implementazione del sito internet del Consiglio regionale. Sulla base di quanto già effettuato nel corso del 2003 si procederà ad una omogeneizzazione delle pagine del sito internet del Consiglio regionale, ad un restyling grafico delle interfacce, ad un coordinamento più efficace della gestione.
8. Azioni di comunicazione istituzionale. La recente riorganizzazione del Consiglio regionale in direzione generale articolata in quattro aree di coordinamento è l'occasione per la promozione ed il rafforzamento della comunicazione interna del Consiglio regionale con l'individuazione di strumenti idonei al raggiungimento di processi lavorativi sempre più condivisi tra i diversi settori. Si prevede il rafforzamento del presidio operativo dell'area di comunicazione e rappresentanza che coordina i settori di front office con l'esterno del Consiglio regionale: Comunicazione, Informazione e Ufficio stampa, cerimoniale. Un maggior coordinamento permetterà all'area di porsi quale cerniera di interlocuzione del Consiglio regionale con la società esterna ed i soggetti rappresentanti:
 - ✓ *Miglioramento delle azioni di comunicazione interna.* La quantità e la rilevanza di eventi, attività istituzionali e relazioni presuppongono che la struttura possa operare al meglio disponendo di informazioni necessarie ed adeguate. Il progetto mira alla costituzione di un presidio ad hoc sulla comunicazione interna che si faccia carico della redazione di un progetto operativo contenente proposte organizzative e tecniche di comunicazione interna per una circolazione di informazioni chiare e complete, favorendo il più facile accesso ai "dati", costituendo altresì la creazione di luoghi informativi virtuali.
 - ✓ *Realizzazione di una newsletter istituzionale* in formato elettronico con segnalazioni riguardanti i diversi aspetti della vita istituzionale del Consiglio: attività dell'Aula, delle Commissioni, dell'Ufficio di Presidenza. In questo caso la rubrica dedicata ai provvedimenti legislativi si avvarrà, laddove ritenuto opportuno, e su segnalazioni degli uffici competenti, di ulteriori informazioni o segnalazioni di corredo. Utilizzando le tecnologie informatiche, la newsletter sarà inviata ad una mailing list istituzionale a copertura di tutto il territorio toscano, per tenere costantemente informati gli operatori professionali e i cittadini sulle attività stesse del Consiglio regionale. La newsletter utilizzerà la testata *Parlamento della Toscana on line*, e farà capo per il contenuto e la periodicità al direttore responsabile della testata stessa che si avvarrà dei giornalisti dell'Ufficio stampa e della collaborazione degli Uffici preposti alla cura delle attività istituzionali.

- ✓ *Promozione dei lavori delle Commissioni consiliari.* Le azioni di cui sopra – punti 6 e 8 – vanno considerati nella più ampia strategia di dare maggior rilievo ai lavori del Consiglio regionale e delle sue Commissioni, ed in particolar modo dei suoi utenti istituzionali, sia nei loro aspetti relazionali che di conoscenza e condivisione del patrimonio informativo prodotto a supporto delle attività di indagine ed istruttoria.
9. Qualificazione delle funzioni di relazione con il pubblico. L'Ufficio relazioni con il pubblico rafforzerà il ruolo di presidio di sportello del Consiglio regionale con l'utenza. Le principali azioni saranno rivolte a: a) rafforzare il presidio informativo-statistico in modo da governare il flusso di informazioni sulle manifestazioni e le attività promosse dal Consiglio regionale, nonché le richieste pervenute all'URP; b) gestione del sito internet – per quanto di competenza - del Consiglio regionale per la parte contenuti; c) coordinamento della partecipazione del Consiglio regionale a fiere regionali e nazionali; d) sviluppo sinergie con l'URP della Giunta regionale che prevede in particolare l'accesso alle rispettive banche dati.
 10. Riorganizzazione attività editoriale. Il settore editoria promuoverà una rivisitazione della veste grafica dei prodotti curati per le strutture del Consiglio regionale per permettere una maggiore caratterizzazione degli stessi ed una immagine sempre più omogenea e chiara del Consiglio regionale e dell'attività proprie dell'organo assembleare. L'obiettivo sarà affiancato da un potenziamento della strumentazione tecnica in possesso della tipografia.
 11. Partecipazione ad eventi e fiere nazionali. Partecipazione del Consiglio regionale della Toscana a manifestazioni/Fiere: Forum PA (Maggio 2004) e COMPA (novembre 2004), Dire & Fare (novembre 2004).
 12. Sviluppo delle attività di informazione: oltre al perseguimento della attività in essere, e del miglioramento dei servizi attualmente offerti e prodotti, nelle more della costituzione dell'Agenzia giornalistica prevista dalla l.r. 22/2002, nel 2004 sono in programma le seguenti innovazioni:
 - a) progetto di avvio del quotidiano online *Il Parlamento della Toscana*;
 - b) sperimentazione di una web TV sul sito del Consiglio regionale;
 - c) verifica di fattibilità tecnico-economica del progetto - d'intesa con RAIway e la Giunta regionale - per dotare la Toscana di un sistema di "ponti" in grado di consentire alle TV locali di usufruire di una rete di servizio su cui veicolare le attività del Consiglio e della Giunta regionale della Toscana;
 - d) costituzione di un archivio fotografico;
 - e) verifica fattibilità di trasmissioni satellitari per azioni di marketing territoriale.
 13. Implementazione dei servizi tecnologici e informativi:
 - a) supporto tecnico alla realizzazione di una web TV, utilizzando il sito del Consiglio regionale;
 - b) supporto tecnico alla realizzazione del quotidiano online *Il Parlamento della Toscana*;
 - c) diffusione nelle sale consiliari del segnale di rete in modalità wireless per una maggiore flessibilità e disponibilità delle fonti informative che sono nella quasi totalità presenti nella rete Consiglio. In alternativa verifica di fattibilità di una TV satellitare regionale.

Le iniziative di comunicazione più significative saranno oggetto di verifica di efficacia – customer satisfaction – attraverso lo sportello URP del Consiglio regionale nonché l'utilizzo di questionari ad hoc per un migliore ed efficace livello dell'attività informativa e per lo sviluppo di iniziative future