



PROVINCIA DI PESARO E URBINO

## UFFICIO COMUNICAZIONE

**C** REAZIONI GRAFICHE  
**O** RGANIZZAZIONE EVENTI  
**M** OSTRE  
**U** FFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
**N** EWS  
**I** NFORMAZIONI  
**C** ENTRO DOCUMENTAZIONE  
**A** LLESTIMENTI  
**R** ETE INTERNA PER LA COMUNICAZIONE  
**E** ...TANTO ALTRO ANCORA

## RELAZIONE ATTIVITA' 2017

## P.O 2.3

COMUNICAZIONE - URP - SVILUPPO ECONOMICO – EMIGRAZIONE - PARI OPPORTUNITA'

### COMUNICAZIONE - URP

MISSIONE 1 PROGRAMMA 1 e 2 / Dirigente Marco Domenicucci

---

#### SCENARIO E ATTIVITÀ REALIZZATE

La storia del rapporto tra riforme nelle PA e sviluppo della Comunicazione istituzionale ha ampiamente confermato che l'attività di comunicazione aumenta la trasparenza dell'azione amministrativa, migliora i rapporti tra Stato e cittadini e promuove comportamenti coerenti da parte dei vari soggetti istituzionali contribuendo a rafforzare ancor più il nostro sistema democratico.

Con la legge 7 aprile 2014 n°56 le Province sono state trasformate in **enti di 2° livello** con elezione dei propri organi a suffragio ristretto, La legge in oggetto ha abolito la Giunta provinciale, redistribuendo le deleghe di governo all'interno del Consiglio provinciale molto ridimensionato nel numero dei suoi membri. Un nuovo organo, l'Assemblea dei sindaci, assume il compito di deliberare il bilancio ed eventuali modifiche statutarie.

Alle Province spettano le **funzioni** di: *pianificazione territoriale provinciale di coordinamento, tutela e valorizzazione dell'ambiente; pianificazione dei servizi di trasporto autorizzazione e controllo in materia di trasporto privato, nonché costruzione e gestione delle strade provinciali e regolazione della circolazione stradale ad esse inerente; programmazione della rete scolastica; raccolta ed elaborazione dati ed assistenza tecnico-amministrativa agli enti locali; gestione dell'edilizia scolastica; controllo dei fenomeni discriminatori in ambito occupazionale e promozione delle pari opportunità nel territorio provinciale.*

Il lungo processo di riordino delle Province ha coinvolto intensamente la Provincia di Pesaro e Urbino, che nel 2016 è stata impegnata nel completamento della **fase di transizione**. Da evidenziare poi il contesto di **incertezza** relativa al **ritardo** dello Stato e delle Regioni nella definizione del **quadro definitivo delle funzioni delegate** (solo ad aprile 2016) e alle **risorse** economiche, che hanno reso imprevedibile la futura possibile organizzazione dei Servizi.

Nonostante ciò le attività di comunicazione possono dirsi essersi realizzate con ampio consenso e partecipazione: la struttura ha costruito **relazioni consolidate all'interno e all'esterno dell'Ente**, con una formazione realizzata spesso sul campo ma con personale motivato, coinvolto negli obiettivi, dotato di un forte senso di appartenenza. Consistenti dunque gli **investimenti personali** e l'approccio multidisciplinare e le **competenze trasversali del personale addetto** alla comunicazione con l'utente esterno, alla comunicazione front-line, alla comunicazione telefonica e alla comunicazione scritta.

Sempre più stretta è stata la **relazione tra comunicazione e innovazione**, anche in una prospettiva futura, che ha visto questa struttura organizzativa intensamente impegnata nel ruolo di mediazione e coordinamento delle relazioni esterne e interne, nella prospettiva di mantenimento di un'organizzazione in grado di rendere sostenibili le politiche d'innovazione.

In ottemperanza alla L.150/2000 e successive direttive, **nel 2017** sono state realizzate le seguenti attività e funzioni:

n°6300 CONTATTI URP

n°4 CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ( con una media di 3 progetti grafici)

n°46 INIZIATIVE ED EVENTI PUBBLICI (con una media di 3 progetti grafici)

n°20 COLLABORAZIONI ESTERNE (supporto ad eventi promossi da soggetti diversi dalla Provincia, con una media di 3 progetti grafici))

n°1 ALLESTIMENTI

n°2 PUBBLICAZIONI

n°6 FUNZIONI PER IL PORTALE DELLA PROVINCIA (+ 8 a supporto)

n°3 ATTIVITÀ SPECIFICHE PER IL CERIMONIALE

n°4 GRUPPI DI LAVORO interni all'Ente (partecipazione quali componenti effettivi)

## L'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico esplica le sue attività attraverso un **Front office** e un **Back office**: il primo costituisce il luogo fisico dove l'utente entra in contatto con l'Ente mentre il secondo è quello non visibile all'utente, ma determinante per la funzionalità dell'ufficio.

Nell'anno 2017 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- ha registrato una media di circa **25 contatti** al giorno con l'utenza, per un totale di circa **6.300 contatti** (in diminuzione del 10,6% rispetto all'anno precedente)
- ha gestito n° **3.958 pratiche di posta in arrivo** (in diminuzione del 3,4% rispetto all'anno precedente)
- ha pubblicato n° **49 contenuti** nelle sezioni *Primo Piano* e *Notizie* del Portale istituzionale

Il ridimensionamento delle funzioni in capo alla Provincia, pur confermando la flessione degli accessi all'URP iniziata nel 2016, ha richiesto maggiori sforzi nei seguenti ambiti:

- COMUNICAZIONE INTERNA (nuova Rete referenti per la comunicazione)
- AGGIORNAMENTO NUOVI PORTALI ISTITUZIONALI
- QUALITA' DEI SERVIZI ON LINE

## CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

- 1 BOLLETTINO POLLINI
- 2 OCCASIO - UN'APP DA NON PERDERE!
- 3 PARCHI E NATURA ATTIVA
- 4 LE ECCELLENZE DEL TERRITORIO

## INIZIATIVE ED EVENTI PUBBLICI

Organizzazione e/o supporto alle seguenti iniziative

### PRESENTAZIONI, CONVEGNI , CERIMONIE E INCONTRI

1. *Elezioni provinciali*
2. *Accoglienza temporanea uffici Tribunale Pesaro e ordine Avvocati*
3. *Animazione territoriale Territori del Benessere*
4. *Convegno Magica Kora*
5. *Assemblea pubblica La Viabilità nel Montefeltro*
6. *Calendario iniziative sul territorio per giornata 8 marzo*
7. *Attivazione Diretta streaming per sedute Assemblea dei Sindaci*
8. *Laboratori didattici San Bartolo*
9. *Cerimonia di inaugurazione Sezione ANC Carabinieri*
10. *Assemblea pubblica La viabilità nella valle del Metauro*
11. *Conferenza Un gioiello di museo*
12. *Assemblea Sindaci*
13. *Conferenza stampa Bilancio dello Stato e azioni della Provincia*
14. *Convegno Le eccellenze del territorio che fanno Bottega. Meccanica – legno – agroalimentare*
15. *Cerimonia di riapertura Ponte dei Conciatori di Urbani*
16. *Mostra di ceramiche Dei e Miti*
17. *Weekend di agosto alla Riserva del Furlo*
18. *Apertura Nuovo anno scolastico 2017/2018*
19. *Incontro istituzionale nuovo Colonnello dei Carabinieri*
20. *Convegno Il mio futuro riparte da qui*
21. *20° Anniversario di Gemellaggio a Rastatt*
22. *Incontro istituzionale con la Regione istriana*
23. *Seminario specialistico Il nuovo codice degli Appalti e gli acquisti verdi nella PA*
24. *Workshop Terre del Benessere*

25. Incontro istituzionale *con nuovo Prefetto*
26. Calendario delle iniziative sul territorio *giornata contro la Violenza sulle donne*
27. Assemblea pubblica *La viabilità nell'Area cesanense*
28. Mostra permanente *SALA DELLE DONNE 10 artiste per 10 protagoniste*
29. Convegno *Le Competenze Ambientali della Nuova Provincia*
30. Seminario *La Giornata della Trasparenza*
31. Giornata informativa interna *progetto Portale Istituzionale e funzione generale*

## FESTE NAZIONALI

32. Giorno della memoria *27 gennaio*
33. Giorno del Ricordo *10 febbraio*
34. Festa della donna *8 marzo*
35. Giornata nazionale Polline *21 marzo*
36. Giornata dell'Unità Nazionale, della Costituzione, dell'Inno e della bandiera *17 marzo*
37. Festa della Liberazione *25 aprile*
38. Festa della Repubblica *2 giugno*
39. Giornata del sacrificio del lavoro italiano nel mondo *8 agosto*
40. 74° Anniversario Insurrezione popolare di Napoli *28 settembre*
41. Festa San Francesco Patrono d'Italia *4 ottobre*
42. 72° Anniversario delle Nazioni Unite *24 ottobre*
43. Giornata dell'Unità Nazionale e Festa delle Forze Armate *4 novembre*
44. *Giornata internazionale contro la violenza sulle donne.*
45. Festività natalizie e di inizio anno *2017 /2018*
46. Emergenza neve

## COLLABORAZIONI ESTERNE e A SUPPORTO DI ENTI LOCALI E ASSOCIAZIONI

Coordinamento e/o progettazione grafica, stampa e diffusione anche on line:

1. Comune di Pesaro *One billion rising 2017*
2. Comune di Peglio *Le ricette con il maiale*
3. Comune di Peglio *L'energia è di tutti*
4. Associazione Amici della ceramica *Un gioiello di museo e mostra dei e miti*
5. Comune di Peglio *Menù Asilo e elementari Peglio*
6. Comune di Peglio *Alla scoperta di Smart Peglio*
7. Regione Marche *Giornata della trasparenza*
8. Comune di Acqualagna *33^ Fiera regionale Tartufo Nero Estivo*
9. Ass.ni diverse Fano *Una città da gustare*
10. ANT Pesaro *Elaborazione lutto*
11. Istituto Harmonia *Corsi di musica*
12. *Ente parco S. Bartolo Le piante mangerecce*
13. Comune di Acqualagna *52^ Fiera nazionale Tartufo Bianco*
14. Comune di Fermignano *De bello Civili 2.0*
15. Terziario donna Confcommercio *Iniziativa intitolata SALA DELLE DONNE 10 artiste per 10 protagoniste Mostra permanente*
16. Comune di Pesaro e Ats1 *Calendario iniziative celebrazioni nella ricorrenza del 25 Novembre*
17. Comune di Tavullia *Liberati dalla violenza*
18. Comune di Pesaro *Ambiti ottimali, unioni e convenzioni*
19. Comune di Fermignano *Natale da vivere a Fermignano*
20. Comune di Peglio *400 anni degli statuti comunali*

## GRAFICA, ALLESTIMENTI, ANIMAZIONI ECC.

L'ufficio Comunicazione è dotato della figura di un architetto esperto in comunicazione che svolge anche il ruolo di:

- **grafico creativo** per la progettazione grafica interna dei diversi strumenti di comunicazione (manifesti, brochure, cartoline invito, pubblicazioni, cataloghi, inserzioni, loghi, segnaletica interna ed esterna ecc.) e verifica di ogni proposta grafica esterna per assicurare un'immagine coordinata dell'Ente e garantire la percezione della "mission" della Provincia di Pesaro e Urbino da parte dei cittadini, delle imprese e delle associazioni

- **curatore dell'allestimento** di stand espositivi, mostre, eventi di comunicazione, spazi istituzionali e uffici
- curatore dei **nuovi strumenti visivi e narrativi** di animazione che consentono di creare una presentazione dinamica dei contenuti
- curatore creativo della **Comunicazione on line**. La grafica è stata un elemento sostanziale per la realizzazione di una comunicazione on line. Al grafico sono stati affidati la realizzazione di banner, pulsanti, sfondi, loghi, brochure, inviti e immagini per la sezione delle news e del primo piano del sito istituzionale.

#### PROGETTI GRAFICI

n. 322 progetti grafici (stimati ipotizzando una media di n° 3 progetti per ciascun evento, campagna o sezione on line, oltre a circa 100 ulteriori progetti per le altre attività relazionate)

#### ALLESTIMENTI E SEGNALETICA

- 1 Allestimento Mostra permanente "*10 artiste per 10 protagoniste*"
- 1 Targa per la SALA DELLE DONNE
- n. 8 fuoriporta

#### PUBBLICAZIONI

- "ALLA SCOPERTA DI SMART PEGLIO" (impaginazione)
- "MENU SCUOLA PEGLIO" (bozza)

#### MAPPE TEMATICHE

- Schemi e rappresentazioni grafiche che raccontano i progetti, i lavori in corso e le caratteristiche della nostra provincia (circa 100 schede)

#### INSERZIONI SU RIVISTE, PERIODICI

- Elenco Sì
- Pagine Bianche

#### CARTE INTESTATE, ATTESTATI, COPERTINE

- n. 8 carte intestate
- attestati (Bertozzini, Botteghe di mestiere, Acquisti verdi, Competenze ambientali, Giornata Trasparenza)
- Copertine (Controllo di gestione, DUP 17-19, PEG, Carta del servizio Sale, Relazione 2017)

#### LOGHI

- loghi e banner (Amministrazione trasparente, Vota i Servizi on line, "Presentazioni" per il sito Comunicare)

#### LE PRESENTAZIONI

- N. 8 strumenti di comunicazione utilizzati in riunioni, eventi e incontri pubblici per l'approfondimento e la diffusione di temi articolati o particolarmente complessi

### STEMMA DELLA PROVINCIA

Verifica delle condizioni/opportunità di trasmissione e di utilizzazione da parte di soggetti terzi all'Ente:

**n°120** concessioni

## FUNZIONI PER IL PORTALE DELLA PROVINCIA

- 1 [Home Page](#) Provincia - 38 aggiornamenti sezione **Primo Piano**
- 2 [Home Page](#) Provincia - 11 implementazioni sezione **Notizie**
- 3 [Sito Comunicazione e Relazioni con il Pubblico](#)
- 4 **Pagina Web del Presidente** <http://www.provincia.pu.it/presidente>
- 5 **Portale Pari opportunità** [www.provincia.pu.it/funzione-pariopportunita](http://www.provincia.pu.it/funzione-pariopportunita)  
**Progetti per scuole, strade, fiumi e pronto intervento** [www.provincia.pu.it/presidente/progetti](http://www.provincia.pu.it/presidente/progetti)

e 8 attività di supporto per:

- 1 Amministrazione trasparente (icona e organigramma)
- 2 Ufficio Legale (supporto per pubblicazione news)
- 3 Gestione risorse umane (supporto progettazione Pagina)
- 4 Polizia Provinciale (supporto progettazione Pagina)
- 5 Ufficio Tributi (supporto redazione Pagina)
- 6 Portale CSTP (supporto organizzazione contenuti)
- 7 Portale STRADE (supporto immagini per le notizie in Primo piano)
- 8 CUG (implementazione pagina)

## FUNZIONI PER IL CERIMONIALE

1) VISITE E INCONTRI ISTITUZIONALI CON RAPPRESENTANTI LOCALI, DI STATO E DI STATI ESTERI

2) BANDIERE ISTITUZIONALI

Adempimenti per l'imbandieramento degli edifici con bandiere Provincia, O.N.U, Nazionale, Europea e Regionale o degli ospiti stranieri in visita; esposizione bandiere a mezza asta ad omaggio alla memoria:

- esposizione all'esterno
- esposizione all'interno
- in occasione di manifestazioni, cerimonie, ricorrenze, lutti

3) OGGETTI DI RAPPRESENTANZA scelta e realizzazione di:

- trofei
- oggetti e volumi per lo scambio di doni in occasione di incontri, visite, iniziative, premi, missioni del Presidente e dei servizi dell'Ente
- francobolli dedicati alla *Riserva del Furlo*

4) ATTIVITA' DI RICEVIMENTO E ASSISTENZA

- a supporto delle iniziative organizzate dalla struttura di Comunicazione e dagli Uffici dell'Ente

## ULTERIORI ATTIVITA' NEL 2017

### FORMAZIONE

Lo sviluppo e l'aggiornamento delle capacità tecniche e informatiche è imprescindibile. Per accrescere le proprie competenze gli addetti alla comunicazione/URP hanno **partecipato alle seguenti attività formative**:

- tematiche contabilità
- funzionalità Mepa
- D.lgs.33/2013
- Attuazione del Piano della Prevenzione della Corruzione 2017-2019
- Accesso civico

Inoltre in qualità di formatori/relatori sono state organizzate le seguenti iniziative:

- Portale Organizzazione generale – 19 giugno
- Rilevazione della qualità dei Servizi on line – 19 settembre
- Giornata della Trasparenza - 14 dicembre

## GRUPPI DI LAVORO E COMMISSIONI

Per la trasversalità delle competenze di comunicazione nell'ambito dei compiti istituzionali, gli addetti alla comunicazione/URP hanno partecipato ai seguenti Gruppi di lavoro:

- Comitato Unico di Garanzia (CUG)
- Supporto alle attività per il Programma per la Trasparenza e l'Integrità
- Commissioni interne
- Progetto i Territori del Benessere

## PROGETTI SPECIALI

### 1) PORTALE "ORGANIZZAZIONE GENERALE"

Nell'ambito delle attività di aggiornamento del Portale Istituzionale, per il nuovo portale sono state realizzate le seguenti attività:

- Convocazione del **Tavolo di lavoro interno** composto da Ufficio Comunicazione-URP e Servizio Sistemi Informativi
- **Incontri con i referenti dei Servizi** coinvolti per la presentazione delle azioni necessarie alla redazione del Progetto (progettazione grafica della Home page del Portale, definizione dei contenuti e delle immagini per le 3 Notizie in Primo Piano, breve testo descrittivo delle funzioni, definizione delle Aree tematiche e dei loro contenuti e immagini, compresa la verifica delle pagine esistenti e le modalità per un tempestivo aggiornamento da parte degli uffici competenti)
- Verifica trimestrale dell'**aggiornamento dei portali e della bonifica** dei sottositi e delle pagine obsolete
- Redazione di **Bozza del Progetto** Portale tematico "Organizzazione generale" con crono programma e condivisione con la Direzione
- Serie di **incontri formativi**
- Pubblicazione del nuovo Portale "Organizzazione generale" (in linea con le nuove Linee Guida per le PA)

### 2) RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ON LINE

Per favorire la multicanalità attivando la pubblicazione dei risultati delle indagini sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete, sono state svolte le seguenti attività:

- **Tavolo di lavoro interno** composto da Ufficio Comunicazione-URP e Servizio Sistemi Informativi
- Elaborazione e progettazione informatica del Questionario
- **Mappatura** dei servizi attualmente resi in rete e report definitivo
- Pubblicazione del Questionario
- Campagna di diffusione
- Presentazione del progetto alla Giornata delle Trasparenza
- **Elaborazione dei risultati** della rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete

### 3) LA PROVINCIA SI RACCONTA

Strumento di Comunicazione per raccontare il **nuovo assetto** e la nuova identità dell'Ente dopo la lunga fase di riordino istituzionale che si è conclusa nel 2017. Questi i principali contenuti:

1. Le funzioni fondamentali della Provincia
2. Dove siamo - mappa
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico
4. Gli orari di apertura al pubblico degli Uffici
5. Come contattarci
6. La Provincia è anche questo (le funzioni meno conosciute)

### 4) ELEZIONI DEL CONSIGLIO PROVINCIALE

**Progettazione grafica dei materiali** necessari (manifesti, schede ecc.) per le elezioni del Consiglio provinciale (8 gennaio 2017) e realizzazione della **pagina web dedicata**, con tutte le notizie, gli atti, i documenti inerenti lo svolgimento delle elezioni.

#### **FINALITA' e FONTI**

Attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dalla L.150/00 e successive

#### **BENEFICIARI**

Cittadini; Amministrazioni locali; Istituzioni nazionali; Personale dipendente

#### **RISORSE UMANE E FINANZIARIE**

Solo risorse umane interne con competenze multidisciplinari e forti **investimenti personali** .

In relazione al carico di lavoro si fa presente che date le esperienze e le competenze maturate l'ufficio ha subito tagli di personale assegnato determinati da motivi di urgenza a partire dall'ottobre 2013 a tutto l'anno 2016

*Posizione Organizzativa*  
Capoufficio  
Funzionario

*Stefania Geminiani*  
*Fernanda Marotti*  
*Stefania Poderi*