Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Città di Fabriano

FABRIANO
City of Crafts and Folk Art
Designated UNESCO
Creative City in 2013

RIORGANIZZARE LA COMUNICAZIONE

DEL COMUNE DI FABRIANO

Ruoli, funzioni, flussi, strumenti

Un modello organizzativo per una comunicazione più coordinata, tempestiva e vicina ai cittadini

Documento di lavoro

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Il punto di partenza

- Competenze interne e rapporto diretto con i cittadini
- Sito istituzionale, social e WhatsApp
- Comunicazione del Comune e comunicazione istituzionale
- City Brand, Visit Fabriano e consulenza strategica

NON DOBBIAMO NECESSARIAMENTE COMUNICARE DI PIÙ

Dobbiamo far circolare meglio le informazioni

Le risorse ci sono. Il passaggio decisivo riguarda il coordinamento.

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

L’obiettivo

INFORMAZIONE › VALUTAZIONE › ELABORAZIONE › COMUNICAZIONE › ASCOLTO

Ogni informazione rilevante deve avere

- un responsabile
- un destinatario
- un linguaggio
- un canale
- un tempo

ENTRO 24 ORE DA UNA DECISIONE IMPORTANTE

Il cittadino deve capire cosa è successo, perché e cosa cambia concretamente

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

La Cabina di Regia

SINDACO

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Segreteria e organizzazione

STAFF DEL SINDACO

Coordinamento politico-istituzionale

ADDETTO STAMPA

Comunicazione della Sindaca

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Comunicazione del Comune

COORDINAMENTO COMUNICAZIONE

Strategia, immagine e City Brand

Non una nuova struttura, ma un coordinamento delle risorse esistenti

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Segreteria del Sindaco

ORGANIZZARE E ANTICIPARE

- Gestione dell’agenda istituzionale
- Appuntamenti, incontri, inviti e scadenze
- Raccordo con uffici, Giunta e interlocutori esterni
- Raccolta preventiva delle informazioni necessarie
- Condivisione degli appuntamenti comunicabili
- Gestione degli impegni istituzionali
- Gestione dei documenti da vagliare e firmare



L’agenda diventa uno strumento di programmazione della comunicazione

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Coordinamento politico-istituzionale

LEGGERE IL CONTESTO. ANTICIPARE I PROBLEMI.

- Visione complessiva dei dossier strategici
- Monitoraggio di lavoro e crisi industriale
- Relazioni istituzionali e stakeholder
- Raccordo con Regione, Governo, categorie e parti sociali
- Individuazione preventiva di criticità e opportunità
- Supporto al Sindaco nella lettura dello scenario

01 Cosa sta accadendo?

02 Chi è coinvolto?

03 Quali criticità o opportunità emergono?

04 Cosa deve sapere il Sindaco?

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Comunicazione del Sindaco

RACCONTARE LA PRESENZA E L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DEL SINDACO

AGENDA

Presidio quotidiano

Accompagnamento comunicativo degli appuntamenti e raccolta tempestiva dei materiali.

CONTENUTI

Parole e immagini

Note, dichiarazioni, post, fotografie, video e testimonianze.

RELAZIONI

Stampa e città

Rapporti con i media, cittadini, associazioni, imprese e istituzioni.

Una comunicazione personale e istituzionale, presente, riconoscibile e vicina alla città

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Comunicazione del Comune

TRASFORMARE L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA IN INFORMAZIONE UTILE

- Redazione istituzionale e comunicati stampa
- Sito e contenuti istituzionali social
- Informazioni provenienti da Giunta, Consiglio e uffici
- Rapporto operativo con assessorati e servizi
- Coordinamento URP e ascolto delle domande ricorrenti
- Traduzione del linguaggio amministrativo

L'URP COME SENSORE DELLA CITTÀ

Se molti cittadini fanno la stessa domanda, quella risposta deve diventare comunicazione

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Strategia e coordinamento dell’immagine

COSTRUIRE IL SISTEMA E MANTENERLO COERENTE

01	**STRATEGIA**	Linee editoriali e supervisione
02	**IDENTITÀ**	Immagine coordinata e City Brand
03	**DESTINAZIONE**	Visit Fabriano e marketing territoriale
04	**STRUMENTI**	Campagne, format e supporto operativo
05	**VERIFICA**	Controllo periodico dei risultati

Il consulente esterno fornisce metodo, strumenti e direzione. La struttura interna presidia il lavoro quotidiano.

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Due comunicazioni, un’unica strategia

COMUNE DI FABRIANO

Parla come istituzione

- Servizi, lavori e scadenze
- Decisioni e progetti
- Bandi e opportunità
- Emergenze e partecipazione

SINDACO DI FABRIANO

Parla come Sindaco

- Incontri e sopralluoghi
- Spiegazioni e dichiarazioni
- Ascolto e presenza sul territorio
- Visione amministrativa

COERENZA SÌ. SOVRAPPOSIZIONE NO.

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Il flusso settimanale

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Riunione editoriale	**Consiglio comunale**	**Cosa cambia**	**Giunta**	**Dalla Giunta**
Agenda, priorità, responsabili, canali e tempi	Selezione delle decisioni utili ai cittadini	Le decisioni spiegate con chiarezza	Individuazione delle decisioni comunicabili	Decisione, ragioni, tempi, risorse e conseguenze

Il calendario resta aperto alle notizie e alle esigenze quotidiane

Il flusso della singola notizia

ACCADE O SI DECIDE

↓

L'informazione arriva alla redazione

↓

È rilevante per i cittadini?

↓

Chi deve comunicarla?

COMUNE

SINDACO

VISIT FABRIANO

↓

Come deve essere raccontata?

COMUNICATO
SITO
POST
REEL
STORIES
WHATSAPP
VIDEO

↓

PUBBLICAZIONE

↓

ASCOLTO E RISCONTRO

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

I contenitori editoriali

FABRIANO INFORMA	Servizi, scadenze, lavori, viabilità, bandi, opportunità
COSA CAMBIA	Decisioni amministrative spiegate in modo semplice
FABRIANO ASCOLTA	Quartieri, frazioni, cittadini, imprese, associazioni, scuole
FABRIANO PARTECIPA	Incontri, consultazioni, progetti condivisi, cittadinanza attiva
FABRIANO DOMANI	Lavoro, sviluppo, giovani, rigenerazione, infrastrutture, futuro

Cinque rubriche sotto un’unica identità riconoscibile

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Visit Fabriano: un’altra missione

VISIT FABRIANO COMUNICA LA DESTINAZIONE

Non l’attività amministrativa

CULTURA | CARTA | MUSEI | NATURA | TREKKING

ENOGASTRONOMIA | EVENTI | ESPERIENZE | ACCOGLIENZA | PERSONE

OBIETTIVO

Trasformare Fabriano da luogo da visitare a destinazione da scegliere

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Un Sindaco presente

MERCATI | QUARTIERI | FRAZIONI | IMPRESE | SCUOLE

ASSOCIAZIONI | CANTIERI | LAVORO | SPORT | CULTURA

Non soltanto cerimonie e appuntamenti istituzionali

Raccontare non soltanto dove è presente il Sindaco, ma perché è lì, chi sta ascoltando e cosa succederà dopo

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Il metodo

01 PROGRAMMARE

Sapere prima cosa accadrà

02 CONDIVIDERE

Far arrivare l'informazione alle persone giuste

03 SEMPLIFICARE

Rendere comprensibili atti e decisioni

04 RACCONTARE

Scegliere linguaggio e canale

05 ASCOLTARE

Verificare domande, reazioni e bisogni

06 MIGLIORARE

Correggere continuamente il sistema

Fabriano
LA CITTÀ GENTILE

Il risultato

Una macchina più grande	›	**Una squadra più coordinata**
Più contenuti	›	**Contenuti più utili**
Più canali	›	**Canali con funzioni più chiare**
Raccontare ciò che il Comune fa	›	**Spiegare perché lo fa e cosa cambia**

NON DOBBIAMO COMUNICARE DI PIÙ

DOBBIAMO COMUNICARE MEGLIO, INSIEME