



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



Consiglio delle
autonomie locali
della provincia di Trento

FARE COMUNITA'

**PROGETTO DI
ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO
ALL'AVVIO DEL PROCESSO DI RIFORMA DEL
SISTEMA ISTITUZIONALE TARENTINO**

INTRODUZIONE

Una forte consapevolezza politica ed una diffusa sensibilità, evidenziata da tutti gli interlocutori istituzionali, stimolati dal processo di riforma costituzionale avviato a livello nazionale, hanno determinato anche in Trentino la necessità di rivedere il modello istituzionale che ha caratterizzato gli ultimi 35 anni della nostra storia.

Si tratta di un passaggio epocale, destinato a caratterizzare lo sviluppo della nostra provincia nei prossimi anni.

Per questo motivo la Giunta provinciale ed il Consiglio delle Autonomie locali condividono:

- la necessità di **coordinare le azioni** da ciascuno dei due soggetti avviate per stimolare l'avvio del processo; qualunque iniziativa risulterà infatti più efficace se condivisa e concertata, consentendo di massimizzare i risultati prodotti; vanno evitate inutili sovrapposizioni, duplicazioni di attività o, ancor peggio, messaggi contrastanti; in sintesi, *“Decidere e lavorare insieme per decidere e lavorare meglio”*;
- l'importanza di comprendere a fondo l'**organizzazione** attuale degli Enti coinvolti: si deve determinare come, con che tempi e con quali risorse – umane e finanziarie -, le funzioni ed i servizi vengono oggi gestiti ed erogati, indipendentemente dal fatto contingente che essi siano assicurati da Provincia, Comuni o Comprensori: tale conoscenza costituisce infatti il presupposto necessario per poter affrontare l'ambiziosa sfida di riscrivere integralmente lo schema delle competenze e delle responsabilità dei diversi protagonisti istituzionali; in sintesi, *“Dobbiamo comprendere come la macchina funziona oggi per prepararla al meglio ad affrontare la strada di domani”*;
- la funzione strategica della **formazione** quale strumento imprescindibile per diffondere non solo la conoscenza degli aspetti giuridici, economici, sociologici connessi all'attuazione del processo di riforma, ma per creare anche le migliori condizioni “ambientali” tra gli Amministratori ed i dipendenti, affinché il processo possa decollare tempestivamente e con i giusti presupposti; in sintesi, *“Sentirsi partecipi alla fase nascente di un progetto crea le basi più solide affinché esso cresca in un contesto che lo riconosca come patrimonio collettivo”*;

- l'esigenza di coinvolgere il cittadino nel processo di riforma: il nuovo assetto delle competenze all'interno della Pubblica Amministrazione trentina costituirà un cambiamento destinato ad investire direttamente, presto o tardi, ciascuno degli oltre 507mila residenti nel nostro territorio. E' in funzione di questa prospettiva che l'intera collettività necessita sin da subito di informazioni precise e mirate, tali da coinvolgere il cittadino anziché escluderlo da quanto accade intorno. Per questo la **comunicazione** diverrà determinante purché chiara, precisa, semplice ed ampiamente divulgata, in grado quindi di raggiungere qualunque contesto sociale, così da evitare quel senso di disorientamento – quando non addirittura di ostilità – che si crea quando le informazioni non risultano comprensibili, e quindi accessibili, dal fruitore finale (utente-cittadino). In sintesi, *“Si deve evitare che la riforma si riduca ad argomento per pochi, lavorando affinché essa divenga patrimonio condiviso di tutti”*.

Dalla condivisione di questi obiettivi nasce il progetto “Fare Comunità”, quale quadro di sintesi della pluralità di azioni poste in essere da Provincia e Consiglio delle Autonomie locali.

Esso costituisce una sfida nella sfida: far lavorare insieme, fianco a fianco, gli Amministratori e i dipendenti provinciali con gli Amministratori e i dipendenti comunali e comprensoriali, con l'obiettivo di:

- investire sulla capacità di tutti di “fare squadra”, indipendentemente dall'Ente nel quale si opera;
- eliminare inutili barriere, spesso erette nel tempo per ragioni che il tempo trascorso non consente neppure di ricordare;
- rafforzare la convinzione che l'unico criterio di giudizio con il quale la riforma sarà valutata sarà alla fine il grado di soddisfazione dei cittadini trentini.

“Fare Comunità”, quindi, inteso come impegno comune a costruire i nuovi soggetti istituzionali attraverso uno sforzo unitario di tutti gli interlocutori coinvolti.

IL COORDINAMENTO DELLE AZIONI

"Decidere e lavorare insieme per decidere e lavorare meglio"

1- COORDINAMENTO

Obiettivo

Assicurare che tutte le azioni poste in essere da Provincia e Consiglio delle Autonomie locali siano concordate preventivamente ed inserite in un contesto organizzato.

L'esigenza di coordinamento si manifesta sia sotto il profilo **politico** che sotto quello **tecnico**.

1A - COORDINAMENTO POLITICO

Strumenti

- Viene istituita la **Regia Unica** quale organismo di riferimento unitario per l'assunzione di qualunque decisione politica connessa all'attuazione del processo di riforma.
Essa è composta da:

Presidente della Provincia, che la presiede;
Assessore provinciale competente;
Presidente del Consiglio delle Autonomie locali;
Vicepresidente vicario del Consiglio medesimo.

Partecipano ai lavori della Regia Unica, in relazione agli argomenti da trattare, gli Assessori provinciali ed i componenti del Consiglio delle Autonomie locali competenti per le singole materie.

- Viene istituito il **Tavolo dei Coordinatori**, quale organismo di raccordo tra la Regia Unica ed i Collegi dei Sindaci previsti dall'articolo __ della L.P. 3/2006; ciascun collegio ha infatti già individuato un proprio referente al quale il Presidente del Consiglio delle Autonomie ha delegato formalmente il compito di convocare e gestire i Collegi medesimi;
- Viene istituito il **"Tavolo per le politiche del personale"** quale luogo di condivisione preventiva delle strategie che devono improntare la contrattazione collettiva, con l'obiettivo di armonizzare queste ultime con il processo di riforma in atto; il Tavolo dovrà inoltre avere cura di assicurare l'attivazione degli

strumenti di concertazione previsti dai contratti con particolare riferimento agli aspetti connessi al cambiamento organizzativo.

Tempi di attuazione

Gli strumenti sono istituiti formalmente con l'approvazione del presente progetto.

Convocazioni

La Regia Unica è convocata dal Presidente della Provincia, anche su richiesta del Presidente del Consiglio delle Autonomie, ogni volta che se ne ravvisi la necessità e comunque almeno una volta ogni 30 giorni.

Il Tavolo dei Coordinatori è convocato dal Presidente del Consiglio delle Autonomie almeno ogni 45 giorni e comunque su richiesta di tre o più Coordinatori.

Il Tavolo per le politiche del personale è convocato dal Presidente della Provincia, anche su richiesta del Presidente del Consiglio delle Autonomie locali, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque sempre prima di approvare le direttive all'APRAN per il rinnovo dei contratti collettivi di livello intercompartimentale, di comparto e di settore.

Soggetto responsabile

<i>Regia Unica:</i>	Dipartimento Affari Istituzionali della Provincia
<i>Tavolo dei Coordinatori:</i>	Consiglio delle Autonomie locali
<i>Tavolo per le politiche del personale:</i>	Dipartimento Organizzazione, Personale e Affari Generali della Provincia

1B - COORDINAMENTO TECNICO

Strumenti

- **Gruppo di coordinamento:** esso è composto dal Dirigente Generale del Dipartimento Affari istituzionali (che lo presiede), dalla Dirigente del Servizio Autonomie locali e dal Segretario Generale del Consiglio delle Autonomie locali;

il Gruppo organizza e coordina l'attività dei Tavoli di lavoro di seguito descritti, costituiti sulla base del principio di pariteticità e composti da esperti in materie giuridiche, economiche e di organizzazione:

- a) *Tavolo di consulenza tecnico-giuridica*: esso diviene il punto di riferimento unitario per l'analisi delle richieste di interpretazione delle norme in materia di riforma istituzionale; esso dovrà assumere un ruolo centrale anche con riferimento alla predisposizione, da parte delle singole Comunità, del relativo Statuto;
- b) *Tavolo di ricognizione delle funzioni trasferite*: sarà chiamato a dare attuazione al contenuto dell'articolo 8 comma 12 della L.P. 3/2006 nonché a riepilogare puntualmente, ad ogni modifica normativa approvata dal Consiglio provinciale, le funzioni amministrative trasferite ai Comuni. Tale base di conoscenza costituirà il presupposto necessario per l'adozione del decreto del Presidente della Provincia previsto dal comma 13 del medesimo articolo 8;
- c) *Tavolo per i servizi pubblici locali e per le società e le agenzie di sistema erogatrici di attività e prestazioni a supporto delle Amministrazioni, che potranno operare contestualmente per la Provincia e gli Enti Locali*: il riordino del sistema dei servizi pubblici rappresenta un tema delicato, che deve essere affrontato con attenzione. Le risultanze del confronto maturato sul Tavolo costituiranno la base per la definizione delle intese previste dall'articolo 13 comma 6 della L.P. 3/2006;
- d) *Tavolo per la definizione del regolamento per l'elezione dell'Assemblea delle Comunità*: il compito principale è quello di definire il regolamento previsto dall'articolo 16 comma 12 della L.P. 3/2006; ad esso viene inoltre richiesto di esprimersi su ogni altra problematica connessa al/ai sistemi elettorali che ciascuna Comunità deciderà di adottare;
- e) *Tavolo per l'informatica*: strumento indispensabile per mantenere uno stretto raccordo tra sviluppo dei nuovi soggetti istituzionali, riorganizzazione dello schema delle competenze ed adozione dei necessari strumenti informatici di supporto;
- f) *Tavolo finanza locale*: esso assume particolare importanza ed urgenza alla luce delle rilevanti ripercussioni che questo argomento è destinato a produrre sull'intero processo di riforma;
- g) *Tavoli di approfondimento tematici*: di volta in volta, in funzione degli argomenti trattati, verranno costituiti strumenti di approfondimento dedicati.

Tempi di attuazione

Il Gruppo di Coordinamento verrà insediato all'indomani della condivisione del presente progetto.

Esso avrà cura di costituire ed organizzare al meglio l'attività dei Tavoli in precedenza descritti.

Convocazioni

Il Gruppo di Coordinamento è convocato dal Dirigente Generale del Dipartimento Affari istituzionali, anche su richiesta del Segretario Generale del Consiglio delle Autonomie locali ogni volta che se ne ravvisi la necessità e comunque almeno una volta ogni 15 giorni.

Soggetto responsabile

Gruppo di Coordinamento: Dipartimento Affari Istituzionali della Provincia Autonoma di Trento

ANALISI DELL'ORGANIZZAZIONE ATTUALE E PROPOSTE PER IL FUTURO

"Dobbiamo comprendere come la macchina funziona oggi per prepararla al meglio ad affrontare la strada di domani"

INTRODUZIONE

Gli obiettivi dello studio sono quelli di analizzare l'impatto organizzativo derivante dal trasferimento alle Comunità della potestà regolamentare ed amministrativa in relazione a funzioni e servizi resi alla collettività ed attualmente gestiti da soggetti diversi.

Nella fase preliminare si ritiene importante concentrare l'attenzione su alcuni contesti (territoriali e di funzioni/servizi) per due ordini di ragioni:

- rendere meno dispersivo il lavoro, attesa l'enorme mole di informazioni che in caso contrario dovrebbero essere assunte, analizzate e quindi rielaborate;
- consentire di mettere a punto un *modus operandi* strutturato che, una volta definito, possa divenire strumento di riferimento anche per le analisi condotte su altri contesti.

Per questi motivi i servizi per i quali si propone un'analisi di dettaglio sono:

- **tutti i servizi attualmente svolti dalla Provincia e per sua delega dai Comprensori:**
 - in materia di assistenza sociale, assistenza e beneficenza pubblica, compresi servizi socio-assistenziali, nonché volontariato sociale per servizi da gestire in forma associata, esclusi accreditamenti di enti e strutture ed attività di livello provinciale;
 - in materia di edilizia abitativa pubblica e sovvenzionata;
 - in materia di diritto allo studio, assistenza scolastica ed edilizia scolastica relativa a strutture per il primo ciclo di istruzione;
- **alcuni servizi attualmente gestiti dai Comuni, per i quali si potrebbe ipotizzare un trasferimento volontario alle Comunità:**
 - gestione del bilancio;
 - gestione dei tributi;
 - gestione del personale;
 - altri servizi, da valutare in funzione delle specifiche situazioni che si registreranno presso le diverse Comunità (es. uffici tecnici, polizia locale);
- **il Servizio di Vigilanza Boschiva**, attualmente svolto sulla base di circa 50 ambiti di custodia gestiti da appositi Consorzi.

L'impatto organizzativo sarà valutato partendo dalla fotografia organizzativa delle funzioni e dei servizi svolti nel loro contesto attuale (Comprensori, Comuni, Consorzi di Vigilanza Boschiva) e successivamente saranno valutati e proposti possibili assetti organizzativi che le future Comunità potrebbero adottare a fronte del trasferimento.

Si ritiene inoltre importante verificare e riassumere le modalità con le quali i Comuni gestiscono oggi le proprie competenze nonché le dinamiche dei rapporti esistenti all'interno dei Municipi tra componente politica (Sindaco, Giunta, Consiglio) e tecnica (Segretario, funzionari, impiegati). Per questo potrà essere individuato un Ente campione nel quale svolgere la ricognizione descritta.

Fasi ed attività richieste

In relazione agli obiettivi dello studio sono richieste le seguenti attività di analisi:

- analisi della struttura organizzativa attuale;
- analisi di posizioni e ruoli;
- bilancio delle competenze del personale attualmente impiegato;
- mappa complessiva e descrizione dettagliata dei processi e delle attività operative svolte dal personale;
- analisi dei volumi e dei carichi di lavoro attuali;
- analisi logistica ed infrastrutturale attuale;
- analisi delle procedure informatiche di lavoro.

L'analisi sarà svolta per tutte le funzioni ed i servizi; in particolare dovranno essere raccolti tutti gli elementi organizzativi, inclusi i processi e le attività non strettamente connesse alle funzioni ed ai servizi, ma anche in relazione alle eventuali attività di supporto.

La proposta di riorganizzazione si innesterà sull'attuale assetto dei Comprensori in prospettiva della nascita delle Comunità, anche al fine di organizzare una necessaria fase di transizione che eviti tassativamente ogni possibile discontinuità nell'erogazione delle prestazioni. La proposta dovrà comprendere l'analisi di:

- struttura organizzativa;
- ruoli e posizioni previste, compresa la descrizione dei profili professionali richiesti dalle nuove competenze assunte;

- analisi di bilancio della disponibilità e del fabbisogno di competenze;
- descrizione dei nuovi processi in una logica di snellimento delle attività;
- specifiche funzionali dei nuovi sistemi informatici;
- dimensionamento del fabbisogno organico;
- dimensionamento delle infrastrutture.

Si dovrà quindi, prima di avviare formalmente l'attività di analisi, concordare all'interno del Gruppo di Coordinamento:

- le attività previste per ciascuna fase;
- la metodologia di lavoro;
- la suddivisione dei tempi e delle diverse fasi (GANTT di progetto).

Dovrà essere previsto, fin dall'avvio delle prime analisi, il **coinvolgimento di Informatica Trentina SpA**, quale società "in house" di riferimento dell'intero progetto. Si ritiene infatti strategico che la società sia messa nelle migliori condizioni per comprendere puntualmente le esigenze informatiche dei soggetti che si apprestano a nascere, approntando tempestivamente idonee soluzioni in grado di uniformare nella misura maggiore possibile le soluzioni che ciascun Ente andrà ad adottare.

Territori coinvolti - Progetto pilota

Si propone di avviare l'analisi sulle Comunità della Valle di Sole e del Primiero. Per l'eventuale coinvolgimento di ulteriori Comunità, compatibilmente con le risorse disponibili, verranno concordati tempi e modi direttamente tra Gruppo di Coordinamento e Coordinatori dei singoli Collegi dei Sindaci.

Tempi

I primi risultati dell'analisi dovranno risultare disponibili entro 5 mesi dal finanziamento del progetto.

Soggetto Responsabile

Il progetto sarà coordinato dal Consiglio delle Autonomie locali in stretta collaborazione con le strutture provinciali competenti in materia.

LA FORMAZIONE

“Sentirsi partecipi alla fase nascente di un progetto crea le basi più solide affinché esso cresca in un contesto che lo riconosca come patrimonio collettivo”

INTRODUZIONE

Diffondere tra gli "addetti ai lavori" una conoscenza precisa di tutti gli aspetti del processo di riforma risulta strategico affinché esso possa venire attuato in modo corretto e con tempestività.

Avvicinare più in generale la popolazione al tema della riforma costituisce obiettivo importante al quale ciascuna Amministrazione, direttamente sul territorio, deve concorrere.

Si propone quindi di:

1. attivare **formazione**:

- **orizzontale**: tesa a far conoscere i contenuti della riforma indipendente da uno specifico settore di operatività;
- **verticale**: per comprendere come la riforma andrà ad incidere sui singoli ambiti di competenza (urbanistica, welfare, foreste, ecc.);
- **politica-istituzionale**: intesa non come "di parte", bensì come occasione di incontro e confronto nell'ambito della quale poter diffondere negli Amministratori il necessario entusiasmo nei confronti del processo di riforma.

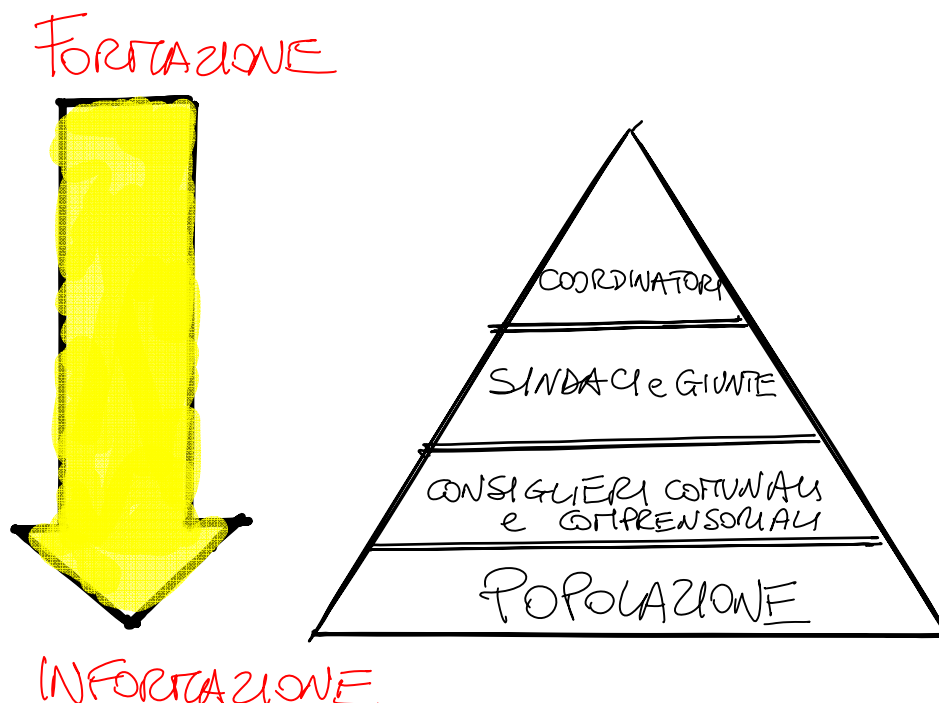
2. rendere disponibili alle Amministrazioni comunali e comprensoriali "pacchetti informativi" da utilizzare per organizzare sul territorio serate a tema nel corso delle quali illustrare alla popolazione obiettivi, contenuti, potenzialità della riforma.

Struttura

Si prevedono:

- in una prima fase tre edizioni di seminari, anche residenziali: la partecipazione alla prima edizione sarà riservata ai Coordinatori dei Collegi dei Sindaci ed ai rispettivi collaboratori tecnici di riferimento; le edizioni successive saranno destinate a tutti i componenti dei Collegi dei Sindaci nonché di eventuali gruppi di lavoro/commissioni istituite nelle diverse Comunità;
- in una seconda fase un'intensa attività di formazione/informazione rivolta a tutti gli Amministratori ed operatori coinvolti nel processo di riforma;

- in parallelo organizzazione delle serate informative a cura delle Amministrazioni comunali e comprensoriali.



Obiettivi dei seminari

Il percorso formativo che si propone è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:

- fornire le linee di riferimento della riforma istituzionale nel quadro dell'autonomia speciale della Provincia Autonoma di Trento;
- definire il ruolo delle Comunità, approfondendo i contenuti necessari ed eventuali dello Statuto e le possibili scelte alternative da compiere in fase di adozione;
- individuare i modelli organizzativi per la gestione dei servizi e delle funzioni amministrative ai fini dell'esercizio in forma associata;
- fornire i riferimenti concettuali ed operativi per organizzare la nuova struttura
- approfondire la nuova disciplina della finanza locale con riferimento allo specifico contesto istituzionale.

Sede e durata

Per garantire la massima partecipazione e coinvolgimento all'iniziativa i seminari saranno organizzati a carattere residenziale, della durata di una giornata e mezza (sono state ipotizzate le giornate di venerdì e sabato mattina).

I "pacchetti informativi" prevedranno la disponibilità di uno o più relatori qualificati, scelti all'interno di un elenco condiviso nell'ambito del Gruppo di Coordinamento, nonché di tutto il materiale informativo e promozionale. Saranno organizzati sul territorio, preferibilmente a livello sovracomunale, in orari e luoghi di volta in volta concordati con i Sindaci/Presidenti di riferimento.

Ipotesi di temi da trattare

Per la parte giuridica:

- ☞ le linee di riforma della legge provinciale 16 giugno 2006 n. 3 "Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino", con particolare riferimento al sistema delle autonomie locali . I regolamenti di attuazione
- ☞ le nuove Comunità, le funzioni e le materie loro attribuite per la gestione associata
- ☞ le modalità di adozione ed i contenuti del nuovo statuto - evidenziando le opzioni possibili, con particolare attenzione a:
 - competenze e funzionamento degli organi della comunità
 - modalità di adozione degli atti e deliberazioni
 - modalità di coinvolgimento dei Comuni
 - strumenti di pianificazione urbanistica
 - programmazione dello sviluppo economico e territoriale
 - funzioni, compiti e servizi che i Comuni affidano alla Comunità per essere gestiti in forma associata
 - le risorse finanziarie della Comunità
 - la partecipazione popolare alle scelte

Per la parte economico/organizzativa:

- ☞ la programmazione dell'attività di governo e la definizione degli obiettivi
- ☞ le intese istituzionali e gli accordi di programma

- ☞ i modelli organizzativi e le forme giuridiche per la gestione dei servizi attribuiti alla Comunità per l'esercizio in forma associata
- ☞ sviluppare la cultura dei "manager di rete" e del governo della complessità territoriale;
- ☞ gli standard minimi da garantire su tutto il territorio provinciale
- ☞ la carta dei servizi ed il sistema dei controlli (qualità ed efficienza)

Per la parte finanziaria:

- ☞ la programmazione provinciale delle risorse. I budget di spesa corrente e d'investimento
- ☞ la nuova struttura della finanza locale. I vincoli generali ed il ruolo del patto di stabilità
- ☞ i rapporti finanziari tra i vari livelli di governo con riferimento all'autonomia finanziaria dei Comuni e delle Comunità
- ☞ gli strumenti di finanziamento e le modalità di reperimento delle risorse per le Comunità
- ☞ le politiche dei tributi locali e tariffe, la valorizzazione del patrimonio
- ☞ i sistemi di controllo al fine di garantire il funzionamento dell'ente secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità

Metodologia didattica

Per favorire l'apprendimento si prevede una metodologia didattica attiva, molto pragmatica, coinvolgente e partecipativa.

Essa farà costante riferimento all'esperienza dei partecipanti anche in considerazione delle leggi dell'apprendimento derivanti dalla pedagogia degli adulti.

Si prevedono inoltre tecniche di comunicazione diretta ed efficace e applicazioni concrete presso le realtà dei Partecipanti per consentire una verifica più puntuale di quanto appreso.

Relatori e interventi

Apertura dei lavori

- Lorenzo Dellai, Presidente Provincia Autonoma di Trento
- Ottorino Bressanini, Assessore all'Energia e alle Riforme Istituzionali

- Renzo Anderle, Presidente del Consorzio dei Comuni Trentini

Relatori

- Roberto Toniatti, preside Facoltà Giurisprudenza di Trento, per le materie giuridiche e l'approfondimento sullo Statuto
- Alessandro Petretto, professore Università di Firenze, per l'approfondimento sulle materie economiche ed organizzative
- Dino Piero Giarda ed Umberto Galmarini, professori Università Cattolica di Milano, per l'approfondimento sui temi della finanza
- Antonio Coccozza, professore Università LUISS di Roma, per l'approfondimento sul tema dell'organizzazione
- Roberto Camagni, professore Politecnico di Milano

Interventi sugli aspetti applicativi e di sintesi

- Gianfranco Postal, Dirigente Generale del Dipartimento Affari e Relazioni istituzionali P.A.T.

Calendario di massima dei lavori:

- ✓ entro metà novembre: avvio dell'attività organizzativa ed effettuazione dei primi tre seminari;
- ✓ entro metà dicembre: a conclusione delle tre prime edizioni dei seminari, analisi di ulteriori fabbisogni formativi emersi durante gli incontri e programmazione nuovi approfondimenti monotematici;
- ✓ mesi da gennaio a marzo programmazione incontri seminariali per tutti gli amministratori e tecnici coinvolti nell'attività;
- ✓ mese di marzo momenti di rientro per verificare ex-post problematiche emerse e status quo, verifica di eventuale nuova programmazione;
- ✓ a partire dal mese di novembre: organizzazione degli incontri informativi a favore della popolazione.

Soggetto Responsabile

Il progetto sarà coordinato dal Consiglio delle Autonomie locali.

PROGETTO

COMUNICAZIONE

*“Si deve evitare che la riforma si riduca ad argomento per pochi,
lavorando affinché essa divenga patrimonio condiviso di tutti”*

- **Cittadino protagonista**
- **Ascoltare e informare**
- **Progetto condiviso**
- **Azioni concrete**
- **Veicolare l'informazione**

Cittadino protagonista con la comunicazione

E' innegabile che la comunicazione in senso generale, e nel contesto specifico del processo di attuazione della Riforma Istituzionale, riveste un'importanza strategica. La comunicazione, sia interna, sia esterna, è un settore chiave della Pubblica Amministrazione.

La comunicazione interna infatti migliora i servizi offerti, riducendo le inefficienze.

La comunicazione esterna, rivolta a tutti gli stakeholders del territorio e prevista dall'emanazione di specifiche norme che considerano l'informazione come un diritto degli utenti, è ulteriormente incentivata dalla richiesta, sempre più ampia, di partecipazione da parte degli stessi cittadini.

L'informazione è un processo dinamico e in continua evoluzione: diviene perciò fondamentale esserne propulsori e parte integrante, utilizzando gli strumenti tecnologici oggi disponibili.

PREMESSA

Ascoltare e informare

Non esiste oggi un destinatario unico della comunicazione. La comunicazione è sempre più segmentata. Da qui la necessità di definire il target del nostro messaggio, per stabilire correttamente il genere di comunicazione, ed i relativi strumenti, che si intendono sviluppare.

Nel caso specifico della Riforma Istituzionale, la definizione degli ambiti e le relative competenze che andranno ad investire le nuove Comunità della Provincia Autonoma di Trento, devono necessariamente trovare immediato riscontro in un processo partecipato e condiviso. E in questo processo, sarà indispensabile coinvolgere anche il singolo cittadino che potrà concorrere alla creazione del nuovo Ente apportando il proprio contributo. E' in funzione di questo percorso che la collettività necessita di informazioni precise e mirate, tali da coinvolgere il cittadino ed accrescerne il senso civico. Per questo la comunicazione deve essere chiara, precisa, semplice e ampiamente divulgata, così da evitare quel senso di

disorientamento che si crea quando le informazioni non sono comprensibili, e quindi accessibili, dal fruitore finale (utente – cittadino), ma anche dall'Amministratore.

Promuovere la formazione delle Comunità vuol dire infatti, prima di tutto, realizzare una concreta e ampia azione di informazione e sensibilizzazione dei cittadini, favorendo un processo di auto responsabilizzazione.

Un cittadino bene informato è consapevole non solo dei propri diritti, ma anche dei propri doveri.

Un progetto condiviso

Alla luce dello scenario attuale, il coinvolgimento degli stakeholders diviene presupposto fondamentale: i mezzi tecnologici oggi disponibili rendono le informazioni facilmente reperibili ed accessibili a tutti.

L'informazione deve essere costante e condivisa da tutti i soggetti facenti parte del Progetto, utilizzando un approccio partecipativo che garantisca la convergenza tra le azioni che essi intraprendono.

Il Progetto comunicazione necessariamente dovrà essere condiviso dai responsabili dell'Ufficio Stampa della Provincia Autonoma di Trento e del relativo settore di competenza del Consiglio delle Autonomie Locali (Consorzio dei Comuni Trentini).

In questo contesto vengono individuate una serie di linee di intervento ben precise in grado di coprire ogni singolo aspetto della Comunità.

Tre sono le linee guida identificate:

- promuovere un'informazione chiara, accessibile, coordinata tra Provincia Autonoma di Trento e Consiglio delle Autonomie, da veicolare in maniera capillare;
- individuare le esigenze e, sulla base di queste, identificare i canali informativi maggiormente utilizzati dai cittadini, scegliendo mezzi, spazi e tempi adeguati alla trasmissione dei messaggi;
- coinvolgere e valorizzare tutti i soggetti che possono concorrere alla elaborazione e alla diffusione della comunicazione.

Le azioni concrete

Sulle linee guida si innestano una serie di azioni concrete che devono essere supportate da strategie precise e condivise:

- importanza della creatività (creazione di un simbolo);
- sviluppo tecnologico (utilizzo di internet);
- risorse umane e loro sviluppo (formazione degli opinion leader);
- facilità di comunicazione (chiarezza del messaggio)

Veicolare l'informazione

La comunicazione che arriva a segno.

Gli organi di informazione informano contribuendo in maniera determinante a formare l'opinione pubblica. In questo contesto si concretizza l'attività del giornalista. E' evidente che la Riforma Istituzionale è una notizia. Non lo è necessariamente la sua attuazione organica se questa non dà motivo di parlarne. Se cioè ogni tassello si indirizzerà perfettamente al suo posto. Dalla notizia si passerà quindi alla comunicazione, un aspetto logicamente necessario, visto che il cambiamento investirà oltre 507mila cittadini dalla Provincia di Trento.

La nuova definizione degli ambiti, con le competenze trasferite da Provincia e Comuni, cambierà le abitudini dei cittadini e il loro modo di rapportarsi alla Pubblica Amministrazione - nella vita quotidiana dovranno confrontarsi con un nuovo Ente: le Comunità.

In questo contesto la veicolazione delle informazioni assume un ruolo determinante su ogni mezzo e con ogni forma.

IL PROGETTO

Obiettivo generale

Il progetto comunicazione ha la finalità di informare il cittadino, rendendolo attento ascoltatore e convinto attore del cambiamento. Per raggiungere questo obiettivo serve lavorare sulla conoscenza, promuovendo e valorizzando sia lo spirito innovativo del singolo individuo sia quello collettivo del sistema Trentino.

Azioni

1. *Creazione di un simbolo: l'importanza della creatività*

L'idea di identità.

Un processo come quello di attuazione della Riforma Istituzionale ha maggiore impatto quanto più diventa riconoscibile e immediato. Su questo ragionamento si fonda la necessità di dare forma a un simbolo che definisca le Comunità attraverso la *simbiosi* dei due Enti protagonisti, ossia la Provincia Autonoma di Trento e il Consiglio delle Autonomie Locali.

Il significato dei simboli visivi, in particolar modo di quelli usati come simbolo, risulta importante soprattutto quando essi diventano punto di riferimento di grandi processi di partecipazione. Caratteristiche fondamentali del simbolo sono la leggibilità e la riconoscibilità, nonché la capacità di trasferire l'insieme dei valori insiti negli Enti protagonisti. Una volta definito il simbolo, si passerà alla creazione di una Corporate Identity per garantirne la corretta applicazione in ogni forma di utilizzo (cartacea, web, mezzi televisivi, ecc.)

2. *Sviluppo tecnologico e internet*

Tutto con un click.

Data la diffusione di internet, la Pubblica Amministrazione non può esentarsi dall'utilizzare in maniera incisiva tale strumento. E' questa sicuramente l'azione maggiormente efficace per raggiungere in particolare il cittadino giovane, ovvero colui che sarà chiamato nell'immediato futuro a interagire e a crescere con i risultati della Riforma Istituzionale.

In questo campo devono essere utilizzati i prodotti editoriali e multimediali (CD-ROM, Home video). E' evidente che si tratta di supporti a uso prevalentemente didattico e che quindi è opportuno coinvolgere le scuole, le associazioni e gli ordini per l'aggiornamento professionale che consegnerà alla Riforma nei suoi aspetti urbanistici e normativi.

In questo contesto si inserisce anche il nuovo portale Web, corredato di una banca dati, che dovrà essere condivisa, nella sua creazione e gestione, dai soggetti che concorrono alla realizzazione dell'intero Progetto (Provincia Autonoma di Trento – Consiglio delle Autonomie). Il portale dovrà sviluppare servizi interattivi per attrarre l'utente e divenirne soggetto di riferimento.

Il servizio di posta elettronica gioca un ruolo determinante, in quanto mezzo di comunicazione rapido (istantaneo) ed in grado di raggiungere un pubblico sempre più vasto, con un costo contatto particolarmente contenuto.

3. *Formazione: Risorse umane e loro sviluppo*

L'informazione a piramide rovesciata.

Questa azione informativa è strettamente legata al Percorso Formativo di Preparazione alla Riforma Istituzionale. In ogni progetto di comunicazione è opportuno enfatizzare il ruolo che possono svolgere gli "opinion leader", soprattutto se Amministratori, nel diffondere in maniera capillare e sistematica l'informazione. La risorsa umana, nella fattispecie gli addetti ai lavori, sono investiti della responsabilità di allargare la base informata in virtù dei contatti quotidiani che hanno con la cittadinanza e alle occasioni organizzate per la comunicazione specifica. E' utile in questo caso creare gruppi di lavoro coordinati, con momenti di confronto periodico, ove riportare le varie esperienze allo scopo di far confluire percorsi diversi in una strada comune.

4. Chiarezza del linguaggio espositivo: facilità di comunicazione

Ogni notizia ha il suo taglio.

Data la specificità della materia e delle questioni che scaturiscono dalla Riforma Istituzionale, il materiale informativo realizzato potrebbe non essere di facile comprensione ed accattivante per il cittadino.

Particolare attenzione dovrà perciò essere rivolta al linguaggio utilizzato, che dovrà risultare chiaro, semplice, capace di coniugare esattezza e rispondenza normativa con una lettura immediata. Si tratta di un lavoro al quale i creativi dovranno dare il loro contributo.

Il progetto di comunicazione va infatti tradotto in valori emozionali, a prescindere dal mezzo con cui si veicoleranno le informazioni. L'idea creativa dovrà essere completa di elementi grafici, immagini e testi che riassumono e concretizzano i messaggi, trasferendo l'insieme dei valori sottesi.

Benché in un progetto di comunicazione relativo all'attuazione della Riforma Istituzionale, l'aspetto normativo sia predominante, le immagini svolgono un ruolo fondamentale poiché di rapida lettura e facile ricordo. Le sole immagini possono avere impatto immediato e non necessitare di spiegazioni.

Strumenti

- Simbolo
- Internet
- Pubblicazioni
- Materiale promozionale
- Inserti su stampa

- Redazionali TV e radio
- Comunicazione a scadenza fissa
- Documenti

1. Simbolo

Studio e creazione di un simbolo, sintesi e somma di valori degli Enti istituzionali coinvolti nel progetto. Il simbolo deve essere semplice, accattivante, di facile lettura.

Identificato e creato il logo, si dovrà sviluppare una Corporate Identity affinché l'immagine diffusa all'esterno sia veicolata in maniera forte e coordinata.

2. Pubblicazioni

Nelle collane a disposizione della Provincia Autonoma di Trento e del Consiglio delle Autonomie (Consorzio dei Comuni) è opportuno siano inseriti numeri monografici completi ed esaurienti sull'attuazione della Riforma Istituzionale:

- a) Riviste dedicate (come il "Trentino")
- b) Collana "Approfondimenti"

3. Materiale promozionale

Si tratta di materiale informativo da utilizzare in occasioni pubbliche. Il materiale può essere altresì spedito, in forma cartacea attraverso i mezzi tradizionali, o, in formato elettronico, attraverso il servizio di posta elettronica:

- a) schede
- b) opuscoli
- c) depliant

4. Inserti su stampa

La diffusione dei giornali favorisce la scelta di inserti redazionali per illustrare il processo di Riforma Istituzionale. Varie le possibilità:

- a) inserti a cadenza da concordare;
- b) allegati, con la possibilità di realizzare specifiche collane dedicate;
- c) acquisto spazi redazionali.

5. Redazionali TV e radio

La televisione è lo strumento informativo per eccellenza. Lo dimostra a livello nazionale e internazionale il trend degli investimenti pubblicitari, che negli ultimi anni sono stati trasferiti dalla carta stampata al video. Il ragionamento che ne consegue è ovvio: veicolare l'informazione sulle emittenti televisive permette di raggiungere una numerosità di contatti molto più elevata.

Altro strumento molto utilizzato oggi è la radio: mezzo veloce, immediato e in grado di raggiungere l'ascoltatore in ogni momento della giornata.

Per questo si suggeriscono:

- a) rubriche specifiche su Tv e radio in collaborazione con le redazioni
- b) auto produzione di momenti informativi costruiti con un format didattico ad uso tv e radio, ma da spendere anche in occasioni pubbliche.
- c) Acquisto spazi informativi/pubblicitari su emittenti televisive e radiofoniche

6. Comunicazione periodica su tv

Come già realizzato da altre realtà istituzionali (come ad esempio, dalla Provincia Autonoma di Trento con "La Provincia Informa" o dalla Regione Trentino Alto Adige con "Regione Oggi") vi è la costante necessità di cercare e mantenere un filo conduttore con i cittadini, attraverso un mezzo come quello televisivo, da realizzarsi attraverso una rubrica periodica in grado di diventare punto di riferimento preciso dei cittadini. Una sorta di "agenda lavori" in grado di evolversi, a Riforma attuata, per diventare la voce delle Comunità, migliorando la frequenza di diffusione.

7. Internet

Strumento informativo da sviluppare attraverso un portale in grado di creare e gestire una preziosa banca dati. Il sito dovrà essere interattivo, con grafica immediata e certificato per permetterne la fruizione anche da parte degli ipovedenti.

- a) previa verifica di disponibilità da parte del Consiglio Provinciale, utilizzo del relativo sito quale strumento per la creazione di un'unica banca dati di riferimento;
- b) link, a tale banca dati unitaria, dai siti: www.provincia.tn.it e www.comunitrentini.it;

c) creazione di una mailing list per l'invio di comunicazioni attraverso la posta elettronica.

8. Documenti

In questa parte il "Progetto comunicazione della Riforma Istituzionale" raccoglie i riferimenti normativi, gli articoli e tutto il materiale sui temi della Riforma. Rappresenta altresì un'opportunità per creare una sezione archivio.

Soggetto responsabile

Il progetto sarà coordinato dall'Ufficio Stampa della Provincia in stretta collaborazione con il referente indicato dal Consiglio delle Autonomie locali.



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



Consiglio delle
autonomie locali
della provincia di Trento

**PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
DIPARTIMENTO AFFARI E RELAZIONI ISTITUZIONALI**

Piazza Dante, 15

Tel. 0461-494606 - Fax 0461-494607

e-mail: dip.istituzionali@provincia.tn.it

CONSIGLIO DELLE AUTONOMIE LOCALI DELLA PROVINCIA DI TRENTO

Via Torre Verde 21 Trento

Tel. 0461 – 987139 fax 0461 – 981978

e-mail: info@comunitrentini.it