



PIANO DI COMUNICAZIONE 2020-2022

Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo

Sede Legale: Via Pola, 12 20124 Milano Tel. 02/8282.9800 - Fax 02/8282.9805

acss@pec.regione.lombardia.it

C.F. 97743230159

Sommario

1.	PREMESSA.....	2
2.	PRESENTAZIONE DI ACSS	2
3.	ANALISI DEGLI STAKEHOLDER.....	5
4.	SWOT ANALYSIS.....	6
5.	AMBITI DELLA COMUNICAZIONE.....	7
6.	STRATEGIE.....	7
7.	VALORI E MESSAGGI CHIAVE	8
8.	OBIETTIVI	9
9.	RUOLI E RESPONSABILITÀ	11
10.	PORTALE ISTITUZIONALE ACSS	12
11.	MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEL PIANO.....	16

1. PREMESSA

Il Piano di comunicazione rappresenta uno degli strumenti con cui l’Agenzia esplicita e valorizza le scelte aziendali e le iniziative di comunicazione pianificate, definendo e periodicamente aggiornando obiettivi, contenuti, strumenti, tempi di attuazione e modalità di verifica di tali iniziative.

La comunicazione deve essere **parte integrante dell’azione aziendale**, come previsto dalla Direttiva 7 febbraio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, e dalla successiva Legge 150/2000 (*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*).

L’Agenzia di Controllo considera la “comunicazione” un elemento di importanza strategica, finalizzata non solo a favorire le relazioni coi cittadini/utenti del SSR e con gli stakeholder istituzionali esterni, ma anche a facilitare le relazioni interne con strategie di ascolto, semplificazione dei messaggi e utilizzo di diversi strumenti di comunicazione.

Il presente Piano di Comunicazione definisce e sviluppa strategie di comunicazione coerenti con la mission dell’Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo (ACSS), con attenzione specifica verso i principali stakeholder istituzionali (quali ad esempio la Giunta e il Consiglio Regionale, la Direzione Generale Welfare e altri Enti regionali) e verso ambiti particolarmente ‘sensibili’ (media e cittadini), in attuazione ai principi che regolano la trasparenza e l’efficacia dell’azione amministrativa.

A distanza di circa tre anni dalla sua istituzione, l’ACSS è entrata in una fase di pieno assestamento istituzionale e funzionale, grazie anche alla nomina del nuovo Comitato di Direzione (vacante dal 28/04/2018 al 4/04/2019), l’organo di vertice che indica strategie, indirizzi e programmazione delle attività. Il tempo è quindi maturo per strutturare in un documento strategico gli obiettivi e le azioni di comunicazione programmate nel triennio, secondo una visione d’insieme.

2. PRESENTAZIONE DI ACSS

L’articolo 11 della legge 33/2009 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità), modificata nel 2015 (LR 15) e nel 2018 (LR 13), definisce così l’ACSS: *“La Regione istituisce l’Agenzia di controllo del sistema sociosanitario lombardo quale ente di diritto pubblico dotato di autonomia amministrativa, organizzativa, finanziaria e contabile”*.

La costituzione dell’Agenzia, definita dallo stesso art. 11 quale *“organismo tecnico-scientifico terzo ed indipendente”*, riflette la volontà del legislatore di potenziare la capacità di osservazione sul Sistema Sociosanitario Lombardo (SSL). La legge attribuisce ad ACSS un **ruolo di indirizzo e coordinamento** nei confronti delle ATS e degli erogatori del sistema, esercitato anche attraverso il Piano annuale dei Controlli e dei Protocolli (di seguito **PCP**), documento tecnico di periodicità almeno annuale per coordinare l’attività di vigilanza e controllo in capo alle ATS, che si traduce nella definizione di strategie generali, indicazioni operative specifiche per i controlli delle ATS, raccomandazioni di ordine generale e suggerimenti per approfondimenti, nuovi approcci di controllo e azioni di miglioramento.

Il ruolo dell’Agenzia si configura quale **elemento di garanzia rispetto alle funzioni di controllo già esercitate dalle ATS**, oltre che elemento di stimolo alla pianificazione dei controlli in un’ottica di miglioramento continuo, e strumento di garanzia per i cittadini sul rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza. Sono quindi affidate all’Agenzia funzioni di controllo di livello centrale, che richiedono un’ampia visione d’insieme sull’intero sistema dei controlli e autonomia d’azione rispetto alle attività da implementare.

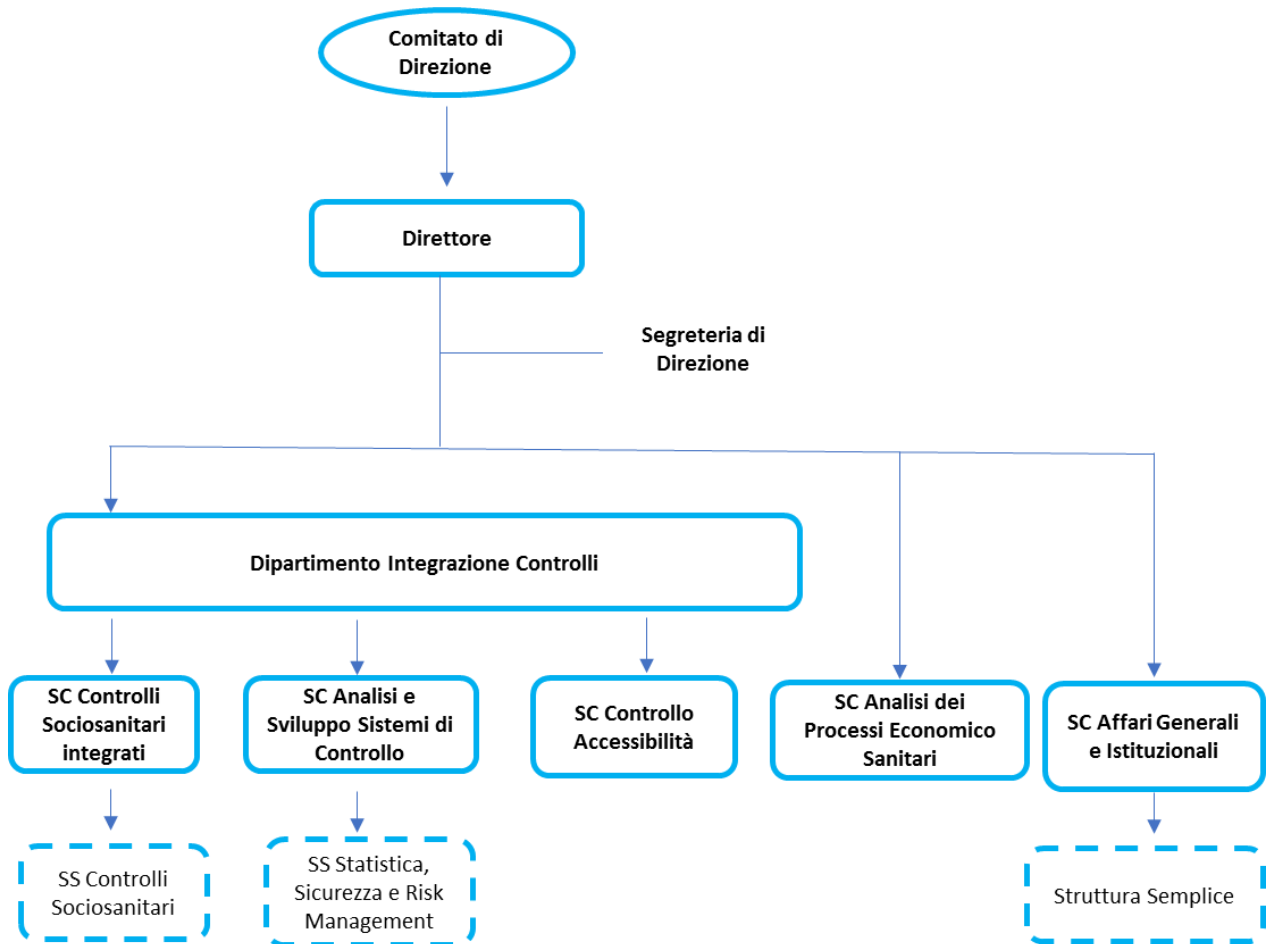
In tale contesto, l’ACSS opera con la Direzione Generale Welfare in rapporto di reciproca collaborazione.

Mission

L’Agenzia di controllo, oltre al **Piano annuale dei Controlli e dei Protocolli**, svolge le seguenti funzioni, su mandato di legge:

- promuove lo sviluppo e il consolidamento di un **sistema di monitoraggio** improntato al rafforzamento dei controlli, a garanzia dell’equità di accesso ai servizi e a tutela del rispetto dei principi di efficienza, efficacia, qualità, appropriatezza ed economicità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- valuta la corretta applicazione dei criteri identificati per la determinazione della remunerazione delle **funzioni non tariffate** e, in funzione degli esiti analitici, propone ulteriori indicatori alla Giunta Regionale;
- valuta la corretta applicazione dei criteri identificati per la determinazione delle **maggiorazioni tariffarie** ex art. 27 bis (Maggiorazioni tariffarie a favore degli IRCCS di diritto pubblico e di diritto privato e delle strutture sanitarie di ricovero e cura - poli universitari);
- analizza i dati che derivano dall’attività di controllo e fornisce alla Giunta regionale elementi utili per l’aggiornamento del sistema degli **indicatori** di efficacia ed efficienza a supporto della programmazione, del sistema di valutazione delle performance al fine di rendere, mediante un’adeguata informazione, la scelta del cittadino consapevole e responsabile;
- raccoglie i dati oggetto della propria attività di controllo del SSL e le informazioni sulla **soddisfazione degli utenti** (*Customer Satisfaction*), con l’obbligo di presentare una **Relazione annuale al Consiglio Regionale** e di pubblicarla integralmente, in modo puntuale e trasparente.

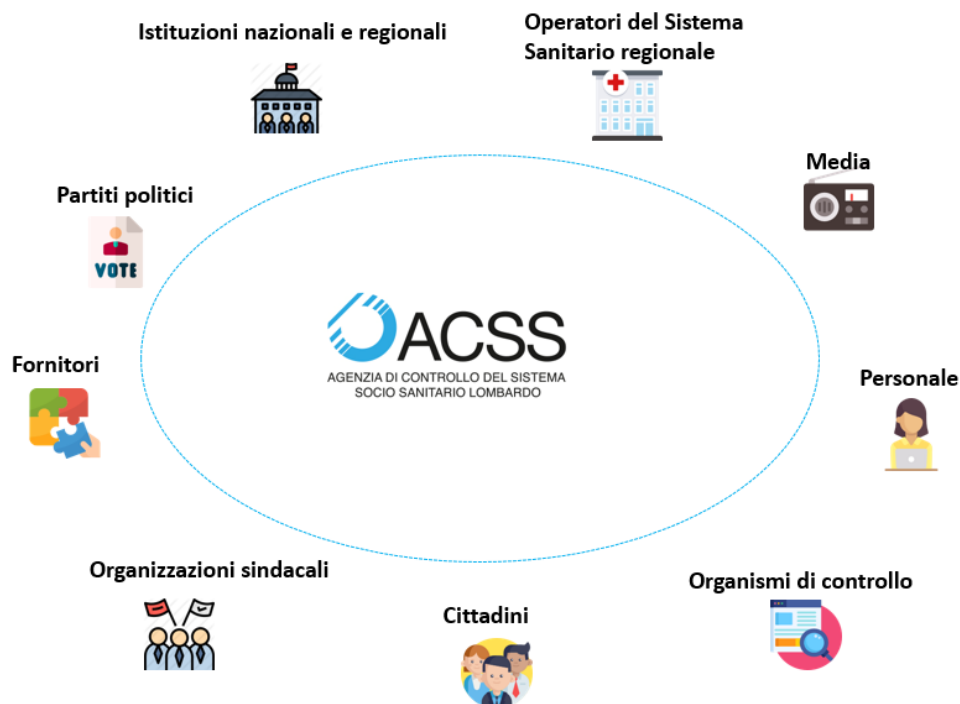
Organizzazione



3. ANALISI DEGLI STAKEHOLDER

L'analisi degli *stakeholder* consente di esplorare il contesto delle relazioni all'interno delle quali ACSS opera ed è preliminare alla messa a punto delle strategie di comunicazione.

Gli stakeholder identificati sono riportati nella rappresentazione grafica che segue.

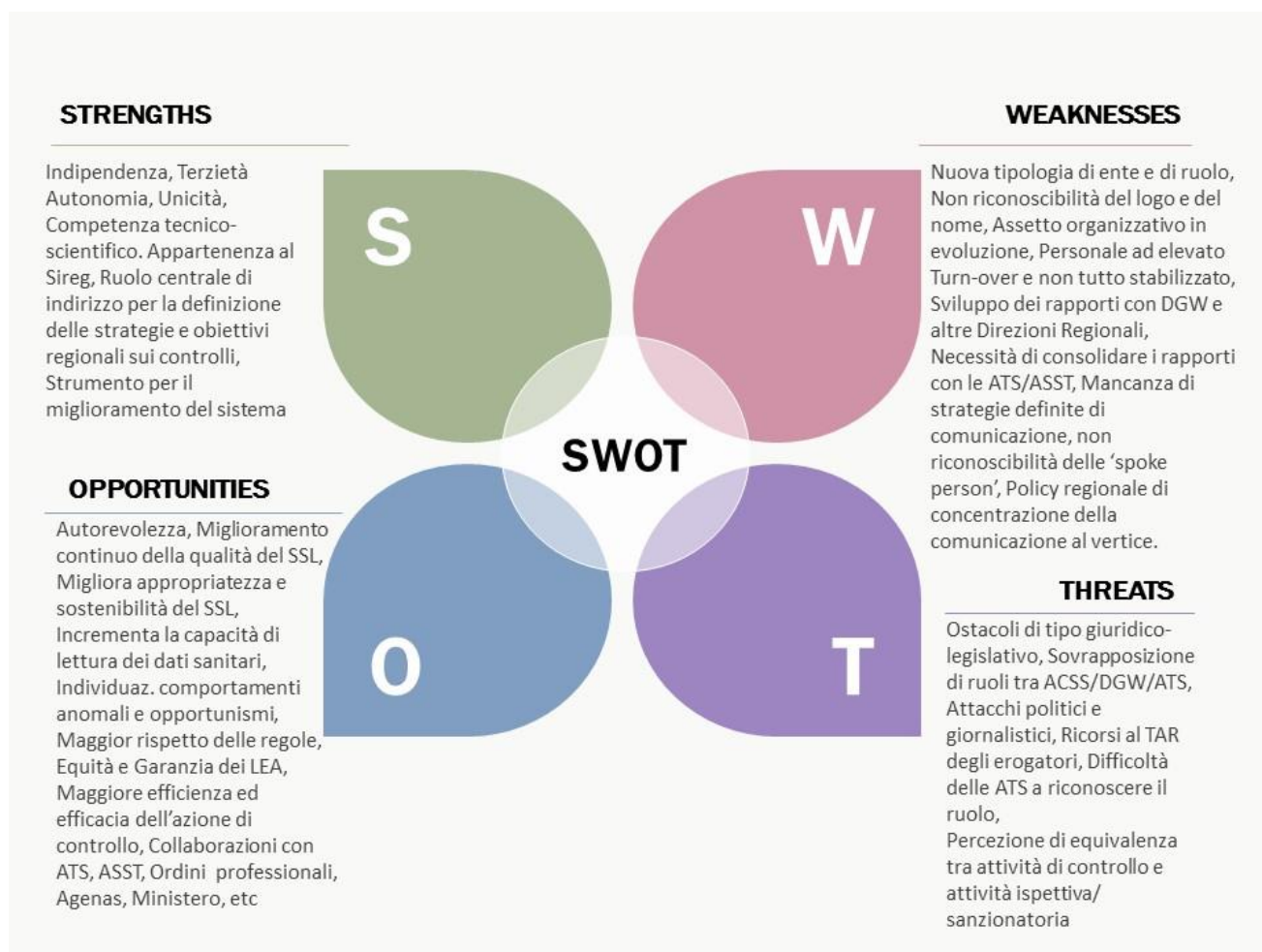


- **Istituzioni nazionali** → Ministero della Salute, Istituto Superiore di Sanità (ISS), Agenzia Nazionale per servizi sanitari regionali (Agenas), Agenzia Italiana del Farmaco (Aifa), Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia ed Emilia Romagna (IZSLER), altre Regioni, ecc.
- **Istituzioni regionali** → Giunta Regionale, Consiglio Regionale, Assessorato al Welfare, Direzione Generale Welfare, Organismo Regionale per le Attività di Controllo (ORAC), Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA S.p.A), Agenzia Regionale per la Prevenzione dell'Ambiente (ARPA), Ente Regionale per i Servizi all'Agricoltura e alle Foreste (ERSAF) ecc.
- **Operatori del Sistema Sanitario** → Agenzie di Tutela della Salute (ATS), Erogatori pubblici e privati (ASST, IRCCS, ambulatori, altri erogatori), Azienda Regionale Emergenza Urgenza (Areu)
- **Media** → Quotidiani, periodici, TV, Radio, testate on line, ecc.

- **Organismi di controllo** → Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), Corte dei Conti, Guardia di Finanza, ecc.
- Organizzazioni Sindacali
- Fornitori di beni e servizi
- Cittadini
- Partiti politici
- Personale ACSS → dipendenti, collaboratori, consulenti, ecc.

4. SWOT ANALYSIS

La Figura mostra i risultati dell'analisi SWOT sull'Agenzia di Controllo del SSL. Si tratta di uno strumento di pianificazione strategica per valutare i punti di forza (Strengths), le debolezze (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) che caratterizzano l'ACSS e che dovranno essere considerate per sviluppare progetti e attività di comunicazione.



5. AMBITI DELLA COMUNICAZIONE

Si distinguono due ambiti della comunicazione dell’Agenzia:

- **Comunicazione esterna:** riguarda le azioni di comunicazione intraprese da ACSS nei confronti di diversi target esterni di riferimento (v. paragrafo precedente, analisi degli stakeholder).
- **Comunicazione interna:** riguarda azioni di comunicazione inerenti iniziative e attività svolte e programmate internamente ed è da intendersi soprattutto come ‘comunicazione organizzativa’, finalizzata a favorire la circolazione di informazioni su scelte aziendali, organizzazione, obiettivi della direzione e aspetti gestionali. La comunicazione interna promuove il senso di appartenenza e facilita il coinvolgimento delle risorse interne, sostenendo il miglioramento organizzativo e l’aderenza ai valori dell’organizzazione stessa. Il processo di comunicazione interna, partendo dalla Direzione, coinvolge la Dirigenza e successivamente tutto il personale, ed è vicariato da funzioni specifiche.

6. STRATEGIE

Le strategie di comunicazione definiscono le attività che verranno attuate da ACSS nel corso del triennio 2020-2022 e sono fortemente correlate agli obiettivi e alle risorse disponibili per poterle realizzare:

- **Consolidare l’immagine e sviluppare il brand dell’Agenzia e veicolarli agli stakeholder e nel SSL.**
- **Semplificare la comunicazione tecnica** (ad es. predisporre Abstract dei documenti tecnici, con un supporto redazionale strutturato centralmente in modo da sviluppare documenti sintetici fruibili anche da “non addetti ai lavori”)
- **Diversificare la comunicazione in base al target** (ad esempio, nel sito dell’Agenzia distinguere ‘Area Pubblica’ da ‘Area Riservata’ per le ATS, etc.)
- **Implementare una Comunicazione bidirezionale:** non solo informare, ma anche dialogare con gli enti del SIREG, in sinergia con DG Welfare e con le strutture di comunicazione della Presidenza della Regione)
- **Sviluppare una comunicazione integrata e cross-mediale** che utilizzi il sito di ACCS, eventuali social media (ad esempio, LinkedIn) e altre attività di Comunicazione dell’Agenzia (comunicati stampa, interviste, pubblicazioni, ecc.)
- **Garantire comunicazioni rapide per gestire eventi rilevanti/emergenze** (crisis management).
- **Promuovere all’interno dell’Agenzia strategie ‘omogenee’ di comunicazione.**
- **Implementare il sito web anche in Lingua Inglese** in modo da rendere visibile l’Agenzia anche a livello internazionale.

7. VALORI E MESSAGGI CHIAVE

Ecco una **lista dei 'valori'** in cui si riconosce l'Agencia, che dovranno ispirare il Piano di Comunicazione e la definizione delle strategie comunicative:

- Indipendenza, Terzietà, Unicità
- Affidabilità, Eticità, Autorevolezza, Collaborazione
- Qualità e Competenza
- Miglioramento, Innovazione e Valorizzazione delle Best Practice
- Legalità e Trasparenza
- Sostenibilità del Sistema
- Equità e Garanzia per il cittadino.

I **messaggi chiave** sono costruiti a partire dalla lista dei valori e rappresentano la colonna portante su cui fondare l'intera comunicazione dell'Agencia.

La chiara definizione di messaggi chiave permette di creare consapevolezza nel sistema (*awareness*), di creare coinvolgimento (*engagement*) nelle interazioni con gli stakeholder e di incrementare la reputazione (*reputation*) dell'Agencia. Questi sono elementi essenziali da cui partire per la definizione di obiettivi di comunicazione:

- a. ACSS ha funzioni di indirizzo/coordinamento sulle attività di controllo del SSL per le ATS e gli erogatori
- b. ACSS non ha funzioni ispettive/sanzionatorie
- c. L'azione di controllo è strumento di miglioramento continuo inserito nel ciclo delle performance
- d. ACSS promuove omogeneità/equità nell'azione di controllo tra/entro ATS
- e. ACSS promuove l'innovazione nei sistemi di controllo (ad es. evoluzione verso il controllo del percorso di cura).

8. OBIETTIVI

Si riportano nel seguito gli obiettivi di comunicazione nel **triennio 2020-2022**, definiti in coerenza con le strategie individuate. Trattandosi del primo Piano di Comunicazione adottato da ACSS, sono proposti obiettivi generali di ampio respiro, che rispondano a una visione strategica pluriennale. L'Agencia ha individuato obiettivi misurabili (ovvero quantificabili attraverso indicatori), tenendo conto delle risorse (economiche e umane) disponibili.

Obiettivi Generali

- 1. Sviluppare il brand, cioè l'immagine di ACSS**, e diffondere la conoscenza dell'Agencia tra tutti gli stakeholder (cosa è, cosa fa, cosa NON fa ACSS).

Obiettivi specifici:

- Consolidare relazioni formali tra l'ACSS e gli uffici di comunicazione regionali della Presidenza e della DGW, al fine di definire margini di flessibilità e indipendenza di ACSS nelle azioni di 'comunicazione' che Regione deve presidiare (es. partecipando alla Commissione Comunicazione della Presidenza, a incontri dei referenti SIREG per la comunicazione, etc.);
- Aderire alla Gara ARCA S.p.A. per la fornitura di servizi di comunicazione, tramite Convenzioni triennali con le Società individuate (con Decreto n. 7962 del 04.06.2019, la Presidenza di RL ha già aderito alle Convenzioni attivate da ARCA il 23.05.2019);
- Sviluppare l'*immagine coordinata* dell'Ente, per dare identità visiva ai prodotti realizzati dall'ACSS (materiali, documenti, eventi, etc.)
- Realizzare prodotti di comunicazione (ad es. gadget, prodotti di immagine coordinata, biglietti da visita, modello locandina, modello brochure, cartelline, carta intestata, pubblicazioni, video, etc.).
- Organizzare eventi (convegni, formazione, incontri) per veicolare l'immagine e il ruolo dell'Agencia nell'ambito di varie iniziative (ad esempio convegni, eventi di formazione, tavoli/riunioni di confronto, presentazioni di progetti, etc.)
- Istituire un Premio "Best Practice" da assegnare a enti del Sireg (ATS, ASST) per progetti di miglioramento pertinenti alle attività di controllo (ad esempio, realizzazione di una targa). Oltre a valorizzare l'impegno nel miglioramento del sistema, il Premio potrebbe diventarne veicolo, con conseguenti vantaggi mediatici e d'immagine per ACSS e per il destinatario.

2. **Avviare attività di Ufficio Stampa** per rinforzare la capacità di comunicazione di ACSS e veicolare i contenuti di progetti/attività a stakeholder esterni e all'interno dell'Agenzia. La strutturazione di una funzione di Ufficio Stampa rappresenta un'interfaccia adeguata per gestire, anche con modalità proattiva, relazioni con i media e altri stakeholder.

Obiettivi specifici:

- a. Scrivere progetto di 'Ufficio Stampa'
- b. Avviare l'Ufficio Stampa
- c. Comunicati stampa.

3. **Sviluppare la comunicazione istituzionale sia nei confronti delle ATS** (al fine di ridurre la disomogeneità nelle azioni di controllo e armonizzare i piani di controllo territoriali), **che nei confronti di altri stakeholder** con 'prodotti dedicati'.

Obiettivi specifici:

- a. diffondere documenti, report, altro materiale di ACSS, tramite il sito e altri strumenti indicati nel Piano Editoriale (v. poi), utilizzando per le **ATS** l'Area Riservata;
- b. stabilire un calendario di incontri con le ATS su temi specifici
- c. Operare come veicolo di diffusione (in particolare per le ATS/ASST), attraverso il sito, di materiale rilevante prodotto da altre istituzioni, quali ad es. DGW, Presidenza, Giunta, Ministero, Agenas, etc. (ad es. Normativa o Linee Guida sui Tempi d'Attesa, news eventi, etc.)
- d. Pubblicare la Relazione al Consiglio sul sito web di ACSS.

4. **Predisporre un Piano Editoriale annuale:** creare un progetto di 'pubblicazioni', che saranno veicolate tramite diversi mezzi (Sito Web, social media, cartacei, etc.).

Obiettivi specifici:

- a. contenuti da pubblicare sul Sito Web nelle sezioni 'Notizie' oppure 'In Primo Piano' utilizzando ad esempio comunicati stampa, interviste con testate generaliste o specializzate nel settore sociosanitario;
- b. pubblicazioni tecniche monografiche o pluritematiche su temi da definire che riguardino progettualità/attività dell'Agenzia;
- c. profili LinkedIn e Twitter. Da valutare in futuro l'utilizzo di altri social media (ad es. Facebook, etc.).
- d. una collana di podcast, da veicolare tramite sito, social, ufficio stampa (se strutturato), mailing list.

- e. video su temi da definire (ad es. eventi di formazione, eventi, incontri, interviste, etc.). Da valutare l'apertura di un canale You Tube.
5. **Ottemperare agli Obblighi di Trasparenza e di Pubblicazione**, per la Gestione Albo Pretorio e Amministrazione Trasparente del sito web www.acsslombardia.it, in sinergia con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di ACSS (PTPCT 2019-2021).
6. **Promuovere un'identità condivisa all'interno di ACSS**: promuovere capacità comunicative efficaci ed efficienti all'interno dell'organizzazione è un obiettivo da consolidare essendo ACSS un Ente con elevato turn-over di personale e compresenza di personale esterno (convenzionati, comandati, tirocinanti). Ciò sia in riferimento sia alla comunicazione interna sia a quella verso l'esterno.

Obiettivi specifici:

- a. Implementare momenti di formazione al personale su temi/strumenti della comunicazione (scrittura documenti tecnici, public speaking, gestione sito web, etc.)
- b. Incontri di comunicazione interna sulle attività/obiettivi di ACSS, nonché su protocolli, procedure e altri processi organizzativi (es. intranet).

9. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Diversi attori hanno ruolo nei processi di comunicazione di ACSS:

- **Comitato di Direzione:** approva il Piano di Comunicazione che declina le strategie e gli obiettivi di comunicazione;
- **Direttore:** propone il Piano di Comunicazione al CdD e ne assicura l'implementazione operativa;
- **SC Controllo Accessibilità:** coordina l'implementazione del Piano di Comunicazione e i processi di sviluppo e di gestione delle attività, in attuazione alle procedure definite;
- **SC Affari Generali e Istituzionali:** gestisce i canali interni di comunicazione strettamente rivolta al personale, supporta la pubblicazione di alcuni documenti sul Sito Web, con riferimento particolare ad Albo Pretorio e Intranet, secondo le procedure definite;
- **Altre Strutture di ACSS:** contribuiscono al Piano di Comunicazione proponendo contenuti e documenti tecnici da pubblicare sul sito web e nelle aree riservate, secondo le procedure definite.

10. PORTALE ISTITUZIONALE ACSS

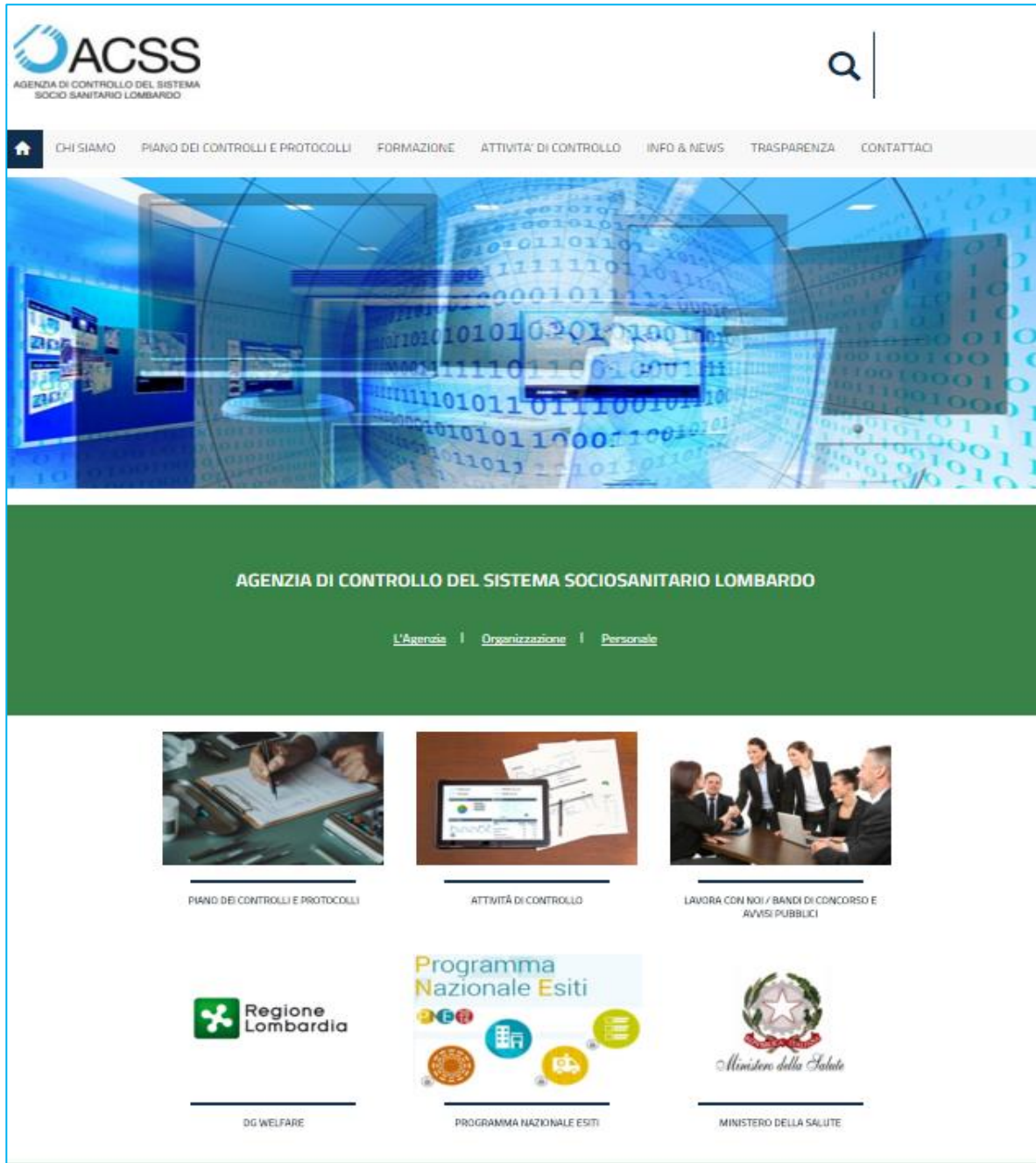
Il **Sito web istituzionale** è il principale strumento di comunicazione esterna di cui dispone ACSS. Dopo un periodo iniziale (2017-2018) in cui ACSS ha sviluppato un 'Minisito provvisorio', alla fine del 2018 è stato pubblicato il Portale istituzionale di ACSS: www.acsslombardia.it. Una sintesi della struttura del Sito Web alla fine del 2019 è riportata nel seguito.

Come descritto nei paragrafi precedenti, nel corso del triennio saranno sviluppati altri mezzi di comunicazione digitale (linkedin, twitter, etc.). Per sviluppare una comunicazione integrata e cross-mediale è necessario che tutti i mezzi utilizzati siano coordinati tra loro, ovvero strutturati per perseguire e raggiungere i medesimi obiettivi, lasciando tuttavia inalterate le proprie peculiarità.

Il Sito pubblicato prevede alla fine del 2019 **7 macro-sezioni**:

- *Chi Siamo*, dedicata alle informazioni su ACSS, Organizzazione e Personale;
- *Piano dei Controlli e dei Protocolli*, per la pubblicazione annuale del 'Piano dei Controlli e dei Protocolli' che fornisce raccomandazioni e indirizzi alle ATS per l'implementazione delle attività di controllo sul sistema sociosanitario lombardo (SSL);
- *Formazione*, per le attività di formazione promosse e/o sviluppate da ACSS;
- *Attività di Controllo*, sezione dedicata alla pubblicazione di documenti tecnici (analisi, focus, report, ecc.) rivolti principalmente alle ATS;
- *Info & News*, per pubblicare news su eventi rilevanti, media gallery oppure link ad altri Siti Web;
- *Trasparenza*, dedicata all'Amministrazione Trasparente e all'Albo Pretorio;
- *Contattaci*, con informazioni di contatto.

Home Page del Sito Web ACSS



ACSS
 AGENZIA DI CONTROLLO DEL SISTEMA
 SOCIO SANITARIO LOMBARDO

CHI SIAMO | PIANO DEI CONTROLLI E PROTOCOLLI | FORMAZIONE | ATTIVITA' DI CONTROLLO | INFO & NEWS | TRASPARENZA | CONTATTI

AGENZIA DI CONTROLLO DEL SISTEMA SOCIOSANITARIO LOMBARDO

[L'Agenzia](#) | [Organizzazione](#) | [Personale](#)

PIANO DEI CONTROLLI E PROTOCOLLI

ATTIVITA' DI CONTROLLO

LAVORA CON NOI / BANDI DI CONCORSO E AVVISI PUBBLICI

Regione Lombardia

PROGRAMMA NAZIONALE ESITI

MINISTERO DELLA SALUTE


E' attiva un'Area Riservata "Operatori" (www.acsslombardia.it/accesso-area-istituzioni), destinata alla comunicazione con le ATS, per pubblicare documenti tecnici con dati/indicatori pertinenti i rispettivi territori, a supporto dell'implementazione dei Piani di Controllo territoriali. In quest'Area è pubblicato anche un 'Form' compilabile a cura dell'ATS, per presa visione del documento pubblicato e per fornire eventuali suggerimenti/commenti. Ciascuna delle 8 ATS ha ricevuto le istruzioni per l'accesso con credenziali specifiche per ATS.

Area Riservata 'Operatori'

CHI SIAMO
PIANO DEI CONTROLLI E PROTOCOLLI
FORMAZIONE
ATTIVITA' DI CONTROLLO
INFO & NEWS
TRASPARENZA
CONTATTI

CHI SIAMO
L'AGENZIA
AREA OPERATORI

AREA OPERATORI



Questa area è dedicata agli operatori delle ATS per consentire la diffusione dei documenti tecnici prodotti dall'ACSS e il download di file utili per la stesura dei Piani Locali di controllo.

Come fare?

Dopo aver scaricato l'allegato, l'operatore potrà inserire nel form qui sotto il nome della ATS di appartenenza e premere "Invia" come segnale di avvenuta presa visione.

Gli operatori potranno inoltre inviare suggerimenti o consigli riguardanti la documentazione allegata.

Vi ringraziamo per la collaborazione.

- [Proposta di un modello di graduazione dei rischi nelle attività di controllo](#)
- [Tabella di programmazione dei controlli](#)

Il Piano dei Controlli e dei Protocolli 2019 che è in attesa di approvazione della Giunta Regionale

Responsabile della pubblicazione: Ufficio Comunicazione
Ultimo aggiornamento: 21/01/2019

FORM - PRESA VISIONE E SUGGERIMENTI EVENTUALI

Dopo aver scaricato l'allegato, l'operatore potrà inserire nel form qui sotto il nome della ATS di appartenenza e premere "Invia" come segnale di avvenuta presa visione. Gli operatori potranno inoltre inviare suggerimenti o consigli riguardanti la documentazione allegata.

Tutti i campi contrassegnati con * sono obbligatori.

Titolo del documento tecnico *

Nome e Cognome *

Data del download *

Intranet (www.intranet.acsslombardia.it). E' una piattaforma accessibile esclusivamente al personale ACSS, dedicata a comunicazioni di interesse interno, ad esempio modulistica, notizie, convenzioni e agevolazioni, ecc.;

Alla fine del 2019, sono state strutturate dieci macro-sezioni:

- *Servizi Online*: collegamento diretto alla pagina della posta elettronica e a JSIS per la gestione del cartellino;
- *News*: notizie di rilievo per il personale ACSS;
- *Bacheca Aziendale*: documenti e informazioni per il personale;
- *Modulistica*: moduli in formato aperto;
- *Avvisi Interni* riservati al personale;
- *Convenzioni & Agevolazioni*: accordi attivati (ad es. agevolazioni per i trasporti);
- *Formazione*: slide degli incontri di formazione interna;
- *Slide*: altre slides.
- *Dì la tua*: sondaggi di opinione e survey interne;
- *Whistleblowing*: procedure e modulistica per la segnalazione di illeciti.

11. MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEL PIANO

Le Tabelle che seguono declinano gli **Obiettivi Specifici** per ciascun Obiettivo Generale identificato nel Piano di Comunicazione, gli **indicatori e Target** da utilizzare per il monitoraggio e la rendicontazione del Piano, alla fine di ciascun anno (2020-2022).

1. Sviluppare il brand di ACSS

OBBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESP ONSABILE	CORRESPONSABILE
a. Consolidare relazioni formali tra ACSS e Uffici di Comunicazione della Presidenza e della DGW	-Verbali delle riunioni tra ACSS e RL -Evidenza di partecipazione agli incontri convocati da RL	Organizzare almeno 3 incontri entro Marzo Partecipare ad almeno 80% delle riunioni	Ridefinire	Ridefinire	SCA	
b. Aderire alla Gara ARCA per la fornitura di servizi di comunicazione	Convenzioni triennali approvate	Fatto entro Marzo 2020	-	-	SCA	AAGG
c. Sviluppare l'immagine coordinata	Evidenza del Progetto grafico Sviluppo di modelli dei seguenti prodotti: brochure, locandina, biglietti da visita, cartelline, carta intestata Evidenza di pubblicazioni su ACSS per diffondere il brand ACSS	Fatto entro Aprile 2020 Fatto entro Aprile 2020	Almeno 1 prodotto entro dicembre 2021	Aggiornamenti o prodotti	SCA	AAGG Tutte le Strutture
d. Realizzare prodotti di comunicazione	1 Brochure su ACSS Biglietti da visita (Direttore/Dirigenti) Cartelline	Fatto 100 biglietti visita	Eventuale Ristampa/aggiornamento grafico	Eventuale Ristampa/aggiornamento grafico	SCA	AAGG

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESPONSABILE	CORRESPONSABILE
e. Organizzare eventi (convegni, formazione, incontri) per veicolare immagine e ruolo di ACSS	Brochure e lista partecipanti eventi pubblici organizzati da ACSS Verbali o slides relative ad iniziative organizzate da altri Enti	Almeno 1 evento Almeno 2	Almeno 1 evento Almeno 2	Almeno 1 evento Almeno 2	SCA	AAGG
f. Premio "Best Practice" per enti SIREG (ad es. Una targa)	Progetto e Regolamento del Premio	Fatto	Assegnazione	Assegnazione	SCA	AAGG

2. Avviare Ufficio Stampa

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESPONSABILE	CORRESPONSABILE
a. Scrivere Progetto Ufficio Stampa	Documento di Progetto (Struttura Ufficio e Piano attività) Mailing list (giornalisti, testate)	Fatto entro Luglio Fatto entro Settembre	- Aggiornam.	- Aggiornam.	SCA	AAGG
b. Avviare l'Ufficio Stampa	Rassegna stampa	Fatto entro Gennaio	Aggiornam.	Aggiornam.	SCA (o Ufficio Stampa)*	
c. Comunicati stampa	N° Comunicati	Almeno 1	Almeno 2	Almeno 3	SCA (o Ufficio Stampa)*	Tutte le strutture

* = La responsabilità sarà trasferita all'Ufficio Stampa, ove costituito

3. Sviluppare la comunicazione istituzionale con le ATS e con altri Stakeholder

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESPONSABILE	CORRESPONSABILE
a. Diffondere documenti o altro materiale di ACSS , tramite il Sito e altri strumenti indicati nel Piano Editoriale (v. poi);	Pubblicazione sul Sito Web	Almeno 2	Almeno 3	Almeno 4	SCA	Tutte le strutture tecniche
b. Stabilire un calendario di incontri con le ATS su temi specifici	Convocazione e verbale incontro	Almeno 4	Almeno 4	Almeno 4	SCA	Tutte le strutture tecniche
c. Diffondere materiale prodotto da altre istituzioni (es. normative, Linee Guida, news)	Pubblicazione sul Sito Web	Almeno 1	Almeno 2	Almeno 3	SCA	Tutte le strutture tecniche
d. Pubblicare la Relazione al Consiglio sul sito web di ACSS	Pubblicazione sul Sito Web	Relazione 2019	Relazione 2020	Relazione 2021	SCA	Tutte le strutture tecniche

4. Predisporre un Piano Editoriale annuale

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESPONSABILE	CORRESPONSABILE
a. Predisporre un Piano Editoriale annuale	Documento Piano Editoriale ACSS	Fatto	Fatto	Fatto	SCA * (o Ufficio Stampa)	
b. Contenuti da pubblicare	Interviste	Almeno 1	Almeno 1	Almeno 1	SCA * (o Ufficio Stampa)	Tutte le strutture tecniche
c. Aprire profilo LinkedIn	Profilo LinkedIn ACSS	–	Fatto	Aggiornamento	SCA * (o Ufficio Stampa)	Tutte le strutture tecniche
d. Aprire profilo Twitter	Twitter ACSS	–	Apertura profilo	N° Tweet (o altro indicatore di utilizzo, da definire)	SCA * (o Ufficio Stampa)	Tutte le strutture tecniche
e. Produrre Podcast	Progetto Podcast	–	Fatto	Aggiornamento	SCA * (o Ufficio Stampa)	Tutte le strutture tecniche
f. Produrre Video	Progetto Video	–		Aggiornamento	SCA * (o Ufficio Stampa)	Tutte le strutture tecniche
g. Versione del sito di Acss in inglese	Sito inglese pubblicato		Fatto	Aggiornamento	SCA (o Ufficio Stampa)	

* = La responsabilità sarà trasferita all'Ufficio Stampa, ove costituito

5. Ottemperare agli Obblighi di Trasparenza e di Pubblicazione

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESPONSABILE	CORRESPONSABILE
Si rimanda al PTPCT 2020-2022	Si rimanda al PTPCT 2020-2022	Si rimanda al PTPCT 2020-2022	Si rimanda al PTPCT 2020-2022	Si rimanda al PTPCT 2020-2022	Si rimanda al PTPCT 2020-2022	Si rimanda al PTPCT 2020-2022

6. Promuovere un'identità condivisa all'interno di ACSS:

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI	TARGET 2020	TARGET 2021	TARGET 2022	RESPONSABILE	CORRESPONSABILE
a. Formazione al personale sulla comunicazione	Evento di formazione	Almeno 1	Almeno 1	Almeno 1	SCA	AAGG
b. Incontri di comunicazione interna relative alle attività e ai processi organizzativi di ACSS	Verbale dell'incontro	Almeno 6	Almeno 6	Almeno 6	Direzione	Tutte le Strutture