



**CITTÀ DI MONOPOLI**  
**RIPARTIZIONE AFFARI GENERALI**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**PROGETTI DI COMUNICAZIONE AL CITTADINO**

**PREMESSA**

La comunicazione implica prima di tutto una scelta di tipo politico. Un'azione amministrativa, un qualunque processo decisionale e operativo di un Ente locale, si compone di numerosi elementi, all'interno dei quali un ruolo decisivo spetta alla comunicazione. La comunicazione non è solo il "dare la notizia" di quel processo decisionale, ma una parte integrante del processo decisionale.

L'amministrazione locale, come molti atti del governo a tutti i livelli, è infatti direttamente connessa alla risposta dei cittadini, e molte decisioni per diventare fatti e azioni concrete richiedono la modifica dei comportamenti dei cittadini. Pensiamo alla raccolta differenziata, ma anche a un piano del traffico e dei parcheggi, o a uno spazio pubblico: la capacità di informare, coinvolgere e convincere i cittadini è un passaggio indispensabile per raggiungere gli obiettivi dell'attività di governo di una città.

**FINALITÀ**

I progetti che sono stati elaborati nascono con l'obiettivo di creare un unico front-office in grado di erogare servizi di sportello facenti capo all'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di dare vita ad un interlocutore unico in grado di fornire servizi integrati di sportello sia a cittadini che ad imprese. Questi progetti sono, tra le altre cose, la risposta ad un bisogno

dell'utenza rilevato dal Comune di Monopoli attraverso i monitoraggi periodici relizzati sull'attività dell'Urp-Infomagiovani.

Alla luce dei risultati positivi raggiunti dall'Urp e dal Servizio Infomagiovani, la Ripartizione Affari Generali intende, pertanto, potenziare i servizi di comunicazione al cittadino dotandosi di progetti di settore rivolti a diversi target di popolazione in un'ottica di comunicazione integrata.

I progetti prevedono il posizionamento di cinque postazioni polivalenti in spazi di accoglienza del tipo "open space" privi di barriere fisiche tra operatore e cittadino per le materie relative al turismo e alla cultura, alle opportunità per i giovani, all'handicap, allo sviluppo locale e alla comunicazione on-line.

L'accesso alla struttura potrà avvenire personalmente oppure per via telematica e telefonica.

## **SOGGETTI**

I progetti saranno realizzati privilegiando la collaborazione di associazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, soggetti O.N.L.U.S. e Pro Loco, iscritte da almeno sei mesi ai rispettivi registri o albi, nazionali o regionali, così come prescritto dalla legge.

In particolare, si intende tener conto di esperienze già maturate nell'ambito della comunicazione istituzionale e delle relazioni con il pubblico svolte in enti od organizzazioni a carattere collettivo.

## **GLI SPORTELLI**

I servizi di informazione e di comunicazione al cittadino sono da intendersi come un sistema di relazione e di rete (compresa la comunicazione on-line) fra l'Amministrazione Comunale, la comunità locale ed i cittadini che a Monopoli ci lavorano soltanto o la visitano.

Le nuove postazioni polivalenti saranno coordinate e tenute in rete, nelle loro attività, dall'Ufficio relazioni con il pubblico, con lo scopo di creare un unico contenitore dinamico in cui far convergere tutte le attività di comunicazione e offrire i servizi cui il cittadino avrà modo di accedere.

I progetti si articoleranno in particolare su cinque distinti Sportelli:

- SPORTELLO TURISTICO-CULTURALE;
- SPORTELLO INFORMAGIOVANI;
- SPORTELLO HANDICAP;
- SPORTELLO DI SVILUPPO LOCALE;
- SPORTELLO TELEMATICO.

### **RAPPORTO CON IL COMUNE DI MONOPOLI**

Il rapporto tra il Comune di Monopoli e le associazioni affidatarie dei servizi sarà disciplinato con apposita convenzione da stipularsi tra le parti sulla base dei criteri di cui alla Legge regionale nr. 11/1994, alla Legge nr. 383/2000, al Decreto legislativo nr. 460/1997.

### **DURATA**

Ogni progetto avrà durata di due anni a decorrere dalla data di sottoscrizione della convenzione.

### **MODALITÀ DI SELEZIONE**

Il Comune procederà a verificare preliminarmente, per mezzo di un avviso pubblico per manifestazione di interesse, la disponibilità delle associazioni e degli operatori da esse designati a svolgere le attività progettuali in oggetto. Le attività progettuali dovranno svolgersi in conformità a quanto disciplinato da apposito capitolato d'oneri ad uopo predisposto per le attività oggetto di affidamento.

Giova ricordare che l'avviso pubblico per manifestazione di interessi non è da considerarsi, ai sensi di legge, come offerta al pubblico, e pertanto non impegnativo per l'Amministrazione Comunale e per i soggetti che dovessero aderire all'invito.

### **COSTI**

Per ogni determinazione relativa ai costi di attuazione dei progetti di cui si tratta, incluso gli oneri necessari agli arredi e alla dotazione di attrezzature, si rimanda alla relazione tecnica allegata al redigendo bilancio di previsione 2005.

## **IMPEGNI DEL COMUNE**

L'Amministrazione si impegna a rendere disponibili gli ambienti ove rendere i servizi, individuati nei locali comunali siti in via Garibaldi 8 (attuale sede dell'Urp) e presso il Palazzo comunale Prospero Rendella, Piano terra/Sito archeologico.

L'Amministrazione si impegna, inoltre, a fornire la strumentazione informatica, il collegamento telefonico, oltre a eventuali percorsi formativi rivolti agli operatori miranti ad approfondire conoscenze e tecniche legate alla società dell'informazione.

## **SPORTELLO TURISTICO-CULTURALE**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con gli Assessorati al Turismo e alla Cultura del Comune e con l'Istituzione Culturale Comunale "Luigi Russo" con cui potranno stabilirsi anche specifiche intese.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- ricerca dell'offerta turistica e culturale locale (ricettività, servizi, patrimonio culturale, ambientale, storico);
- ricerca, raccolta di informazioni relative agli eventi di carattere culturale mediante la realizzazione di un calendario telematico di prenotazione della data dell'evento stesso; promozione, marketing, diffusione di materiale promozionale, progettazione di brochure e pubblicazioni;
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- rapporti con gli enti preposti al settore (ISTAT, APT, Regione Puglia, Provincia);
- rapporti con le scuole, con l'Istituzione Culturale Comunale "Luigi Russo", con le varie realtà associative e con tutti gli enti ed organismi che contribuiscono a determinare l'offerta turistica e culturale della città;
- rapporti con i media; rassegna stampa;

- analisi del settore;
- rendicontazione annuale del fenomeno;
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 2.400 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato.

## **SPORTELLO INFORMAGIOVANI**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con il Centro Territoriale per l'Impiego - Sezione di Monopoli, con le aziende e le università, in particolare quella di Bari.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- conoscenza del target giovanile della città di Monopoli;
- ricerca delle informazioni inerenti il mondo giovanile, secondo i criteri di fonti, modalità di contatto, rilevazione dei dati, calendario;
- elaborazione delle informazioni (analisi, trattamento, classificazione secondo il Piano Nazionale di Classificazione per gli Informagiovani, realizzazione di strumenti informatici, archiviazione dei dati);
- comunicazione al pubblico (accoglienza, informazioni di I° e II° livello, raccolta dei feedback, promozione del servizio, coinvolgimento del target, collaborazioni);
- conoscenza del mercato del lavoro e degli strumenti per l'accesso all'occupazione (scenario locale, nazionale, comunitario, agevolazioni per l'imprenditoria giovanile, strategie e strumenti per la ricerca di lavoro);
- animazione territoriale (valutazione e scelta dell'intervento, pianificazione, promozione e gestione dell'evento, rapporti con i media);
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 2.400 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato.

## **SPORTELLO HANDICAP ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con l'Assessorato ai Servizi Sociali, con il Centro Territoriale per l'Impiego - Sezione di Monopoli e con la A.S.L. BA/5.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- costituzione di un'anagrafe unica dei cittadini portatori di handicap, distinti per competenze professionali e per capacità lavorative, al fine dell'inserimento lavorativo;
- promozione di iniziative volte all'integrazione sociale dei portatori di handicap (sport, cultura, tempo libero, formazione professionale);
- divulgazione dell'informazione relativa ad ogni beneficio e opportunità destinati ai portatori di handicap;
- censimento delle strutture pubbliche inaccessibili per la presenza di barriere architettoniche, al fine di promuovere la cultura della costruzione di una "città vivibile" da tutti.
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 1.200 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato

.

## **SPORTELLO DI SVILUPPO LOCALE**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con l'Assessorato alle Attività Produttive, l'Assessorato Ambiente, Città e Territorio e l'Ufficio Europa del Comune di Monopoli.

Il servizio informativo, destinato soprattutto alle imprese, deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- ricerca di informazioni inerenti la Comunità Europea secondo i criteri di: fonti, modalità di contatto, rilevazione dei dati, calendario;
- comunicazione di bandi, concorsi e legislazione prodotta dalla Comunità Europea e dagli Enti (Ministeri e Regione Puglia) anche in modalità telematica;
- comunicazione al pubblico (accoglienza, informazioni di I° e II° livello, raccolta dei feedback, promozione del servizio, coinvolgimento del target, collaborazioni);
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 1.200 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato

## **SERVIZIO TELEMATICO**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi necessariamente con tutti gli altri sportelli, nonché con gli uffici comunali, con le associazioni e le scuole per quanto attiene la comunicazione on-line.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- sostegno al personale comunale per la comunicazione istituzionale on-line;
- attivazione e utilizzo delle caselle di posta elettronica attraverso un piano comunale delle e-mail;

- sostegno per le associazioni e per le scuole per quanto attiene la comunicazione on-line;
- promozione della visibilità sul web, del settore produttivo locale, attualmente assente;
- aggiornamento quotidiano delle informazioni presenti sulla rete civica della città;
- progettazione di servizi interattivi (pagamento on line di tasse, tributi, rilascio di firma digitale, iscrizione a scuole, richieste di servizi a domanda individuale, deliberazioni di Giunta e Consiglio comunale);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 1.200 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato.

### **INIZIATIVE COMPLEMENTARI**

L'idea di comunicazione che si propone con i proogetti sin 'ora illustrati prevede un'azione verso l'interno e una verso l'esterno. La comunicazione interna sarà rivolta in particolare al personale del Comune, coinvolto in incontri informativi, informato attraverso una newsletter speciale e intervistato attraverso un sondaggio realizzato anche tramite posta elettronica.

Per quanto riguarda invece la comunicazione esterna i canali scelti saranno molteplici e differenti tra loro, proprio per cercare di raggiungere tutta la cittadinanza:

- pubblicità, sia multicanale che personalizzata (depliant e pieghevoli informativi, manifesti e locandine, quotidiani, radio e tv locali, internet)
- attività di marketing, volta a promuovere il servizio non solo in ambito locale ma anche nazionale, attraverso la partecipazione ai maggiori eventi istituzionali di settore (Forum P.A., COM.PA, Dipartimento della Funzione Pubblica, Cittadinanzattiva)
- attività di pubbliche relazioni diversificate a seconda delle varie tipologie dei fruitori dei servizi erogati dagli sportelli e mediante il coinvolgimento degli altri enti per diffondere la conoscenza del servizio.

Parallelamente a tutto questo sarà poi scelto il nuovo logo dell'Urp e dei suoi sportelli, uno slogan promozionale e creata una segnaletica esterna ed interna alle strutture comunali.



Contestualmente alla realizzazione dei progetti qui illustrati, è intenzione dell'Amministrazione comunale avviare, in collaborazione con le scuole secondarie di Monopoli, una serie di cicli periodici di stage formativi destinati a gruppi di studenti interessati ad accrescere la propria esperienza nell'ambito della comunicazione pubblica e, più in generale, del rapporto tra Pubblica amministrazione e cittadini.

Tali progetti, da definire tramite appositi protocolli d'intesa con i Dirigenti scolastici, potrebbero inoltre consentire agli studenti di beneficiare di crediti formativi nel percorso scolastico e, allo stesso tempo, darebbero all'Urp la possibilità di giovare, seppure limitatamente, di un ulteriore apporto in termini di energie, collaborazione e idee.

Sempre in questo quadro è intenzione dell'Amministrazione comunale dare corso ad esperienze di partnership e rapporti di collaborazione con le scuole e l'Università, per la:

- traduzione in lingua inglese delle pagine statiche della rete civica, a cura del Liceo Linguistico;
- redazione di schede tecniche sui beni culturali (foto e testi) da pubblicare sulla rete civica a cura del Liceo Classico e/o dell'Istituto Statale d'Arte;
- redazione di una sezione della rete civica, dedicata al settore economico della città, a cura dell'Istituto Tecnico Commerciale;
- realizzazione di tesi di laurea sulla comunicazione pubblica e in particolare su aspetti legati alle attività di comunicazione nel Comune di Monopoli.

Dal Palazzo di Città, Dicembre 2004

IL DIRIGENTE DELLA RIPARTIZIONE AFFARI GENERALI  
(Dott. Pietro D'Amico)

LA RESPONSABILE DELL'URP  
(Maria Mastromarco)