



## L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE DI MONTEVARCHI

# LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

**Unità Organizzativa Autonoma Informazione e Comunicazione  
Responsabile Pierluigi Ermini**

Via Isidoro del Lungo, 34 52025 Montevarchi (AR)

Tel. 055-9108246 Fax 055-9108337

[www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it) • [urp@comune.montevarchi.ar.it](mailto:urp@comune.montevarchi.ar.it)

# [ Dalla teoria alla pratica ]

- *LA DIFFERENZA TRA IL GIARDINO  
ED IL DESERTO NON E' L'ACQUA  
MA L'UOMO*

(Proverbio tunisino)

[ 3 novembre 2003: ]

- Quando siamo partiti:  
Nasce l'ufficio Incomune



# [Oggi....8 anni dopo....]

- Chi lavora oggi tra dipendenti interni ed esterni all'interno di Incomune



# Cosa è InComune

- Uno spazio di incontro tra ente e cittadino
- Un luogo dove svolgere le principali pratiche amministrative
- L'ufficio stampa e la redazione del periodico istituzionale
- L'ufficio informazione e comunicazione dell'Ente
- Un centro di ascolto per cittadini stranieri
- Uno sportello sulle offerte di lavoro
- Il Cup per le visite specialistiche (solo a Levane)
- Lo sportello di alcuni Caf per le pratiche Ise - Isee

# [ Come identificarlo ]

---

Quando è nato:  
uno Sportello Polifunzionale

Lo sportello svolge soprattutto una funzione di **semplificazione amministrativa** di cui la comunicazione rappresenta una delle componenti del servizio (la soluzione dei problemi, la centralità della relazione, la cura del servizio)

# [ Gli Urp di Montevarchi e Levane ]

- L'Urp è il punto di riferimento unico dove il cittadino può svolgere la maggior parte dei procedimenti amministrativi:
  - Protocollo dei documenti
  - Gestione dei reclami
  - Accesso agli atti amministrativi
  - Certificazioni, carte di identità e residenze
  - Autenticazioni di firma e copia
  - Compilazione e contestuale presentazione di pratiche relative a tributi, case popolari, contributi affitto, agevolazioni tariffarie, ecc.

# [ Il centralino - Accoglienza ]

- Al piano terreno del palazzo comunale si trova il centralino che fornisce anche le informazioni di primo livello:
  - Risponde a semplici richieste di informazioni
  - Indirizza il cittadino verso l'ufficio di competenza
  - Consegna gli atti in deposito presso la Casa Comunale
  - Fornisce un supporto agli altri uffici per l'organizzazione degli eventi



# Il Centro Ascolto e InfoLavoro

- In questo sportello il cittadino può:
  - Guidare il cittadino nel suo inserimento nella comunità
  - Predisporre la domanda di iscrizione anagrafica (comunitari)
  - Preparare le domande per il rinnovo del permesso di soggiorno (extracomunitari)
  - Compilare lettere di invito (extracomunitari)
  - Predisporre le pratiche per l'ottenimento della cittadinanza italiana
  - Consultare le offerte di lavoro

# [ Le convenzioni con i CAF ]

- Grazie alle convenzioni stipulate con vari CAF è possibile anche:
  - Ottenere l'attestazione ISE- ISEE (3 giorni a settimana, su appuntamento, presso gli Urp di Montevarchi e Levane)
  - Per gli stranieri: rinnovare il permesso di soggiorno e ottenere supporto per l'apertura di nuove imprese (CNA World)

# [ La dotazione organica ]

- Presso InComune sono impiegati:
  - Urp: 6 operatori + il responsabile
  - Centralino-Accoglienza: 2 persone
  - Centro Ascolto e InfoLavoro: 2 persone, tramite convenzione esterna e servizio civile
  - Cup Levane: 1 persona

# Il monitoraggio delle presenze

insmodmodello - Microsoft Internet Explorer

Salva Esci

0

Numero

Tipo: Voce

Data: 23/02/2011 11.45.25

Sesso: Maschio

Fascia Età: Fino a 30

Informazioni:

Gestione Allegato:

Aggiungi

Anche le presenze sono inserite dagli operatori nella rete interna, suddivise per genere, età, tipo di richiesta, ecc., ai fini del monitoraggio dell'utenza

# Il monitoraggio delle presenze

- I dati sulle presenze riferite al solo Urp negli ultimi quattro anni dimostrano come i cittadini abbiano recepito le intenzioni del Comune di realizzare uno spazio di dialogo tra ente e cittadino, realizzando un vero e proprio front office dell'ente:
  - Nel **2006** le presenze all'Urp di Montevarchi sono state **20.347**
  - Nel **2010** sono state **36.537** oltre alle **1.458** presenze registrate all'ufficio di Levane

# [ Le presenze nel 2011 ]

- Montevarchi ha circa 25.000 abitanti
- Presso Incomune (aggiorn. 08.11.2011):
  - QuiEnel 6.500 persone
  - Accoglienza 13.300 persone
  - Centro Ascolto Cittadini Stranieri 2.150 persone
  - Urp Montevarchi 30.100 persone
  - Urp Levane 2.250 persone
  - Cup Levane 4.350 persone
  - In totale circa 58.000 presenze

# [ La differenza....non solo numeri ]

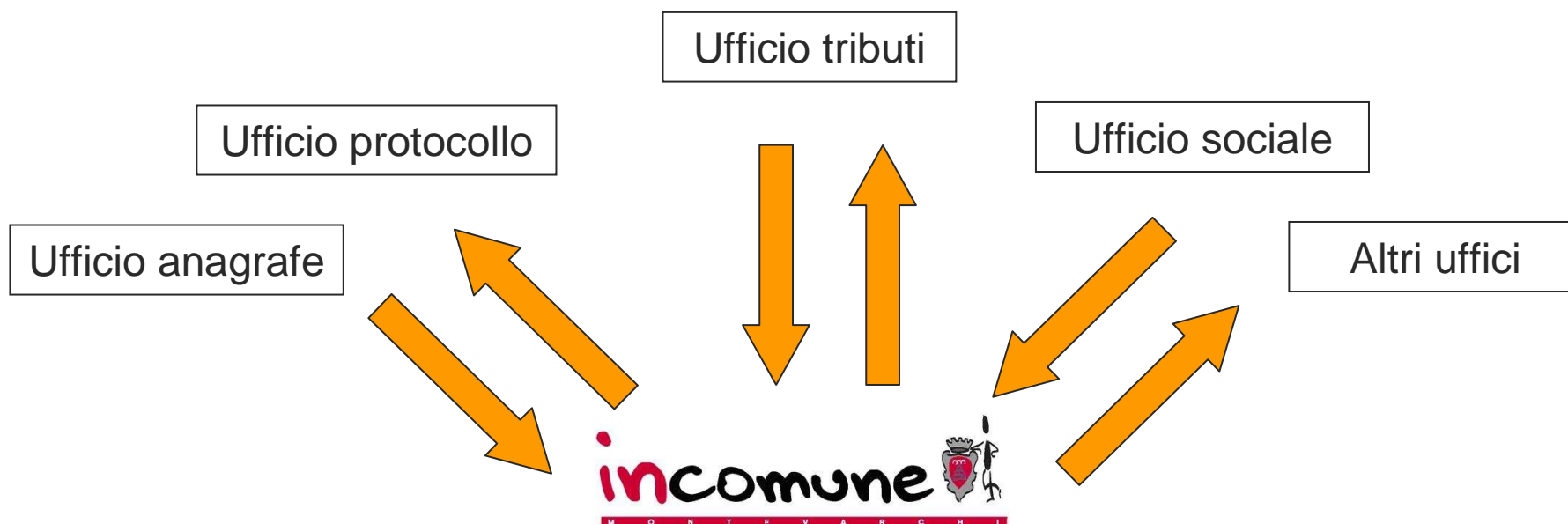
- Non è data dal modello organizzativo, ma dal modo in cui le persone vengono accolte
- Chi lavora all'interno di Incomune ha un compito: ASCOLTARE E CAPIRE  
per essere utile alla persona che è davanti a noi
- L'ascolto attivo è la vera differenza  
*All'Urp serve più un grande orecchio che non una grande bocca (C. Rosati)*

# [ Incomune e gli altri servizi ]

- Sportello polifunzionale, accoglienza, ascolto... per i cittadini
- Ma tutto ciò ha cambiato il volto anche del nostro comune anche da un punto di vista organizzativo



# Come sono cambiati i servizi



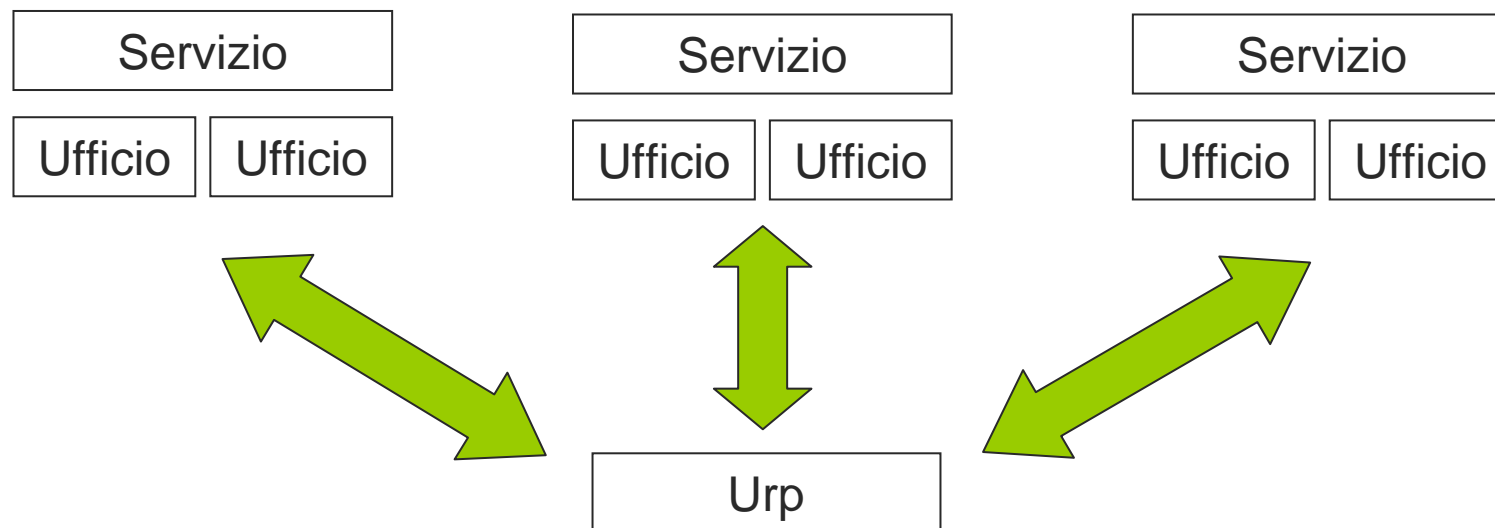
L'Urp è il front office del Comune:  
lo sportello unico per i principali procedimenti amministrativi

# [ Come sono cambiati i servizi ]

- Gli altri uffici, pur mantenendo alcuni giorni di apertura al pubblico, si concentrano principalmente sull'attività di back office:
  - Anagrafe (controlli, toponomastica, ecc.)
  - Tributi (ruoli, controllo dell'evasione, ecc.)
  - Sociale (istruttoria per contributi affitto, ecc.)
  - Protocollo (scansione documenti e smistamento)
  - Ecc.

# [ La comunicazione interna ]

L'ufficio InComune mantiene rapporti continui con gli altri uffici per garantire l'efficienza del servizio erogato, lo scambio di informazioni e l'aggiornamento della banca dati



## [ L'U.O.A. Informazione e Comunicazione ]

- Dal 2008 la struttura di Incomune è diventata una Unità Organizzativa Autonoma, con un proprio budget di spesa ed opera in posizione di staff in modo trasversale con tutti i settori dell'ente.
- E' la diretta conseguenza del percorso fatto in questi anni.

# [ La comunicazione interna ]

- I contatti con gli altri uffici sono tenuti telefonicamente, via e-mail, tramite l'intranet, tramite rapporti personali
- Se necessario si organizzano incontri su argomenti specifici
- Il responsabile coordina il *“Tavolo dei Responsabili dei Servizi e dei Referenti”* e riferisce all'ufficio l'esito degli incontri

# Il tavolo dei resp. dei servizi



TAVOLO COMUNALE RESPONSABILI DEI SERVIZI E DEI REFERENTI

## 5° Incontro anno 2011

del: 15/11/2011 ore 09,30  
Centro Sociale Polivalente La Bartolea  
(sala La Artisanaria via Cennamo)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Artini Giuliano      | <input type="checkbox"/> Paolini Severiano             |
| <input type="checkbox"/> Bardelli Sergio      | <input type="checkbox"/> Vasarri Lia                   |
| <input type="checkbox"/> Bertini Rita         | <input type="checkbox"/> Vecchi Angelo                 |
| <input type="checkbox"/> Braccini Anna        | <input type="checkbox"/> Nocentini Roberto             |
| <input type="checkbox"/> Capanni Manuela      | <input type="checkbox"/> Scrascia Domenico             |
| <input type="checkbox"/> Corbo Domenico       | <input type="checkbox"/> Dirigente – Barucci Francesca |
| <input type="checkbox"/> Elsetti Mara         | <input type="checkbox"/> Dirigente – Cipriani Andrea   |
| <input type="checkbox"/> Emmiri Pierluigi     | <input type="checkbox"/> Dirigente – Consumati Luciana |
| <input type="checkbox"/> Marchi Anna          | <input type="checkbox"/> Dirigente – Deventi Gabriele  |
| <input type="checkbox"/> Maurizi Paolo        | <input type="checkbox"/> Dirigente – Girolami Marco    |
| <input type="checkbox"/> Montefomanti Roberto |  |
| <input type="checkbox"/> Moradei Monica       |  |

### O.D.G.:

Primo Incontro di aggiornamento professionale sul seguente argomento: "Il codice digitale e la nuova amministrazione telematica.  
Relatori: Francesca Barucci e Giuliano Artini

Considerati gli argomenti oggetto della discussione che investono tutti i servizi e gli uffici siete invitati a partecipare.

Pierluigi Emmiri

# [La comunicazione organizzativa]

- La novità con la nuova Giunta:  
Il responsabile del servizio partecipa a tutte le riunioni della Giunta Comunale in modo da essere aggiornato su tutte le scelte fatte dalla parte politica

# [ Il piano di comunicazione ]

- Entro il 30 novembre di ogni anno il servizio predispone il piano di comunicazione per l'anno successivo.
- Il piano contenente tutta la programmazione delle attività di informazione e comunicazione dell'ente viene approvato dalla Giunta Comunale
- In bilancio vengono stanziati le risorse sulla base delle indicazioni previste dal piano di comunicazione



# [ Ciò che è diventato Incomune ]

- Nel **ruolo di line** la comunicazione agisce per il cittadino e per l'efficacia della relazione tra cittadino e PA (strumento di mediazione)
- Nel **ruolo strategico** la comunicazione agisce per l'organizzazione come strumento di supporto

# [ Come si è trasformato Incomune ]

URP con funzioni di staff e di line  
(ex art. 8 L. 150/2000)

- Funzioni di supporto alla relazione dell'organizzazione con i propri pubblici (relazione interpersonale diretta tra gli operatori di sportello e i cittadini)
- Supporto dei settori per la gestione delle attività e dei prodotti di comunicazione (comunicazione interna ed esterna ed ascolto dei cittadini dimensione strategica della comunicazione)

# [ La Intranet ]

L'attività degli operatori Urp, sia per il front office sia per il back office, si basa sull'utilizzo della **Intranet** che garantisce un accesso immediato alla banca dati

The screenshot shows the Intranet 2008 website for the Comune di Montevarchi. The browser window title is "Intranet 2008 > Home - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://intra/webste/". The page header includes the "INTRANET COMUNE DI MONTEVARCHI" logo and a search bar. The main content area is divided into several sections:

- Sei in Home:** mercoledì 23 febbraio 2011, Monsecchi Alessio, Esci
- Navigazione Sito:** Home, Atti,elenco Telefonico, Consulta Protocollo, Consultazione Anagrafe, Consultazione PEG, Albo Pretorio, Ufficio Personale, Ufficio Incomune, Newsletter Dipendenti, Racche Sindacale, Applicativi WEB.
- Novità della Intranet:**
  - Cartella di Scambio Publica - martedì 7 ottobre 2008:** E' Possibile scambiare file non estraneamente riservati in un area pubblica all'indirizzo: //firo/publica/ o cliccando qui
  - Guida Normativa e altre pubblicazioni su File - venerdì 29 agosto 2008:** Disponibili numerose pubblicazioni in formato digitale su firo nel percorso di rete \\firo\RaccolteNormative
- Newsletter Dipendenti:** Visualizza archivio completo, Add New Record
- News Feeds (RSS)**
- Link Utili:** Pagine Bianche.it, STATEL
- Siti WEB:** WEB S.I.T. (Sistema Informativo Territoriale), SITO WEB (Sito WEB Comune di Montevarchi), Telemaco (Telanaco Infocamere), Sole 24 Ore

At the bottom of the page, there is a banner for "LA GRANDE MOSTRA DEDICATA AL PITTORE DEL '600 GIOVANNI MARTINELLI" and the "incomune" logo with the text "M O N T E V A R C H I".

# La Intranet

Inoltre la rete interna è lo strumento principale utilizzato dall'Urp per la condivisione delle informazioni con gli altri uffici

The screenshot shows the Intranet 2008 interface for the Comune di Montevarchi. The browser window title is "Intranet 2008 > Home - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://intra/webste/". The page header includes the "INTRANET COMUNE DI MONTEVARCHI" logo and a search bar. The main content area is divided into several sections:

- Sei in Home:** mercoledì 23 febbraio 2011, Monsecchi Alessio, Esci
- Navigazione Sito:** Home, Atti,elenco Telefonico, Consulta Protocollo, Consultazione Anagrafe, Consultazione PEG, Albo Pretorio, Ufficio Personale, Ufficio Incomune, Newsletter Dipendenti, Racchea Sindacale, Applicativi WEB
- Link Utili:** Pagine Bianche.it, STATEL
- Novità della Intranet:**
  - Cartella di Scambio Publica - martedì 7 ottobre 2008**  
E' Possibile scambiare file non estraneamente riservati in un area pubblica all'indirizzo: //firo/publica/ o cliccando qui
  - Guida Normativa e altre pubblicazioni su File - venerdì 29 agosto 2008**  
Disponibili numerose pubblicazioni in formato digitale su firo nel percorso di rete \\firo\RaccolteNormative
- Newsletter Dipendenti:** Visualizza archivio completo, Add New Record
- News Feeds (RSS)**
- Siti WEB:** WEB S.I.T. (Sistema Informativo Territoriale), SITO WEB (Comune di Montevarchi), Telemaco (Telanaco Infocamere), Sole 24 Ore

The footer contains the text: "LA GRANDE MOSTRA DEDICATA AL PITTORE DEL '600 GIOVANNI MARTINELLI. Si aprirà il 19 marzo e resterà aperta per 3 mesi presso l'Auditorium Comunale di via Marzia. Un grande evento organizzato in collaborazione con la Galleria degli Uffizi, il Ministero Beni e le Attività Culturali, la Regione Toscana, la Provincia di Arezzo - 19/2/2011". The "incomune" logo and the text "M O N T E V A R C H I" are also present.

# I comunicati stampa

## News Feeds (RSS)

### **LA GRANDE MOSTRA DEDICATA AL PITTORE DEL '600 GIOVANNI MARTINELLI**

Si aprirà il 19 marzo e resterà aperta per 3 mesi presso l'Auditorium Comunale di via Marzia. Un grande evento organizzato in collaborazione con la Galleria degli Uffizi, il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, la Regione Toscana, la Provincia di Arezzo - 18/2/2011

### **"SOLIDARSPORT" LA CITTA' PREMIA LA SOLIDARIETA' NELLO SPORT**

sabato 26 febbraio alle ore 17.00 alla Filanda della Ginestra di Pierluigi Ermini - 23/2/2011

### **SI CONSEGNANO LE CHIAVI AI 13 ASSEGNATARI DEGLI ALLOGGI DI PIAZZA ALLENDE**

Venerdì 25 febbraio alle ore 16.00 alla presenza dell'Assessore Regionale Salvatore Allocca di Pierluigi Ermini - 23/2/2011

### **I PROGETTI PER LA NUOVA BIBLIOTECA COMUNALE E PER LA GINESTRA, FABBRICA DELLA CONOSCENZA**

Sabato 26 febbraio alle ore 09.30 nella Sala Conferenze della Filanda di Pierluigi Ermini - 23/2/2011

### **INCONTRI DI FINE LEGISLATURA DEL SINDACO GIORGIO VALENTINI**

primo incontro a Levane venerdì 25 febbraio alle ore 21.00 di Pierluigi Ermini - 23/2/2011

### **NUOVI PROGETTI DECISI DALLA CONFERENZA ZONALE DELL'ISTRUZIONE DEL VALDARNO**

Un progetto rivolto agli studenti della terza media e uno rivolto ai servizi per l'infanzia. di Pierluigi Ermini - 20/2/2011

Ad esempio, sulla Intranet,  
l'Urp pubblica i comunicati  
stampa tramite Feed RSS

# I comunicati stampa

LA GRANDE MOSTRA DEDICATA AL  
PITTORE DEL '600 GIOVANNI MARTINELLI



Esempio di un comunicato stampa consultabile da tutti i dipendenti tramite la rete interna

La Galleria degli Uffizi con la sua collana di mostre "La città degli Uffizi" - ideata da Antonio Natali, direttore del museo fiorentino - e Il Comune di Montevarchi, Assessorato alla Cultura, con il sostegno della Regione Toscana e della Provincia di Arezzo, nell'ambito delle iniziative del SEICENTO IN VALDARNO, presentano la mostra: GIOVANNI MARTINELLI PITTORE DI MONTEVARCHI, MAESTRO DEL SEICENTO FIORENTINO che si terrà nella città natale dell'artista, dal 19 marzo al 19 giugno 2011.

Curata da Andrea Baldinotti e Bruno Santi, con la collaborazione di alcuni illustri studiosi, è la prima esposizione monografica dedicata a questo grande artista, una delle figure più affascinanti ed enigmatiche della pittura del Seicento, ma allo stesso tempo, se si

# L'Edicola

**COMUNE DI MONTEVARCHI**  
Il Portale al tuo Servizio

Rassegna stampa Ricerca articoli servizio Esci

**Menù**

- Rassegna di oggi
- Ricerca avanzata
- Sfoggia articoli

« gen **FEBBRAIO 2011** mar »

	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	<b>23</b>	24	25	26	27
28						

vai a oggi

Cerca negli articoli in elenco

**Rassegna stampa:** presenti 81 articoli **mercoledì 23 febbraio 2011**

seleziona tutti  
 deseleziona tutti  
 inverti selezione

**Preferiti permanenti:**  
aggiungi i selezionati  
vedi i preferiti (0 articoli)

stampa solo l'indice

**Raggruppamento:**  
Editoriale - Argomento - Testata - Data

Anteprime  
Elenco

**Comune di Montevarchi**

- Il marciatore solitario fa tappa in città**  
(mercoledì, 23 febbraio 2011 - CORRIERE AREZZO - Pag. 11) leggi testo
- Finiti i lavori nella strada della Gruccia**  
(mercoledì, 23 febbraio 2011 - CORRIERE AREZZO - Pag. 11) leggi testo
- «Primarie? Un fallimento» D'Ettore lancia la sfida**  
(mercoledì, 23 febbraio 2011 - NAZIONE AREZZO - Pag. 10) leggi testo
- Treni, un'altra mattinata nera per i pendolari**  
(mercoledì, 23 febbraio 2011 - NAZIONE AREZZO - Pag. 10) leggi testo
- Serata nel nome di Betlemme il ricavato andrà in medio oriente** leggi testo

Sulla Intranet è possibile anche leggere  
la rassegna stampa quotidiana

# L'Edicola

Data: domenica 20.02.2011

**TOSCANAoggi**  
La Parola

Estratto da Pagina: VII

**LA MOSTRA** Dal 19 marzo

## MONTEVARCHI RISCOPRE GIOVANNI MARTINELLI

La Galleria degli Uffizi con la sua collana di mostre «La città degli Uffizi» – ideata da Antonio Natali, direttore del museo fiorentino – e il Comune di Montevarchi, Assessorato alla Cultura, con il sostegno della Regione Toscana e della Provincia di Arezzo, nell'ambito delle iniziative del «Seicento in Valdarno», presentano la mostra: «Giovanni Martinelli pittore di Montevarchi. Maestro del Seicento Fiorentino»

fiorentina in grado di restituire in maniera emblematica la personalità e la poetica dell'artista: il Convito di Baldassarre, considerato da molti il capolavoro del Martinelli. Un dipinto che rappresenta una vicenda biblica dalle forti connotazioni morali, concepita come una «favola teatrale in azione», dove la resa straordinaria degli oggetti manifesta un insopprimibile amore per la natura morta. La mostra si apre con le opere connesse all'esperienza romana e al luminismo caravaggesco: dal Miracolo della Mula (nella foto a fianco), il primo dipinto conosciuto dell'artista, firmato e datato 1632, al San Leonardo di Caposelvi, scoperto recentemente. Seguono le raffigurazioni allegoriche, alcune delle più affascinanti e misteriose opere del Martinelli, tra cui: Le Arti e il tentativo di corruzione operato dalla megera della collezione Caripistola e le quattro Allegorie della Galleria degli Uffizi. A queste saranno affiancati i soggetti tratti dalla letteratura classica come la straordinaria Olimpia abbandonata da Bireno. L'altro grande filone del Martinelli, la pittura di soggetto religioso, è rappresentato da opere quali la straordinaria

Tutti gli articoli della rassegna stampa sono disponibili come immagine, testo semplice o PDF







# La newsletter

▼ Newsletter Dipendenti

Search

Page 1 of 1

 Newsletter N. 7 del 2010 - La Manovra finanziaria correttiva del 2010 (Legge n.122 del 30 luglio 2010). Le ripercussioni all'interno dell'Ente.	Apri 02/11/2010 10.05
 Newsletter Speciale Estate 2010	Apri 30/06/2010 10.07
 Newsletter N. 6 del 2010 - Tavolo comunale responsabili dei servizi e dei referenti	Apri 14/06/2010 12.36
 Newsletter N. 4 del 2010 - Tavolo comunale responsabili dei servizi e dei referenti	Apri 13/05/2010 9.50
 Newsletter N. 4 del 2010 - Tavolo comunale responsabili dei servizi e dei referenti	Apri 07/04/2010 12.05
 Newsletter N. 3 del 2010 - Tavolo comunale responsabili dei servizi e dei referenti	Apri 16/03/2010 14.01
 Newsletter N. 2 del 2010 - Tavolo comunale responsabili dei servizi e dei referenti	Apri 11/02/2010 14.16
 Newsletter N. 1 del 2010 - Tavolo comunale responsabili dei servizi e dei referenti. Incontro del 14/01/2010	Apri 18/01/2010 13.38

Sulla Intranet sono disponibili anche tutti i numeri della Newsletter interna

# La Newsletter

TAVOLO COMUNALE RESPONSABILI DEI SERVIZI E DEI REFERENTI

Newsletter n. 6 – 2010

## Sommario

- Manuale di gestione dei Flussi Documentali e del Protocollo
- Argomenti da discutere nei prossimi mesi
- Corso di formazione per adempimenti in materia di PEC, Firma Digitale e le modalità operative per il loro utilizzo

## Manuale di gestione dei Flussi Documentali e del Protocollo

Nello scorso mese di maggio la Giunta Comunale ha adottato la deliberazione n. 80/2010 riguardante l'approvazione del manuale di gestione dei flussi documentali e del protocollo.

Si tratta di un documento molto importante soprattutto per l'attività interna dell'ente e degli uffici che comporta notevoli cambiamenti anche nel modo di agire da parte dei singoli dipendenti.

Il manuale prende spunto dal DPR 445/2000 e si pone l'obiettivo di una maggiore razionalizzazione della gestione dei flussi documentali per potenziare e migliorare il passaggio di informazioni e i supporti conoscitivi interni all'ente.

L'obiettivo è di individuare percorsi e procedure che garantiscano, nel rispetto delle norme, una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione del

La Newsletter, predisposta dall'Urp, informa tutti i dipendenti sulle decisioni prese dal *"Tavolo Comunale dei Responsabili dei Servizi e dei Referenti"*

# [ La comunicazione organizzativa ]

- Con l'Unità Organizzativa Autonoma nasce un nuovo modello organizzativo basato sulla comunicazione
- Questa attività di staff consente all'Urp di rapportarsi orizzontalmente rispetto agli altri servizi, ponendosi come "l'ufficio al servizio degli altri uffici"



# [ Le altre forme di comunicazione ]

- Dal rapporto interpersonale all'interno dello sportello, allo sviluppo delle forme di comunicazione con i media, fino alle nuove forme di comunicazione telematiche, tutto si muove all'interno dell'Unità Organizzativa Autonoma Informazione e Comunicazione

# [ Il personale nell'Ufficio Comunicazione ]

- Per garantire un suo corretto funzionamento ogni operatore Urp è referente di un procedimento:
  - Elisa Alice: comunicati stampa
  - Maurizio di Dato: eventi su sito Web
  - Alessio Monsecchi: promozione eventi e gestione sito web
  - Tiziana Nannini: risposte alle e-mail
  - Cinzia Sgrevi: revisione modulistica e customer satisfaction
  - Valentina Sottili: agevolazioni tariffarie

# [ La comunicazione esterna ]

- L'ufficio InComune si occupa della redazione dei comunicati stampa
- Gli operatori ricevono in tempo reale tutti i comunicati inviati agli organi di informazione in modo da essere sempre aggiornati sulle attività dell'Ente
- L'Urp cura anche la redazione del periodico istituzionale che viene inviato a tutti i cittadini e pubblicato sul sito Internet

# [ Un Ufficio Stampa particolare ]

- Una scelta importante: l'ufficio stampa all'interno di Incomune
- Una informazione istituzionale e non politica
- Parlare principalmente delle attività dell'ente
- Poco spazio ai politici
- Il periodico dell'ente: un giornale della comunità dove si parla delle persone, delle associazioni, degli eventi, della storia della città
- Valorizzare le storie delle persone e del mondo associativo

# La comunicazione esterna: il periodico



## Ginestra, il progetto della nuova Biblioteca

Non un trasferimento di locali, ma la nascita di uno spazio culturale unico in Valdarno

Un spazio culturale unico in tutto il Valdarno. Come è più facilmente comprensibile dalla foto, l'edificio è stato realizzato nel pieno spirito di un progetto che ha coinvolto tutti i cittadini del Comune di Montevarchi. Il progetto è stato approvato dal Consiglio comunale il 21 giugno 2010. L'edificio è stato realizzato nel pieno spirito di un progetto che ha coinvolto tutti i cittadini del Comune di Montevarchi. Il progetto è stato approvato dal Consiglio comunale il 21 giugno 2010.

**La nuova biblioteca**  
Dopo 20 anni dall'apertura del vecchio edificio, la nuova biblioteca di Ginestra è stata inaugurata il 15 dicembre 2010. L'edificio è stato realizzato nel pieno spirito di un progetto che ha coinvolto tutti i cittadini del Comune di Montevarchi. Il progetto è stato approvato dal Consiglio comunale il 21 giugno 2010.

## La voglia di mettersi in gioco delle persone

Progetto "identità al centro": le prime osservazioni concrete da parte dei cittadini

Monte è la voce. Il fine della partecipazione è quello di coinvolgere i cittadini nel processo di sviluppo del Comune di Montevarchi. Il progetto "identità al centro" è stato realizzato nel pieno spirito di un progetto che ha coinvolto tutti i cittadini del Comune di Montevarchi. Il progetto è stato approvato dal Consiglio comunale il 21 giugno 2010.

**Il progetto "identità al centro"**  
Il progetto "identità al centro" è stato realizzato nel pieno spirito di un progetto che ha coinvolto tutti i cittadini del Comune di Montevarchi. Il progetto è stato approvato dal Consiglio comunale il 21 giugno 2010.

Il giornale del Comune informa la comunità di Montevarchi sulle attività dell'Amministrazione Comunale, sugli eventi culturali in programma o su iniziative di interesse intraprese da associazioni o da soggetti privati





# [ Stare al passo con i tempi ]

- *Dobbiamo smettere di cercare cosa dobbiamo fare guardando a quello che abbiamo fatto in passato.*

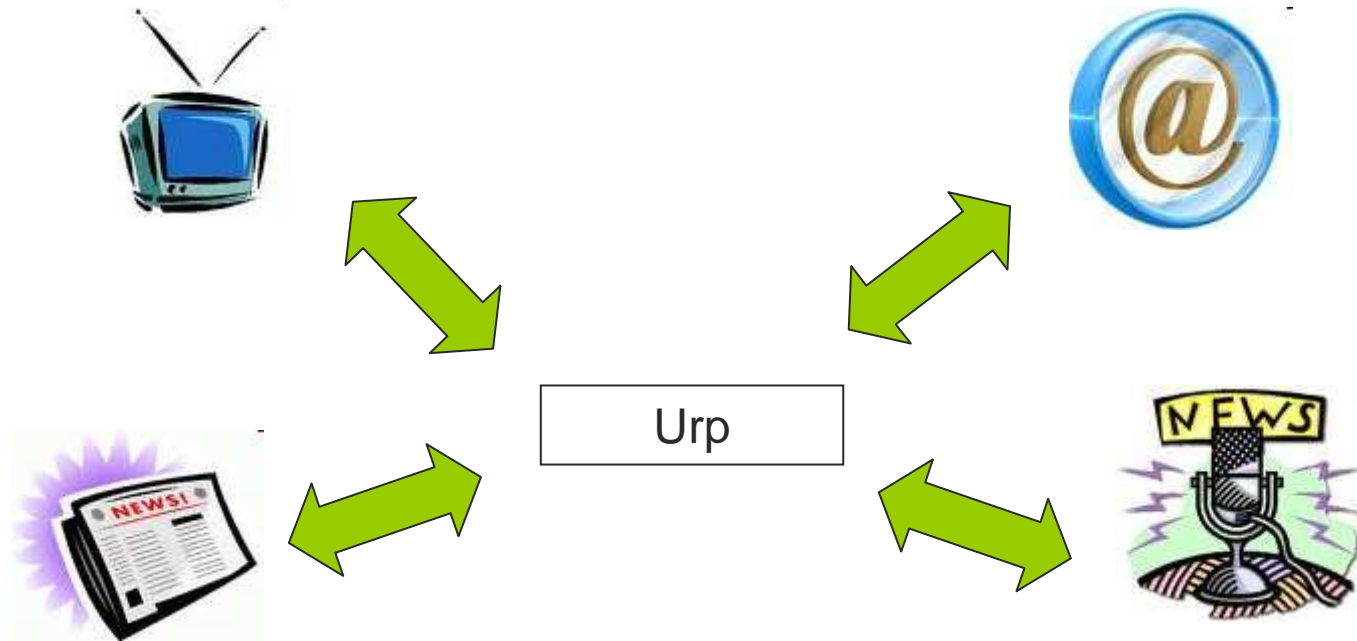
*Dobbiamo cercare davvero, guardare dentro al nostro cuore, per vedere cosa appare possibile*

(P. Senge)

# [ La comunicazione esterna: i notiziari ]

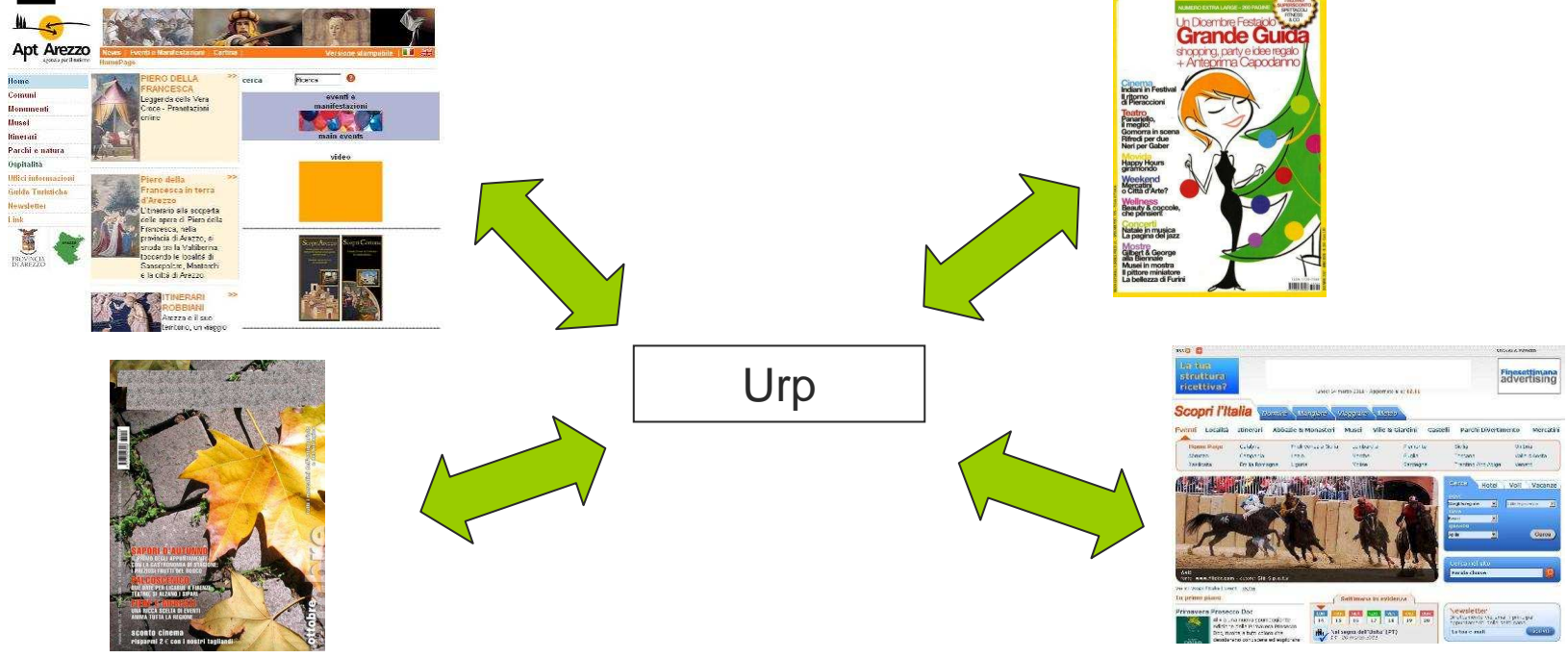
- Il notiziario radiofonico dell'ufficio InComune viene trasmesso da un'emittente locale ogni venerdì alle 15.30 e ogni sabato alle 10.30
- Il notiziario televisivo viene invece trasmesso su una TV locale il lunedì alle 21.05 e in replica la domenica alle 19.35

# [ La comunicazione esterna ]



L'ufficio InComune cura anche tutte le campagne di informazione istituzionale acquistando spazi pubblicitari e tenendo rapporti con i vari media

# La comunicazione esterna



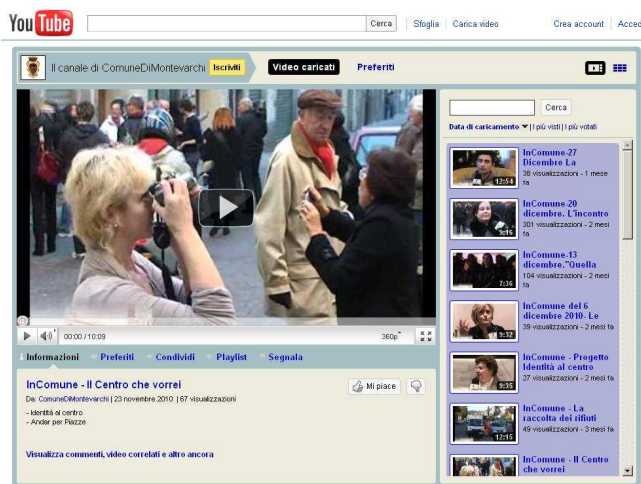
Fornisce anche un supporto per la promozione degli eventi culturali, comunicando le notizie alle riviste mensili sul tempo libero, a vari siti Web e uffici turistici

# Il sito istituzionale



Il sito Internet, aggiornato dagli operatori Urp, contiene le schede su tutti i procedimenti amministrativi, i comunicati stampa e la rassegna stampa, il calendario degli eventi e delle manifestazioni, i collegamenti ai notiziari radiofonici e molti altri contenuti sviluppati appositamente

# Il sito istituzionale



Dal sito Web si accede anche ai video presenti sul canale YouTube istituzionale e alle pagine Facebook e Twitter del Comune di Montevarchi

# [ Il nuovo sito del comune ]

- Si è passati da un sito di a carattere informativo a uno in grado di gestire e di fornire servizi online ai cittadini
  - Pagamenti delle multe
  - Collegamento Skype con gli amministratori
  - Segnalazioni e reclami online
  - Prossimamente saranno attivati altri servizi (pagamenti dei tributi comunali, consiglio comunale in streaming, ecc.)

# [ Altre idee per il sito web ]

## ■ Info sms

- Il cittadino può decidere di iscriversi ad uno o più servizi sms e ricevere quindi sul proprio cellulare le informazioni inviate dal Comune per le categorie di proprio interesse.
- Ad esempio può ricevere sms sul traffico, sulle variazioni di orario di fruizione dei servizi comunali, sulle interruzioni di servizi di pubblica utilità ecc...



# [ Altre idee per il sito web ]

- Montevarchi.tv

Un canale televisivo su web oggi ha un costo limitato e può essere particolarmente indicato per un ente pubblico poiché:

- Favorisce la trasparenza (es. dirette consigli comunali).
- Diffonde contenuti di interesse per la comunità o per i turisti (documentari, speciali)

# Gli schermi informativi

<p><a href="#">Seleziona</a> <a href="#">Elimina</a></p>	55	Nuovo Asilo Nido		<p>Il nuovo l'Asilo Nido "La Farfalla" è aperto. Le modalità di costruzione del nuovo edificio sono uniche nella nostra regione. Infatti fanno parte di un <b>progetto moderno e innovativo</b> che ha ottenuto <b>un prestigioso riconoscimento dall' ANCI Nazionale</b>. Si è puntato sull'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale, che permettono l'abbattimento dei costi di gestione e rendono confortevole un luogo dedicato alla primissima infanzia. Accoglie bambini dai 12 ai 36 mesi. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30.</p>
<p><a href="#">Seleziona</a> <a href="#">Elimina</a></p>	59	PROGETTO NUOVA BIBLIOTECA		<p>Il progetto della <b>nuova Biblioteca</b>, prevede la trasformazione dei locali della filanda e del convento benedettino della <b>Ginestra</b> in un <b>Centro Culturale Polifunzionale</b>. Uno spazio culturale unico in tutto il Valdarno, che sarà a disposizione di tutti i cittadini.</p>
<p><a href="#">Seleziona</a> <a href="#">Elimina</a></p>	75	"KARMALAB ESPRESSIONI IN CANTIERE" LA GINESTRA		<p>Nel <b>Complesso della Ginestra</b> nei giorni di <b>Martedì, Giovedì e Venerdì</b> i ragazzi potranno svolgere <b>gruppi di studio e attività ludico ricreative</b>.</p> <p><b>-15.00 - 17.30 operatori specializzati forniranno agli studenti un aiuto nello svolgimento dei compiti loro assegnati.</b></p> <p><b>-17.30 - 19.00 si potranno svolgere attività di diverso tipo su proposta dei ragazzi stessi.</b></p> <p>Il progetto è rivolto ai <b>ragazzi frequentanti il biennio delle Scuole Superiori</b></p> <p>Per partecipare è previsto il versamento di € 10,00 come quota associativa (assicurazione e possibilità di partecipare alle altre iniziative dell'associazione) e un contributo mensile di € 8,00.</p> <p>Per informazioni e iscrizioni 055/9850670 oppure 055/9788042 dalle 14:30 alle 19:00; <a href="mailto:conkarna@conkarna.it">conkarna@conkarna.it</a></p>

In fine, all'interno dell'ufficio InComune di Montevarchi sono presenti due schermi sui quali vengono proiettate informazioni di servizio a ciclo continuo

# [ La partecipazione: un'esperienza ]

- Un progetto realizzato nel 2010 riguardante il recupero del degrado nel centro storico: “identità al centro”
- Vi hanno preso parte oltre 500 cittadini grazie a varie modalità: incontri, cene a casa di cittadini, visite esterne, passeggiate nel centro storico, scatti di foto,
- Nuovi incontri per concordare le scelte e presentarle al comune
- L'amministrazione comunale sulla base di queste indicazioni ha iniziato un'azione di recupero del centro, anche attraverso una politica di sgravi fiscali per chi recupera facciate, immobili, ecc....

# [ I giovani e la partecipazione ]

- Un'esperienza concreta: La ginestra, fabbrica della conoscenza
- Uno spazio - laboratorio dove saperi, esperienze, capacità personali giovanili si incontrano per un modo nuovo di progettare e creare possibilità di lavoro
- La comunicazione al centro di tutte le attività.
- All'interno di questo laboratorio una ragazza da alcuni mesi, sta sperimentando la sua nuova professione in collaborazione con "incomune"

# [ La passione al centro del lavoro ]

- *“I care”* – a me sta a cuore (Don Milani)
- Si può fare molto se uno crede in quello che fa e se la passione e il senso di una responsabilità verso la propria comunità guida i suoi passi
- L’obiettivo è il miglioramento della qualità della vita delle persone