



PROGRAMMA 02

COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE

Linee Programmatiche 2010 -2015

SEGRATE: UN COMUNE PIU' VICINO AL CITTADINO

Ancora più efficienza della macchina comunale grazie alla costante estensione dei servizi ottenuta mediante l'ottimizzazione dei costi e dei tempi. Il Comune sarà sempre più amico dei cittadini.

S@C

Responsabile: sotto il profilo gestionale - Malcangio Paola
Sotto il profilo di indirizzo amministrativo politico - Ronchi M. Assunta

Breve descrizione delle principali funzioni attribuite alla sezione

Lo sportello S@C gestisce tutte le attività di front – office di primo livello dell'Ente quali rilascio informazioni, consegna modulistica e assistenza alla compilazione. Inoltre lo sportello S@C gestisce tutte le funzioni anagrafiche e di stato civile nella fase di contatto con il pubblico, il protocollo dei documenti in entrata consegnati allo sportello, il deposito di atti giudiziari, l'incasso di pagamenti relativi a tutti i servizi comunali (compreso il servizio di ristorazione scolastica), le pratiche di cessione fabbricati e il rilascio di visure catastali. Parte integrante dello Sportello S@C è il servizio di Reception attivo ogni giorno, dalle 8,00 alle 19,00, nell'area di accesso al palazzo municipale e, in orari di compresenza, al piano del Sindaco e dell'Ufficio Tecnico. Su richiesta dei singoli uffici lo Sportello S@C fa da supporto anche in fase di restituzione ai cittadini degli atti prodotti in back-office (ad es. per l'ufficio Arredo e Comfort Urbano consegna autorizzazioni impianti pubblicitari – per Ufficio Elettorale consegna tessere elettorali in giacenza – per Ufficio Anagrafe consegna attestazioni di iscrizione anagrafica e di soggiorno permanente per cittadini comunitari). Lo Sportello inoltre viene attivato anche per servizi temporanei come ad esempio la raccolta di firme in caso di richiesta di consultazioni referendarie o l'iscrizione per i centri diurni estivi e offre i suoi spazi polifunzionali anche ad altri uffici che abbiano necessità di ricevere temporaneamente un flusso elevato di utenti .



Alla Sezione S@C fanno capo anche gli uffici URP, Protocollo e Commessi in un'ottica di coordinamento e polifunzionalità estesa a tutti i servizi di contatto con il pubblico e con l'esterno.

Indicazione delle scelte programmatiche rispetto a tali funzioni

➤ “Non solo S@C”

Fra gli obiettivi dell'Amministrazione c'è quello di arricchire il più possibile di servizi l'area polifunzionale che gravita intorno al [S@C](#). In particolare si segnala la prossima attivazione di ulteriori servizi in campo sanitario (prenotazioni di visite ed esami attraverso il Sistema Informatico Socio Sanitario, scelta e revoca del medico di base, etc.) con un ampliamento di orario di accesso al pubblico. Lo sportello sanitario sarà gestito dalla Sezione Rendicontazione Sociale all'interno delle politiche temporali dell'Ente.

➤ Corsia “Family Friendly”

La corsia preferenziale “Via libera mamma” diventa una corsia “family friendly” e consentirà di fruire di tutti i servizi comunali (senza attesa) a mamme, papà e/o nonni che devono recarsi in Comune con bimbi piccoli. I neogenitori riceveranno comodamente a casa la card identificativa, mentre i genitori in attesa potranno richiederla direttamente in Comune. Anche questo progetto rientra tra quelli di attuazione del Piano Territoriale degli Orari.

➤ Distribuzione Kit di benvenuto

Continuerà la distribuzione del **kit di benvenuto** per i nuovi residenti che, forte di una veste simpatica e accattivante e di un contenuto utile ed interessante su tutti i servizi del comune e del territorio, ha riscosso molto consenso tra i nuovi segratesi.

➤ Apertura sperimentale il sabato mattina

Dopo aver analizzato i risultati del sondaggio rivolto ai cittadini e il successo relativo all'apertura del servizio anche al sabato mattina, nell'anno 2011 verrà modificato l'orario di servizio di n. 3 operatori, che svolgeranno un orario di lavoro di 36 ore settimanali dal Lunedì al Venerdì, utile a potenziare la fascia mattutina della settimana (da Lunedì a Giovedì dalle ore 9,45 alle ore 12,30) che rimane sempre la fascia oraria con maggior affluenza. Durante il corso dell'anno verranno analizzati i nuovi risultati, l'obiettivo prefissato sarà quello di rendere la fascia oraria mattutina molto più scorrevole e raggiungere il tempo medio di attesa per accedere agli sportelli sotto i 5 minuti.

➤ Servizi online



In coordinamento con la carta regionale dei servizi verranno attivati in maniera sperimentale nel corso del 2011 alcuni servizi on line che potranno avvicinare ancor di più la cittadinanza all'amministrazione pubblica, in linea con la riprogettazione del nuovo sito istituzionale verrà valutata la possibilità di inserire alcuni servizi che possano garantire un accesso ai servizi comunali durante tutto l'anno e 24 ore su 24.

Durante l'anno verrà attivato, in collaborazione con ATM, anche un servizio online rivolto agli studenti residenti a Segrate per richiedere l'abbonamento ai trasporti pubblici annuale e a prezzo scontato.

[URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)

L'Urp continuerà a specializzarsi nell'attività di back office del S@C oltre che a gestire il servizio Sms e le segnalazioni dei cittadini. Anche l'aggiornamento del Portale e l'implementazione dei servizi on line (in collaborazione con il Ced) così come la gestione dell'aggiornamento Schede Prodotto e Operative S@C rimarranno di competenza dell'ufficio. Si occupa inoltre di predisporre tutto il materiale della sezione destinate ai cittadini (Kit di benvenuto, promozione family friendly, comunicazioni sui servizi dell'Ente). Infine l'ufficio gestisce la parte tecnica della web tv comunale.

[Protocollo e Servizi di Sede](#)

Nel corso dell'anno 2011 l'ufficio protocollo prevede di completare la nuova applicazione di Folium per l'importazione massiva degli scanner tramite il bar-cod identificativo che già viene stampato su ogni etichetta di protocollo; questa procedura consentirà il collegamento automatico tra i documenti cartacei mandati allo scanner di back-office e il proprio corrispettivo informatico per l'acquisizione automatica delle immagini. A tal proposito saranno opportunamente formate tutte le operatrici del protocollo e talune dello sportello s@c così che, anche in caso di assenza di personale, la procedura non venga interrotta.

Il protocollo si occuperà poi di organizzare incontri periodici formativi riservati a tutti gli operatori dello sportello S@C e dell'ufficio Protocollo; inoltre, per ogni semestre, sarà programmato un incontro intersettoriale con colleghi nuovi-utenti o con coloro che riterranno utili confronti e aggiornamenti.

Un'importante novità sarà la formazione di un operatore del servizio Reception per l'Info point che completerà la postazione cui sarà presto destinato anche un operatore S@C.

L'ufficio si occuperà anche delle divise del personale assegnato al rapporto con i cittadini.



Risorse umane da impiegare:

- Personale sezione S&C
- Personale protocollo
- Personale URP

3.4.5 Risorse strumentali da utilizzare: Il S@C utilizza un'apposita piattaforma informatica



Comunicazione 2011

Obiettivo dell'anno è migliorare l'informazione diretta ai cittadini attraverso il sito internet in corso di riprogettazione, la web tv e la radio web. Sempre con questo obiettivo sarà sperimentata la presenza dell'ente sui social network. Naturalmente sarà mantenuta la produzione di materiale informativo di tutte le iniziative e i settori dell'ente nei limiti della L. 122/2010 e la produzione di comunicati stampa per i media locali e no. Particolare attenzione sarà dedicata alla comunicazione ai cittadini sul PGT in corso di approvazione.

Motivazioni delle scelte e finalità da conseguire:

Migliorare ulteriormente la programmazione degli eventi e potenziare la comunicazione diretta al fine di migliorare l'immagine e la percezione del Comune da parte del Cittadino

3.4.4 Risorse umane da impiegare:

- Personale Sezione Comunicazione ed Eventi

3.4.5 Risorse strumenti da utilizzare: Specifici programmi di computer grafica - arredi ed attrezzature d'ufficio.



RENDICONTAZIONE SOCIALE (CSR)

Responsabile: sotto il profilo gestionale Malcangio Paola
sotto il profilo di indirizzo amministrativo politico Ronchi M. Assunta

Breve descrizione delle principali funzioni attribuite alla sezione

La Sezione Rendicontazione Sociale (CRS) è nata il 1 luglio 2010 per istituzionalizzare il servizio di rendicontare alla cittadinanza le scelte, le attività, i risultati e l'impiego di risorse relative alla legislatura in corso.

La sezione inoltre si occupa di promuovere azioni di armonizzazione e conciliazione dei tempi di vita, di lavoro e personali dei cittadini e dei city users. La realizzazione di tali azioni avviene attraverso l'attuazione di politiche temporali che promuovano la qualità della vita e le pari opportunità tra uomini e donne e attraverso l'attuazione di politiche di conciliazione che favoriscano il work-life balance.

Indicazione delle scelte programmatiche

➤ **Verifica attuazione programma di mandato**

I dati economico-finanziari non leggono l'attività e i risultati dell'amministrazione dal punto di vista del cittadino, che è interessato principalmente a capire in che modo essa svolge il suo mandato, quali sono le priorità e gli obiettivi di intervento, quali i livelli di prestazione attesi e realizzati e soprattutto gli effetti prodotti dalla propria azione.

Il bilancio sociale, diventa uno strumento per "dar conto" ai cittadini del proprio operato, rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno programmi, attività e risultati raggiunti durante il mandato.

Attraverso monitoraggio costante delle azioni programmatiche di governo la Sezione si occuperà di valutare lo stato di avanzamento delle azioni che l'Amministrazione ha individuato come prioritarie nel programma di mandato. La realizzazione di pubblicazioni e opuscoli monografici serviranno per mantenere informata la cittadinanza dello stato di avanzamento dei singoli progetti.

➤ **Tempi e Conciliazione**

Progetto "Segrate4you" (4-F.O.U.R. = Famiglia, Opportunità, Uso della Città, Responsabilità)

Attraverso questo progetto che raccoglie tutte le azioni sulla conciliazione, la sezione si occuperà di dare concreta attuazione alle politiche temporali atte a promuovere la qualità della vita e le pari opportunità tra uomini e donne. La sezione realizzerà azioni conciliazione per favorire l'equilibrio tra famiglia e lavoro, sia rivolte al territorio che all'interno dell'ente. Ciò prevederà la promozione, in collaborazione con l'Ufficio Marketing Territoriale, di accordi e convenzioni con le imprese e i commercianti presenti sul territorio che consentiranno ai cittadini e ai lavoratori di risparmiare tempo e denaro.



Saranno aperti tavoli di concertazione con gli stakeholder presenti sul territorio per definire strategie di collaborazione che consentiranno di ottimizzare i costi e i benefici delle azioni realizzate a vantaggio delle famiglie. I primi progetti realizzati che coinvolgeranno il sistema pubblico e il privato sono il progetto "Mammografiamoci" realizzato con il Ministero della Salute e l'Ospedale San Raffaele; l'apertura e la gestione di uno sportello sanitario presso il S@C; la convenzione con IBM per l'iscrizione all'asilo nido a prezzi convenzionati rivolta ai dipendenti dell'azienda; l'accordo con la casa di cura San Rocco per agevolazioni rivolte agli anziani.

Infine la sezione si occuperà di gestire le reti di network per dare visibilità all'operato dell'amministrazione e divulgare le buone prassi realizzate.

La Sezione inoltre parteciperà ad azioni e programmi promossi dalla Regione Lombardia e da altri attori pubblico/privati. La Sezione parteciperà a bandi per ottenere finanziamenti dagli enti sovraordinati e per acquisire le risorse necessarie alla promozione delle politiche sui tempi.

➤ **Segnalazione e supporto alle sezioni dell'ente di bandi e finanziamenti**

La Sezione si occuperà di offrire un supporto ai diversi uffici dell'ente nel reperire risorse economiche per finanziare progetti previsti nelle linee programmatiche dall'amministrazione per il mandato in corso. La Sezione oltre a segnalare l'esistenza di tali finanziamenti offrirà supporto per la stesura del progetto necessario al reperimento dei fondi e per i successivi monitoraggi e rendicontazioni.

➤ **Comunicazione**

La Sezione, in collaborazione con la Sezione Eventi e l'Ufficio Comunicazione, si occuperà di realizzare:

1. il piano di comunicazione 2011 dell'Ente
2. tutto il materiale di informazione/comunicazione relativo alle iniziative svolte dall'ente in tema di politiche dei tempi e conciliazione.
3. supporto all'ufficio comunicazione per particolari adempimenti amministrativi

➤ **Istituzione servizio di analisi bisogni/customer**

La Sezione promuoverà una serie di indagini di customer satisfaction, di analisi e sondaggi, in collaborazione con il Sistema Qualità, per rilevare i dati necessari alla rendicontazione dell'operato di governo.

3.4.4 Risorse umane da impiegare: Personale Sezione Rendicontazione Sociale

3.4.5 Risorse strumentali da utilizzare: quelle in dotazione alla Sezione



Sportello Unico

Linee Programmatiche 2010 -2015

SEGRATE SOSTIENE LE IMPRESE E IL LAVORO

Servizi e assistenza a tutte le realtà economiche del territorio per far sentire il meno possibile gli effetti della crisi economica.

Indicazione delle scelte programmatiche

La Sezione Sportello Unico per le Attività Produttive nell'anno 2011 proseguirà l'attuazione della trasformazione del servizio ai fini di una maggiore semplificazione ed abbreviazione delle procedure, in ossequio alle disposizioni delle recenti normative che individuano lo SUAP quale interlocutore unico per le aziende ed attività economiche e commerciali.

Il servizio continuerà ad occuparsi degli adempimenti relativi all'apertura ed esercizio di attività economico/produttive di ogni genere tramite l'istruttoria ed il coordinamento delle istanze e a fornire consulenza preliminare e successiva alla presentazione delle richieste.

Dal mese di aprile 2011 si procederà con la ricezione e la trasmissione online delle D.I.A.P agli Enti competenti (ASL, REGIONE) in ossequio al D.P.R. 7 settembre 2010 n. 160.

Verrà perseguito nell'anno 2011, come elemento di miglioramento, l'utilizzo della posta elettronica certificata per la trasmissione di ulteriore tipologia di pratiche e documenti ad esse afferenti da parte di privati ed Enti coinvolti nei sub procedimenti di competenza dello Sportello Unico (es. : S.C.I.A.).

Nel 2011 proseguirà la fornitura di servizi mirati per le singole imprese proposti alle aziende tramite un'attività di marketing territoriale diretto e tramite incontri presso la sede delle principali realtà aziendali presenti sul territorio, al fine di promuovere servizi personalizzati da parte dell'Amministrazione nei confronti delle aziende stesse.

Si potenzierà l'attività di analisi, trasmissione e confronto con le attività economiche presenti sul territorio, in merito alle opportunità offerte da bandi Regionali, Provinciali e Comunitari, rendendoci attori primari nella fase di informazione nei confronti delle imprese, proseguirà l'attività dello Sportello Consulenza con apertura anche al sabato.



Proseguirà la sponsorizzazione presso le aziende stesse dell'attività dello Sportello Unico, tramite la pubblicazione di brochures e schede informative mirate, il potenziamento del sito web, incontri di "conoscenza" delle diverse realtà produttive presso le aziende stesse e presso la sede comunale e anche attraverso newsletter periodiche trasmesse alle imprese.

Lo Sportello Unico potenzierà l'informazione anche nei confronti dei cittadini segratesi a cui in particolar modo è rivolto lo Sportello Lavoro, che agevolerà l'incontro fra "datori di lavoro" e utenti privati che sono alla ricerca di collocamento professionale.

Verrà reso ancor più accessibile servizio di consulenza relativo al supporto tecnico finalizzato alla realizzazione, ristrutturazione o ampliamento di strutture edilizie idonee allo svolgimento dell'attività, tramite ampliamento degli orari di apertura degli uffici, su appuntamento; gli utenti che avviano attività produttive sul territorio comunale potranno avvalersi presso il nostro servizio di figure con differenti e specifiche competenze, in grado di fornire il necessario orientamento e supporto tecnico ai fini di una scelta operativa e logistica più utile all'imprenditore ed alla intera collettività.

Si potenzierà ulteriormente l'attività legata alla procedura relativa alla variante urbanistica tramite conferenza di servizi per insediamenti produttivi, in armonia con le linee programmatiche dell'Amministrazione.

Si completerà la revisione della modulistica adottata ai fini di una più facile individuazione da parte dell'ufficio degli allegati accompagnatori dell'istanza ed ai fini del ricorso a modelli di domanda autocertificati che sgravano l'utente nella fase di presentazione delle istanze.

Si migliorerà ulteriormente la preparazione e la professionalità del personale addetto tramite apposita formazione da acquisirsi con la partecipazione a corsi di aggiornamento e perfezionamento.

3.4.4 Risorse umane da impiegare: personale addetto sportello unico

3.4.5 Risorse strumentali da utilizzare: sito telematico del Suap
sito telematico della camera di commercio (per visure camerali delle società)



Commercio

Breve descrizione delle principali funzioni attribuite alla sezione

Gestione amministrativa delle attività commerciali presenti sul territorio,

3.4.4 Risorse umane da impiegare:

Oltre alle risorse assegnate alla Sezione Commercio sono interessate le seguenti unità operative:

- Polizia Locale per la definizione e soluzione degli aspetti viabilistici
- Demanio e Patrimonio per l'individuazione delle aree pubbliche da adibire a commercio itinerante
- SUAP per la gestione coordinata delle attività
- Uffici Comunicazione e Stampa per la pubblicizzazione delle iniziative organizzate dall'Assessorato al Commercio

3.4.5 Risorse strumentali da utilizzare: le dotazioni hardware e software in dotazione alla Sezione.