

## COMUNICARE LA CITTA METROPOLITANA CON L'URP MULTICANALE

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto si propone di facilitare la comunicazione ai diversi target del cambiamento in corso di realizzazione nell'esercizio delle funzioni attribuite alla Città metropolitana.

L'URP che all'interno della nuova organizzazione, opera all'interno dell'Area Affari istituzionali ha implementato la propria attività utilizzando la rete, come canale di comunicazione efficace e a basso costo, il call center, la chat e lo Spazio aperto al pubblico presso la sede di Via Vivaio.

Il servizio è trasversale all'Ente: illustra i servizi/attività/procedimenti di competenza dell'Amministrazione; risponde ai quesiti posti dai cittadini; raccoglie le richieste di accesso agli atti e i reclami; indirizza gli utenti agli uffici competenti, interni e/o esterni all'ente, per avere risposta alle diverse esigenze; riceve e trasmette all'interno i suggerimenti e i bisogni dei cittadini, degli altri enti e imprese con lo scopo di migliorare i servizi. Per fare questo utilizza diversi canali di comunicazione che adegua man mano alle nuove tecnologie, monitorando la soddisfazione dell'utente, la cui percentuale di risposta si aggira al 60% con feedback positivo che raggiunge l'80%.

L'URP raggiunge i propri obiettivi con le seguenti attività:

#### *Attività di front-office*

- accoglienza allo spazio URP
- risposte al call center, alla chat, alle email
- supporto alla navigazione su internet dai pc destinati ai visitatori

#### *Attività di back office*

- aggiornamento del sistema informativo dell'Urp e dei data base che lo compongono
- costante collaborazione con la Direzione generale, con particolare attenzione ai procedimenti amministrativi dell'ente e agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni
- collaborazione con la rete dei referenti URP nei settori
- attività di formazione alla comunicazione rivolta ai referenti URP
- gestione di Appuntamenti metropolitani
- monitoraggio delle richieste e degli accessi
- monitoraggio dei feedback
- raccolta del materiale informativo e dedicato al pubblico
- rilascio della pink card, dedicata alle donne residenti nell'area metropolitana e utile per usufruire di agevolazioni per salute, sport, benessere, casa, famiglia, cultura e tempo libero

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto tende a rafforzare l'offerta di canali di comunicazione e raggiungere i diversi target di utenza con i seguenti obiettivi:

- risparmio di risorse e razionalizzazione nella scelta di nuove tecnologie;
- particolare attenzione all'informazione dei procedimenti amministrativi e attività/servizi, anche con procedure on line, offerte ai cittadini, alle aziende, agli altri Enti, di competenza della Città metropolitana
- valutazione dei bisogni e della soddisfazione dell'utenza, per migliorare i servizi offerti anche attraverso il monitoraggio della soddisfazione dell'utente;

### RUOLO E ATTIVITA' DEI VOLONTARI

I giovani volontari saranno impegnati nel presidio dei canali telematici videochiamata, skype, chat, twitter per circa cinque ore al giorno in parallelo con il presidio dei canali tradizionali. Collaboreranno al monitoraggio informatizzato e all'aggiornamento e pubblicazione delle schede riguardanti i procedimenti, i servizi e attività.

Saranno considerati titoli preferenziali laurea, master o altre specializzazioni in comunicazione e/o esperienze riconducibili a quanto esposto nel progetto.

Volontari richiesti : 2

La domanda, completa della documentazione richiesta, dovrà pervenire entro le ore 14.00 del 30 giugno 2016:

- **a mezzo "raccomandata A/R" (farà fede il numero di protocollo recante la data di acquisizione delle domande);**
- **a mano (farà fede il numero di protocollo recante la data di acquisizione delle domande).**  
Ufficio Relazioni con il pubblico ( U.R.P.) - Città metropolitana di Milano - Via Vivaio 1 - Milano 20122.  
Orari di ricevimento: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 16.00, venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.  
Numero verde 800.88.33.11 – Tutor per la selezione : Caterina Sorrentino