

COMUNICARE LA CITTA' METROPOLITANA 2017

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto si propone di facilitare la comunicazione ai diversi target attraverso **L'URP - Ufficio relazioni con il pubblico** e il **Servizio comunicazione istituzionale - Rapporti con i media**, che operano entrambi all'interno dell'Area Affari istituzionali.

L'URP 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 in Via Vivaio 1.

L'ufficio opera in maniera trasversale all'Ente: illustra i servizi/attività/procedimenti di competenza dell'Amministrazione; risponde ai quesiti posti dai cittadini, raccoglie le richieste di accesso documentale e civico, le segnalazioni 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%.

il **Servizio comunicazione istituzionale - Rapporti con i media** si occupa di comunicare, attraverso la relazione con i media e i suoi operatori e il costante confronto con gli stakeholder interni, le attività e i servizi dell'Ente. Gli utenti principali sono gli operatori dei media, giornalisti, operatori audio e video, centri media e i cittadini tutti.

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 pagine web, sistema informativo e data base URP
- 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

il **Servizio comunicazione istituzionale - Rapporti con i media** raggiunge i propri obiettivi con le seguenti attività :

- realizzazione della rassegna stampa
- redazione comunicati stampa
- assistenza alla realizzazione di video
- partecipazione all'ideazione e creazione di campagne di comunicazione

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 dei feedback dell'utente
- riduzione tempi di realizzazione della rassegna stampa e ampliamento dello scandaglio delle notizie
- potenziamento della presenza dei social nell'Ente
- svecchiare il linguaggio comunicativo e raggiungere così il pubblico giovane

RUOLO E ATTIVITA' DEI VOLONTARI

Urp :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 amministrativi, i servizi e le attività. Servizio comunicazione istituzionale - Rapporti con i media : realizzazione rassegna stampa, comunicati stampa, collaborazione realizzazione video, creazione campagne di comunicazione.

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

Volontari richiesti : 3 (di cui 2 URP e 1 Rapporti con i media)

La domanda, in cui è necessario specificare per quale posizione (Urp o Rapporti con i media) si intende partecipare, completa della documentazione richiesta, dovrà pervenire entro le ore 14.00 del 26 giugno 2017:

- con Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo : protocollo@pec.cittametropolitana.mi.it
 - 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 ore 9.00-13.00 e 14.00 - 16.00, venerdì ore 9.00 - 13.00.
Numero verde 800.88.33.11 - Tutor per la selezione: dr.ssa Caterina Sorrentino e dr. Angelo De Vivo