

# COMUNICARE LA CITTA' METROPOLITANA 2020

## OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto si realizza all'interno del Servizio Comunicazione e si propone di rendere sempre più disponibili e accessibili le informazioni relative all'Ente e far conoscere i servizi erogati dalla Città Metropolitana di Milano. La comunicazione con i cittadini si snoda sia attraverso il portale istituzionale e i social network, sia con il contatto diretto assicurato dall'Urp, che attraverso il rapporto con i media.

L'**URP** facilita la comunicazione fra la Città metropolitana di Milano e i cittadini implementando nel corso degli anni l'utilizzo della rete, come canale di comunicazione efficace e a basso costo, il call center e lo Spazio aperto al pubblico. 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 delle imprese con lo scopo di migliorare i servizi.

L'**Ufficio stampa** si occupa di comunicare le attività e i servizi della Città metropolitana attraverso una relazione con i media e il costante confronto con gli stakeholder interni. Utenti principali da una parte sono giornalisti, operatori video e audio e centri media, dall'altra utenti interni come i decisori politici e quelli amministrativi.

La **redazione del sito web e dei social media** dell'ente si occupa della realizzazione del sito dell'Ente, di coordinare e supportare i redattori web che curano i relativi sotto - siti tematici e gestire i canali social.

L'URP raggiunge i propri obiettivi attraverso:

- *Attività di front-office*

- accoglienza allo spazio URP;
- risposte al call center e alle mail;

- *Attività di back office*

- aggiornamento pagine web, sistema informativo e data base URP;
- costante collaborazione con tutti i Settori/Aree, 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 dell'Ente;
- gestione dell'agenda eventi Appuntamenti metropolitani;
- monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami e dei feedback;
- predisposizione e aggiornamento delle mailing list istituzionali.

L'Ufficio Stampa raggiunge i propri obiettivi attraverso

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

La redazione del sito web e dei social media raggiunge i propri obiettivi attraverso

- coordinamento e supporto ai redattori web che curano i relativi sotto - siti tematici;
- gestione dei canali social.

## **RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO**

I giovani volontari saranno impegnati ad implementare i diversi canali di comunicazione esistenti dell'Urp (sportello, call center e form on line) per soddisfare la richiesta di informazioni relative ai servizi e ai procedimenti amministrativi con un'offerta ampia ed efficace e raggiungere i diversi target di utenza come giovani e donne.

Il progetto prevede la redazione di comunicati stampa e dei video destinati ai media, per garantire una puntuale comunicazione delle attività dell'ente e veicolare maggiormente la diffusione delle informazioni.

I volontari dovranno implementare il numero dei post sui canali social per raggiungere il maggior numero di utenti e 'svecchiare' il linguaggio della pubblica amministrazione.

**Volontari richiesti : 3**

**Sede di servizio:** Servizio Comunicazione (Ufficio relazioni con il pubblico, Ufficio Stampa e Ufficio sito web e social media)– Città Metropolitana di Milano – Via Vivaio 1 – 20122 Milano

**Riferimenti dell'OLP:** dott. Angelo De Vivo. **Per info:** [urp@cittametropolitana.mi.it](mailto:urp@cittametropolitana.mi.it)