

MISSIONE 01

SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE

PROGRAMMA DI BILANCIO 0101

ORGANI ISTITUZIONALI

OBIETTIVI OPERATIVI

1	Servizi di comunicazione e stampa	Settore Stampa - Urp - Comunicazione Accoglienza , Cerimoniale,Biblioteca,valorizzazione e fruizione beni culturali e ambientali e Giardino botanico
2	Servizi di supporto agli organi monocratici e collegiali dell'Ente per l'esercizio delle funzioni amministrative e di controllo	Settore Affari generali e provveditorato
3	Attività dell'ufficio di Gabinetto	Ufficio di Gabinetto del Presidente

Obiettivo operativo n.1

Servizi di comunicazione e stampa

L'attività oggetto di questa relazione si riferisce ai seguenti servizi: URP, Stampa, Decentramento e Partecipazione, Accoglienza, Biblioteca, valorizzazione dei beni culturali e ambientali e Giardino Botanico.

Per quanto riguarda il servizio URP si relaziona quanto segue:

L'attività di informazione e di comunicazione è stata svolta non soltanto come funzione di trasmissione di messaggi, ma anche come funzione di semplificazione delle procedure di lavoro e di trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Servizio U.R.P., in linea con la recente riorganizzazione degli uffici e dei servizi, ha attivato interventi mirati al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel programma.

Nell'ottica di quanto stabilito dalla Legge 150/2000 e dal successivo regolamento d'attuazione del 21 Settembre 2001, n.422, il servizio U.R.P., oltre a concorrere al processo di innovazione dell'Ente, ha lavorato con e per i cittadini ponendo la capacità di ascolto e la disponibilità al dialogo come presupposti fondamentali per la trasparenza nell'attività amministrativa e per la partecipazione dei cittadini all'attività stessa.

Nel periodo in esame l'ufficio ha svolto, pertanto, le seguenti funzioni:

- rilascio, all'utenza, delle informazioni generali sulle competenze istituzionali dell'ente, orario ed ubicazione degli uffici, nominativi dei responsabili delle varie strutture provinciali, tempi e modalità procedurali;
- gestione del diritto di accesso e di partecipazione al procedimento;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami avanzati dall'utenza esterna;
- comunicazione interna con le diverse strutture dell'Ente al fine di disporre di documentazione e dati aggiornati destinati all'utenza esterna;
- attività di monitoraggio dell'utenza a fini statistici;
- supporto, su specifiche tematiche, ad altri servizi provinciali;

- miglioramento dell'attività di comunicazione all'utenza esterna mediante la predisposizione di materiale di supporto;
- supporto ai cittadini per l'accesso civico;
- informazione sulle opportunità di lavoro.

Le linee guida che hanno ispirato l'attività del settore possono essere sintetizzate:

- valorizzare l'immagine del territorio della Provincia;
- potenziamento della comunicazione sulla programmazione, sulle attività dell'Ente e sulle sue trasformazioni;
- assistenza ai cittadini – utenti.

Principali portatori di interesse:

- cittadini
- turisti / visitatori
- operatori dei mass media
- associazioni / enti pubblici e privati etc.

Per la dimensione variegata di portatori di bisogni e interessi su menzionati, il servizio URP, pertanto, ha gestito sia la comunicazione integrata rivolta ai cittadini utenti (comunicazione diretta, front-office) che la comunicazione indiretta di massa; il tutto attraverso strumenti ed attività differenziati per tipologia di servizi.

Si rappresenta di seguito la situazione per ogni singola attività relativa al secondo semestre in esame:

- 1. Obiettivo n. 1 Comunicazione Diretta**
- 2. Obiettivo n. 2 Comunicazione Esterna**
- 3. Obiettivo n. 3 Piano di Comunicazione**
- 4. Obiettivo n. 4 Strategie di Sviluppo**

Obiettivo n. 1 Comunicazione Diretta

L'offerta del servizio Front-Office che l'U.R.P. offre al pubblico ed agli altri uffici comprende:

- **Consultazioni, gazzette concorsi nazionali e regionali**, il servizio è stato assicurato tramite abbonamenti annuali con la Gazzetta Ufficiale della Regione Sicilia e con la Gazzetta Nazionale;
- **Servizio informagiovani** è un servizio pubblico, ideato ed organizzato per orientare i giovani nel grande oceano dell'informazione, per metterli al corrente delle varie opportunità nell'ambito della formazione e lavoro. Gli operatori del servizio raccolgono, selezionano e aggiornano in continuazione tutte le notizie che possono essere utili per i giovani, che in sede hanno anche a disposizione delle bacheche dove lasciare messaggi. Allo sportello i giovani utenti hanno usufruito dei seguenti servizi sia in autoconsultazione, che con l'apporto diretto degli operatori: informazioni e consulenza sulle opportunità di lavoro pubblico e privato, sui corsi di orientamento professionale e di formazione pubblici e privati, sull'imprenditoria giovanile, su tutte le Università e le borse di studio, sulle attività culturali, il tempo libero, le vacanze alternative e la vita sociale. Servizio di assistenza ai Cittadini - Utenti per iscrizioni telematiche alle Scuole Medie Superiori - anno scolastico 2017/2018".
- **Servizio gare d'appalto** il servizio mette a disposizione degli utenti i bandi delle gare d'appalto, comprensive di tutti gli allegati occorrenti, bandite da tutti i settori dell'amministrazione. Il servizio viene espletato direttamente allo sportello, o tramite fax o tramite servizio postale, con costi a totale carico dell'utente. L'ufficio si fa carico anche di curare il servizio fotocopie dei bandi e l'invio tramite fax e/o email ai richiedenti.

- **Servizio ricezione posta** i nostri uffici sono abilitati alla ricezione di tutta la posta in entrata rilasciando ricevuta agli interessati.
- **Servizio di informazioni turistiche – culturali – istituzionali** il servizio abbraccia un vasto campo di attività che spazia dall'informazione turistica agli eventi culturali ed istituzionali; nell'arco di tempo in esame lo sportello ha espletato i compiti di gestione ordinaria di propria competenza: informazione ed assistenza ai turisti in transito, distribuzione di materiale divulgativo e promo – pubblicitario della provincia e delle manifestazioni di più elevata valenza, delucidazione sulle possibilità di soggiorno ed utilizzo delle strutture ricettive presenti nel territorio, orari, tariffe etc. La 72esima Sagra del mandorlo in fiore si è svolta ad Agrigento dal 4 al 12 marzo 2017 per l'occasione la sede URP, (sede Centrale) il Gazebo di Porta V, nel cuore della Valle dei Templi, nonché l'Unità mobile dell'URP sono stati mantenuti operativi al fine di assicurare assistenza ai turisti, visitatori ed ai cittadini al fine di erogare informazioni all'utenza sin'oltre il normale orario (sia in ore pomeridiane che nelle giornate festive in cui sono in calendario lo svolgimento di eventi).
- **Altre Amministrazioni e servizi** l'Ufficio risponde anche a richieste di informazioni relative a competenze, attività, procedure di altre amministrazioni, tra le quali si possono citare, Servizi Sanitari, Enti Locali, Amministrazioni dello Stato, Associazioni ed Enti erogatori di servizi pubblici e privati. E' stato rinnovato l'atto di accordo con il Comune di Agrigento per la gestione del punto informativo in piazzale Aldo Moro (Porta di Ponte) in forza di una convenzione stipulata con il Comune di Agrigento.
- **Il servizio dei numeri verdi** questo strumento è notevolmente utilizzato e rappresenta il punto di forza imprescindibile per l'U.R.P. essendo l'Ufficio una notevole guida nella risoluzione di molteplici istanze richieste dai

cittadini-utenti. L'utenza che usufruisce del servizio risulta numerosa e oltremodo difficile da quantificare; le richieste pervenute sono diversificate e comunque evase anche nella circostanza che le richieste non siano di specifica competenza degli Uffici dell'Ente. Ciò ha comportato continui contatti con altri Enti per il reperimento delle informazioni richieste.

- **Informazioni servizi dell'Ente** il servizio si occupa di assicurare informazioni corrette e puntuali sulle attività ed iniziative di tutti i Settori dell'Ente. L'andamento delle richieste suddivise per settore, ha evidenziato una netta prevalenza del Settore Servizi Sociali per il servizio assistenza audiolesi e non vedenti.
- **Informazioni sulle opportunità occupazionali** attraverso la messa a disposizione dei cittadini delle offerte di lavoro e opportunità occupazionali e relativa attivazione per la compilazione delle istanze di partecipazione alle selezioni.
- **Accesso Civico** di cui al Dlgs. n. 35 del 2013 art. 5 comma 5 – attraverso l'assistenza ai cittadini che intendano esercitare detto accesso anche in ottemperanza della direttiva n. 1 del 10/01/2017 del Sig. Segretario/Direttore Generale.
- **Valorizzazione delle risorse naturali ed ambientali** in ottemperanza di quanto previsto dell'art. 27 della L.R. 15 attraverso l'avvio di un censimento dei beni culturali ed ambientali dei comuni appartenenti al Libero Consorzio Comunale di Agrigento in ottemperanza della predetta legge. E' stato realizzato l' "Ecomuseo del Libero Consorzio Comunale di Agrigento". In occasione del 150esimo anniversario della nascita di Luigi Pirandello – è stato realizzato un "Percorso Sentimentale". Il progetto ha la finalità, in occasione del 150esimo anniversario della nascita di Pirandello, di decorare artisticamente alcuni vasi cilindrici di proprietà del Comune di

Agrigento posti nell'immediata prossimità dell'ingresso della sede URP di piazza Vittorio Emanuele di questo capoluogo con colori tipici delle tradizioni siciliane e con frasi del drammaturgo agrigentino. In tal senso è stata chiesta l'autorizzazione al Sig. Sindaco di Agrigento. In tutte queste attività si sono utilizzate al meglio le risorse di cui dispone il Settore che ha operato in sinergia e con la collaborazione di altri enti: Comuni, Assessorato Regionale al Turismo, Associazioni Culturali, Cooperative ed Agenzie di Servizi. Partecipazione alle iniziative per il XX anniversario della proclamazione della Valle dei Templi " Patrimonio mondiale dell'Unesco" . Adesione alle iniziative promosse dal Comune di Agrigento in occasione della candidatura della Città di Agrigento a "Capitale della Cultura 2020".

- **Coordinamento delle Sedi U.R.P. periferiche** vengono coordinate dalla sede U.R.P. di Agrigento. Il coordinamento assicura contatti costanti con tutte le sedi ai fini dell'organizzazione del lavoro prevedendo anche la fornitura di materiale di cancelleria, di modulistica e quant'altro necessario.

Obiettivo n. 2 Comunicazione Esterna

Per ciò che concerne la **comunicazione esterna**, sono state previsti le strutture e l'utilizzo di strumenti di comunicazione formulati come già ribadito, secondo il bisogno di informazione dei destinatari (anziani, minori, artigiani, imprenditori, turisti etc.) e sono stati elaborati messaggi e canali differenziati. I canali di comunicazione trasversali rispetto "all'audience" appena descritta sono composti dai mezzi di comunicazione che operano in ambito locale.

Nel dettaglio si è proceduto alle seguenti attività:

- Comunicati stampa;
- Rassegna Stampa giornaliera on line;
- Pagine Televideo;
- Settimanale "Nuove Ipotesi" on line;

- Numeri Verdi;
- Internet;
- Facebook;
- Twitter;
- Instagram;
- Realizzazione di un profilo sul social “Google Plus” denominato “URP Informa Agrigento”
- Realizzazione di un profilo sul social Youtube denominato “ufficiostampaproag”.

Servizio Unità Mobile

Appositamente attrezzato ad ufficio e dotato di tutte le apparecchiature informatiche d'avanguardia, l'ufficio mobile ha visitato diversi comuni della provincia con cadenze periodiche, raccogliendo le istanze dei cittadini – utenti, costituendo, così, una ulteriore opportunità di presenza dell'ente sul territorio; è stato presente anche in occasione di particolari eventi di natura culturale, turistica, sportiva (convegni, seminari, tornei, concerti etc.) .

Attività Ufficio Stampa

L'ufficio ha curato i collegamenti con tutti gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie dell'interesse dell'amministrazione.

L'attività svolta nel periodo in esame si è concretizzata in comunicati stampa, conferenze stampa, video di carattere istituzionale, redazione del settimanale “Agrigento Nuove Ipotesi” on line, aggiornamento del sito internet e delle pagine di Rai Televideo, la Rassegna Stampa giornaliera e on line, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 150/2000.

Nel dettaglio l'Ufficio Stampa ha realizzato:

N. 290 comunicati stampa;

N. 50 video istituzionali sul sito.

Attività Amministrativa

L'Ufficio si occupa della redazione di tutti gli atti amministrativi compreso quelli relativi alla gestione del P.E.G. e alla liquidazione delle fatture. Procede ad indire gare di appalto e trattative private per l'individuazione dei fornitori di beni e servizi.

Promozione Immagine – Promozione – Organizzazioni Eventi

L'ufficio ha programmato, la realizzazione, di esposizioni tematiche, mostre, iniziative culturali ed educative proprie dell'Ente. L'ufficio ha assicurato la coerenza tra indirizzi di politica culturali enunciati dall'Amministrazione contribuendo al raggiungimento degli obiettivi attraverso la individuazione delle criticità specifiche, la predisposizione dei piani organizzativi di gestione, dei procedimenti amministrativi, le verifiche e il controllo dei risultati.

L'ufficio, inoltre, ha gestito l'allestimento permanente della Galleria dei Presidenti e della Scala Reale; ha curato l'organizzazione di mostre di pittura; di mostre sulla storia del Palazzo; ha provveduto ai necessari interventi per rendere fruibile e accogliente il patrimonio architettonico-storico del sito, predisponendolo per l'organizzazione di eventi, mostre, esposizioni, ecc..

Ha curato l'organizzazione e la gestione della Sala Stampa, allestita per assolvere funzioni fondamentali di rappresentanza, per la realizzazione di incontri organizzati dai vertici con gli operatori della stampa.

Obiettivo n. 3 Piano di Comunicazione

Il servizio è stato particolarmente impegnato nel concretizzare il Piano di Comunicazione integrata programmato per l'anno 2017 il cui fine è quello di conferire all'attività di comunicazione esterna ed interna del Consorzio il massimo di utilità ed efficacia, nel rispetto del prestigio dell'Istituzione e per evidenziare le attività dell'Amministrazione attiva.

Il Piano di Comunicazione 2017 del Libero Consorzio Comunale di Agrigento, che interessa l'intera struttura dell'Ente, ha realizzato il coordinamento di tutte le attività di comunicazione al fine di dare all'esterno un'immagine univoca dell'Ente. A tal proposito l'URP, inoltre, al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse finanziarie nel rispetto del D.L.gvo 31 luglio 2005 n.177, ha realizzato il coordinamento di tutte le attività di comunicazione dell'Ente.

Obiettivo n. 4 Strategie di Sviluppo

Grazie alla consolidata esperienza dei servizi ed alla progressiva attivazione delle suddette attività, l'URP ha mostrato apertura ai cambiamenti organizzativi promossi dall'Ente, divenendo il nucleo di uno sportello polifunzionale e sviluppando competenze ed attività trasversali che si sono concretizzate nella promozione di ulteriori servizi con particolare contenuti di innovazione.

In tale ottica, il piano degli obiettivi strategici di sviluppo ha previsto il potenziamento dei servizi e delle attività relativi a:

Servizio Reception e Prima Informazione

Il servizio di prima accoglienza, in stretta collaborazione con l'Urp e con il servizio di portineria, ha fornito informazioni circa la dislocazione e l'orario di apertura al pubblico dei servizi e l'orario di ricevimento del Sig. Commissario Straordinario e dei Sigg. Dirigenti.

Il personale addetto alla prima accoglienza aiuta il Cittadino a muoversi all'interno del Palazzo della Provincia, fornisce indicazioni semplici, che evitano all'utente inutili perdite di tempo o una ricerca personale dei vari uffici, agevolata, in ogni caso, dalla nuova segnaletica d'indicazione posta al piano terra e indicazioni fornite dal personale addetto alla portineria.

Il personale addetto al servizio di prima accoglienza ha collaborato anche con il servizio di centralino del Libero Consorzio Comunale di Agrigento nei momenti di

assenza del dipendente incaricato, fornendo informazioni di primo livello e mettendo in comunicazione con gli uffici competenti.

Sportelli Polivalenti

L' iniziativa tende a potenziare i servizi resi ai cittadini-utenti attraverso le proprie sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Agrigento, Bivona, Cammarata, Canicattì, Licata, Ribera e Sciacca; ciò anche al fine di agevolare i cittadini nei rapporti con le diverse Istituzioni, con particolare riferimento a quelli appartenenti alle fasce più deboli o geograficamente marginali.

All'interno delle diverse sedi URP, i cittadini ricevono informazioni, assistenza, modulistica, ed eventualmente anche il rilascio di certificazioni di competenza delle suddette Amministrazioni. E' stata potenziata l' apertura al pubblico sede URP di Sciacca in occasione della edizione 2017 del Carnevale saccense" inoltre è stato ampliato l' orario di apertura pomeridiano delle sedi periferiche.

Progetto Customer Satisfaction

Sono state proseguite le indagini "Customer Satisfaction" sui servizi principali erogati dall'Ente.

L'ufficio URP ha proseguito l'attività del progetto dal titolo "monitoraggio della customer satisfaction". Si tratta di un potenziamento del servizio, istituito all'interno dell'URP, che ha l'obiettivo di dare ai Cittadini Utenti la possibilità di esprimere la propria opinione sui servizi dell'Ente, di segnalare disfunzioni, suggerimenti e reclami. Tutte le sedi U.R.P. sono state investite a procedere, al monitoraggio di tale progetto attraverso la somministrazione trimestrale di schede-questionario sulla qualità di tutti i servizi dell'Ente. Il questionario da somministrare è stato elaborato dai funzionari della sede U.R.P. di Agrigento che ne cureranno trimestralmente la raccolta, la elaborazione dei dati.

Obiettivo operativo n.2

Servizi di supporto agli organi monocratici e collegiali dell'Ente per l'esercizio delle funzioni amministrative e di controllo

Il Settore ha svolto attività di supporto (organi monocratici e collegiali) al Commissario Straordinario nella sua veste di organo monocratico (Presidente) e collegiale (Giunta e Consiglio). Provvedendo alla cura delle fasi successive all'attività dello stesso relativamente alla pubblicazione degli atti dell'Ente all'Albo Pretorio on-line .

Obiettivo operativo n.3

Attività dell'Ufficio di Gabinetto.

L 'Ufficio di Gabinetto nel corso del 2017 si è occupato delle seguenti attività di seguito specificate:

Attività di segreteria del Commissario

- tenuta dell'agenda degli appuntamenti del Commissario Straordinario,
- convocazione di incontri e di riunioni aperte sia a soggetti esterne che interni all'Ente,
- registrazione e numerazione delle Determine, delle Disposizioni e delle Direttive commissariali e cura del relativo iter procedurale
- cura della corrispondenza interna ed esterna all'Ente

Attività di Gabinetto

- partecipazione in rappresentanza del Commissario Straordinario, a manifestazioni ed iniziative esterne
- smistamento della corrispondenza in entrata dell'Ente
- predisposizione delle determinazioni, delle disposizioni e delle direttive del Commissario secondo direttive espresse
- cura di rapporti istituzionali e ricevimento di rappresentanti di Enti associazioni ed organismi vari per la soluzioni di problematiche di ogni genere
- cura dei rapporti istituzionali con i Sindaci dei 43 Comuni
- organizzazione della conferenza provinciale di organizzazione scolastica

- organizzazione di incontri con soggetti esterni all'Ente per la soluzione di tematiche riguardanti l'attività amministrativa di competenza dell'Ente

Attività di Comunicazione

Sul piano dell' informazione e della comunicazione esterna, l'ufficio di Gabinetto ha assicurato, tramite l'ufficio stampa dell'Ente, alla diffusione dell' attività dell'Ente, ed alla divulgazione di iniziative e provvedimenti rilevanti portati avanti dal Commissario Straordinario.

Attività di gestione del personale dell'ufficio

E' stata svolta la gestione del personale dell'ufficio di Gabinetto e dell'ufficio di formazione, presenze, salario accessorio, ecc.

Attività di gestione ed organizzazione delle sale

E' stata coordinata l'attività di gestione della sala Pellegrino e dell'aula consiliare Luigi Giglia ed in tale ambito, sono state assicurate le funzioni di coordinamento e di controllo delle iniziative che nel corso dell'anno vi si sono svolte .