



Provincia
di Milano



Una Rete Potente

Esperienze dall'URP della Provincia di Milano

Direzione centrale Presidenza e relazioni istituzionali
Settore Comunicazione



Ufficio Relazioni
con il Pubblico

Questo libro è rivolto a tre gruppi di lettori. A tutti i cittadini italiani, perché possano familiarizzare con uno strumento - l'URP - che garantisce loro un contatto più facile e proficuo con l'amministrazione pubblica.

A tutti i colleghi delle altre amministrazioni, perché possano conoscere un'esperienza positiva e magari riprodurla, e migliorarla, nelle loro realtà.

A tutti i colleghi della Provincia di Milano, perché possano andare orgogliosi di un ottimo lavoro realizzato insieme.

Dall'esperienza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Milano, raccolti gli esempi più interessanti del lavoro che ogni giorno impegna chi è in contatto diretto con i cittadini.

Due sezioni: da un lato le schede informative sui servizi dell'ente, dall'altro i messaggi e-mail dei cittadini e le risposte dell'URP. Come dire: da un lato il *back-office*, il regno del "che cosa", fondato sui contenuti informativi da porgere ai cittadini; dall'altro il *front-office*, il regno dei "come", che determina la relazione con i cittadini stessi e che risulta dalle modalità con cui, nel quotidiano, comunichiamo quei contenuti. Sotto la guida di un gruppo di docenti della Palestra della scrittura di Milano, i testi prodotti dall'ente sono stati qui sottoposti a un'attenta riflessione e revisione critica. Il metodo impiegato sposta il fuoco dell'attenzione dall'ente ai cittadini, e sostiene una cultura del servizio e della comunicazione fondata sul confronto e sulla condivisione.

Confronto e condivisione che hanno consentito alla Provincia di Milano di costruire la rete potente di persone, tecnologie e esperienze, e di offrirne oggi i risultati a supporto del difficile ma affascinante lavoro di chi opera nella comunicazione pubblica.

Editrice Lupetti
Collana Comunicazione Pubblica

Autori: Provincia di Milano
Ufficio Relazioni con il Pubblico e rete dei referenti
(si vedano i profili a pagina 98)

Progetto formativo e coordinamento redazionale:
Palestra della scrittura, Milano
www.palestradellascrittura.it
a cura di Alessandro Lucchini
con la collaborazione di
Silvia Frattini, Mara Lombardi, Simona Pallai, Caterina Vitali

Responsabile editoriale:



Una Rete Potente

Esperienze dall'URP
della Provincia di Milano

Direzione centrale Presidenza
e relazioni istituzionali
Settore Comunicazione



Ufficio Relazioni
con il Pubblico

Le schede informative: com'erano, come sono state riscritte	8
<i>Spazio Rosa (scheda modello)</i>	10
<i>Progetto Monza e Brianza (scheda modello)</i>	11
<i>Agenzie di viaggio e turismo Autorizzazione all'apertura</i>	12
<i>Gestione e manutenzione strade provinciali</i>	16
<i>Banche dati Sailor</i>	20
<i>Italian Biotechnology Directory La banca dati online in inglese del settore biotecnologico italiano</i>	24
<i>La Milaneseiana Festival di letteratura, musica e cinema</i>	28
<i>Stage e tirocini</i>	32
<i>Somministrazione al pubblico di alimenti e bevande Autorizzazione e riconoscimento di corsi abilitanti</i>	38
<i>Guardie ecologiche volontarie (G.E.V.)</i>	44
<i>Comunicazioni obbligatorie online</i>	48
<i>Madre segreta</i>	52
<i>Polizia Provinciale di Milano</i>	56



Provincia
di Milano

Le e-mail: i messaggi dai cittadini e le risposte dell'URP	62
<i>Anche la scrittura ha una voce</i>	<i>64</i>
<i>I modelli neurolinguistici usati nell'analisi dei messaggi dai cittadini</i>	
<i>Il disagio di un cittadino</i>	<i>68</i>
<i>(messaggio modello)</i>	
<i>Gestione del Parco Agricolo Sud Milano</i>	<i>70</i>
<i>Scuola e orientamento</i>	<i>72</i>
<i>Osservatorio servizi per la donna</i>	<i>74</i>
<i>Acqua di falda</i>	<i>76</i>
<i>Allarme nutrie</i>	<i>78</i>
<i>Bandi di concorso per guardia caccia</i>	<i>80</i>
<i>Lotta all'inquinamento</i>	<i>82</i>
<i>Autovetture abbandonate</i>	<i>84</i>
<i>Viabilità SS 9 - San Giuliano Milanese</i>	<i>86</i>
<i>Concessione piazzola con pensilina</i>	<i>88</i>
<i>Un brutto capodanno</i>	<i>90</i>
<i>Permessi di soggiorno online</i>	<i>92</i>
<i>Bosco di Gioia</i>	<i>94</i>
<i>Legislazione Biblioteche</i>	<i>96</i>
<i>La rete potente dei referenti</i>	<i>98</i>
<i>Gli autori del libro</i>	

*Cronaca di una revisione testuale:
dalla "Guida ai servizi" della Provincia di Milano,
i testi originali delle schede, i testi revisionati,
i criteri seguiti nella riscrittura.
Obiettivo: un servizio migliore al lettore/cittadino.*

L'informazione sui servizi ai cittadini

Da tempo l'URP della Provincia di Milano usa internet come strumento di comunicazione con i cittadini. Sforzandoci di prevedere i temi di interesse, e organizzando le informazioni nel modo più accessibile, abbiamo sviluppato un sistema informativo che garantisce flessibilità e integrazione tra le varie banche dati, e che ci permette di gestire la "Guida ai servizi" della Provincia, una raccolta di schede informative di facile lettura. Queste schede raccolgono le informazioni principali sui servizi e consentono di accedere alla modulistica, sempre con i recapiti degli uffici e dei responsabili. Pubblicate online nel sito dell'URP, rappresentano un canale diretto per l'informazione al pubblico.

Una formazione sul campo

Dopo un certo tempo dalla pubblicazione, ci siamo interrogati se le schede stavano davvero rispondendo ai bisogni informativi dei cittadini, individuando alcune necessità di aggiornamento e di semplificazione.

Guidati da un gruppo di docenti di scrittura professionale, abbiamo riportato in aula i referenti della rete URP, oltre cento collaboratori in tutti gli uffici principali dell'ente, per un nuovo confronto sulla qualità comunicativa delle schede stesse, e per la condivisione dei nuovi obiettivi.

Ne è nato un progetto che ha unito le modalità della formazione tradizionale (giornate d'aula) con quelle dell'apprendimento a distanza (e-learning community) e quelle della scrittura collaborativa, a più mani, tipica delle nuove forme di editoria. Il risultato è questo libro.

Il "prima" e il "dopo"

Alcuni scrittori vedono la riscrittura come un segno di debolezza: ci è stato insegnato, del resto, che se scriviamo qualcosa di buono subito, non dovremo poi tornarci su. Come se uno scrittore potesse sedersi al tavolo, e in pochi minuti buttar giù un testo già perfetto. Altri sostengono invece che scrivere sia soprattutto riscrivere. Che solo con l'umiltà della

come sono state riscritte



Provincia
di Milano

revisione, continua e minuziosa, con la disponibilità a tornare sulle decisioni prese, a cambiare, accorciare, eliminare, a ricominciare se occorre, possiamo passare dalla “espressione” alla “comunicazione”. Dal sé all’altro.

Noi crediamo a questa seconda ipotesi. Crediamo che proprio la riscrittura sia la fase realmente comunicativa. È qui che pensiamo davvero ai lettori/cittadini, è qui che curiamo i come: come la nostra informazione sarà da loro percepita, come agirà dentro di loro e, quindi, come dobbiamo presentarla. Chiarezza, sintesi, struttura, grammatica, tono, stile: tutto viene esaminato e rivisto pensando al lettore.

Nelle prossime pagine pubblichiamo alcune schede dapprima nella loro versione originale (pagine di sinistra), poi nella versione riscritta (pagine di destra), corredandole dei criteri seguiti nella riscrittura.

Per questo lavoro è stato opportuno individuare un metodo comune che coniugasse sintesi e immediatezza con la complessità delle informazioni fornite, sempre rispettando lo stile e la sensibilità di ogni redattore. Unici punti fermi: chiarezza e spirito di servizio.

***Nota tecnica:** quanto pubblicato è parte del percorso di realizzazione della “Guida ai servizi” della Provincia di Milano. Per non pubblicare informazioni superate, abbiamo scelto di omettere riferimenti specifici (nomi, numeri di telefono...), rimandando per questo alla versione aggiornata online.*



Una fase
del lavoro
di redazione

Spazio Rosa

(scheda modello)

Le due schede “Spazio Rosa” e Progetto Monza e Brianza” sono state assunte come schede modello, all’inizio di questo lavoro, per la semplicità, l’essenzialità e insieme la completezza dell’informazione.

Che cos’è

La Provincia di Milano ha promosso la costituzione dello “Spazio Rosa” per fornire informazioni e servizi alle donne

A chi si rivolge

Donne

Cosa fare

Presentarsi presso lo Spazio Rosa

COSTI: Nessuno

Chi contattare

Direzione: Generale

Settore: Progetti speciali e Innovazione amministrativa

Responsabile: (...)

via, tel., email (...)

Per richiedere informazioni aggiuntive, iscriversi ai corsi o agli incontri proposti

Direzione: Generale

Settore: Progetti Speciali e Innovazione amministrativa (...)

Orario: (...)

via, tel. email (...)

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano, attraverso lo “Spazio Rosa”, mette a disposizione un luogo dove le donne possono trovare gratuitamente:

- informazioni sui servizi disponibili sul territorio (sedi dei consultori, asili nido, contributi alla famiglia, alla maternità, per lo studio, ecc.)
- depliant informativi e la documentazione di tutte le iniziative rivolte alle donne (bandi, convegni, corsi, servizi)
- corsi brevi e gratuiti su Assertività e Autostima, Conciliazione Lavoro-Famiglia, Cittadina Digitale, Imprenditoria
- incontri a tema con esperti per orientare le donne ai business emergenti (Bed&Breakfast, Franchising, Nido Famiglia), per informarle sui propri diritti in base alle nuove normative che regolano il mercato del lavoro (i nuovi contratti di lavoro, il mobbing e le molestie sessuali nei luoghi di lavoro, i congedi parentali, ecc.) e per discutere del rapporto donna e lavoro.
- la Pink Card.

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

- Elenco dei corsi organizzati
- Programmazione degli incontri a tema
- Il sito sulle politiche di genere della Provincia di Milano

Progetto Monza e Brianza

(scheda modello)



Provincia
di Milano

Che cos'è

Costituito nel 2005 all'interno della Provincia di Milano, ha il compito di avviare in modo efficiente e innovativo le funzioni della nuova Provincia di Monza, rispettando i tempi previsti dalla legge e favorendo la partecipazione e il coinvolgimento del territorio brianzolo.

A chi si rivolge

Il Progetto Monza e Brianza coinvolge i dipendenti provinciali, i 50 Comuni brianzoli e le associazioni del territorio che collaborano alla costruzione del nuovo ente.

Cosa fare

I cittadini brianzoli possono recarsi presso i nuovi uffici di piazza Cambiaghi, 5, a Monza, per usufruire dei servizi provinciali, chiedere informazioni, consegnare e richiedere documenti.

Chi contattare

Per contattare gli sportelli attivi

Protocollo generale: (...)

Trasporti: tel. (...)

Agricoltura: tel. (...)

Caccia e pesca: tel. (...)

Sportello donna: tel. (...)

Per informazioni:

Assessore per l'attuazione della Provincia di Monza e Brianza

tel. (...) (sede di Milano)

tel. (...) (sede di Monza)

e-mail (...)

Direzione di Progetto Monza e Brianza

Via, tel., e-mail (...)

Comunicazione: (...)

tel., e-mail (...)

Responsabile: (...) Direttore Centrale di Progetto

Come opera la Provincia

Con il Progetto Monza e Brianza, il Commissario Governativo e l'Assemblea dei Sindaci, la Provincia di Milano cura gli adempimenti necessari a organizzare il nuovo ente entro il 2009, anno delle prime elezioni provinciali. Fino ad allora la Provincia di Milano continuerà a esercitare le proprie funzioni sui 50 Comuni della Brianza, anche se già tra il 2007 e il 2008 si avrà la suddivisione del personale e del patrimonio tra Milano e Monza.

Dove trovare altre informazioni

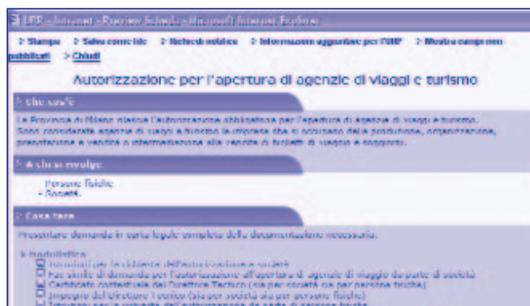
LINK UTILI

Sezione del sito della Provincia di Milano con le novità, i progetti e le attività promosse dalla Direzione di Progetto Monza e Brianza > www.provincia.milano.it/monzaebrianza

Nuovo portale con le informazioni, gli appuntamenti, i servizi e i numeri della nuova Provincia > www.monzabrianzainrete.it

Agenzie di viaggio e turismo

Autorizzazione all'apertura



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Autorizzazione per l'apertura di agenzie di viaggi e turismo".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

☐ Che cos'è

La Provincia di Milano rilascia l'autorizzazione obbligatoria per l'apertura di agenzie di viaggi e turismo. Sono considerate agenzie di viaggi e turismo le imprese che si occupano della produzione, organizzazione, prenotazione e vendita o intermediazione alla vendita di biglietti di viaggio e soggiorni.

☐ A chi si rivolge

- Persone fisiche
- Società.

☐ Cosa fare

Presentare domanda in carta legale completa della documentazione necessaria.

☐ Chi contattare

Per assistenza e consulenza

Direzione: Cultura e turismo

Settore: Turismo

Ufficio Agenzie di Viaggio via (...)

Orario: (...)

tel.(...) Fax: (..) e-mail (...)

Per fare richiesta

Direzione: Cultura e turismo

Settore: Turismo

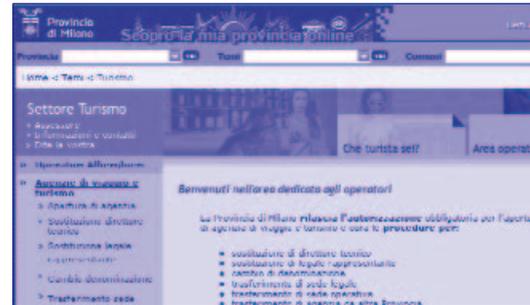
Via (...)

Come: a mano.

Orario: (...)

☐ Come opera la Provincia

La Provincia di Milano valuta la correttezza della domanda e degli allegati ricevuti e dopo aver comunicato l'esito all'interessato, fissa i termini per la consegna della



[www.provincia.milano.it/...](http://www.provincia.milano.it/)

Che cos'è

È un servizio della Provincia di Milano che si occupa di autorizzare l'apertura di agenzie di viaggio e turismo e di tutte quelle imprese che si occupano dell'organizzazione, della prenotazione, della vendita o dell'intermediazione alla vendita di viaggi e soggiorni turistici.

A chi si rivolge

- Imprese
- Persone fisiche

Cosa fare

1. Leggere le istruzioni per l'apertura
2. Presentare la domanda - in carta semplice e con marca da bollo - completa della documentazione richiesta

MODULISTICA

Per le imprese:

- istruzioni per l'apertura
- fac-simile della domanda di autorizzazione all'apertura
- autocertificazione del Direttore tecnico
- autocertificazione d'impegno esclusivo del Direttore tecnico
- fac-simile del contratto del Direttore tecnico
- autocertificazione del Legale rappresentante

Per le persone fisiche:

- istruzioni per l'apertura
- fac-simile della domanda di autorizzazione all'apertura
- autocertificazione contestuale del Direttore tecnico
- autocertificazione d'impegno esclusivo del Direttore tecnico

DOPO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA
E TURISMO
SETTORE TURISMO

PRIMA

documentazione che attesta il versamento a favore della Provincia, la stipulazione della polizza e l'idoneità dei locali in cui si intende aprire l'attività. Prima di rilasciare l'autorizzazione la Provincia verifica, presso il Ministero delle Attività Produttive, che la denominazione scelta dal richiedente per l'Agenzia di Viaggi non sia uguale o simile a quello di altre agenzie esistenti sul territorio nazionale. Se questa condizione non viene soddisfatta, la Provincia comunica al richiedente l'interruzione del procedimento. Il titolare o il legale rappresentante è tenuto a iniziare l'attività entro 60 giorni dal rilascio dell'autorizzazione.

Direzione: Cultura e turismo

Settore: Turismo

Responsabile del Procedimento: (...)

Denominazione del procedimento: Autorizzazione per l'apertura di agenzie di viaggio e turismo

Tempi: L'autorizzazione è rilasciata entro 60 giorni dal ricevimento della domanda completa di documentazione, salvo diniego da parte del Ministero delle Attività Produttive per la scelta della denominazione.

ALTRI ENTI COINVOLTI

Ministero delle Attività Produttive

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Llinea diretta abilitazioni turismo

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge n.135 del 29/03/2001

Legge quadro "Riforma della Legislazione nazionale del Turismo"

Legge Regionale n.27 del 1996

Disciplina dell'attività e dei servizi concernenti viaggi e soggiorni. Ordinamento amministrativo dell'agenzia di viaggio e turismo e delega alle Province.

CRITERI DI RISCrittURA

La scheda conteneva inesattezze e informazioni che la rendevano poco chiara e non facilitavano l'uso della modulistica da parte del cittadino. Proprio sulla modulistica si è concentrata quindi la riscrittura, che ha cercato di agevolare il più possibile la fase di preparazione della richiesta, dividendo le informazioni a seconda dei destinatari (imprese e persone fisiche). Modificato anche il lessico, sostituendo gergo e tecnicismi con parole d'uso corrente (per es. "autocertificazione" al posto di "certificato contestuale" o "domanda in carta

semplice con marca da bollo" invece di "domanda in carta legale"). È stato inoltre specificato il ruolo della Provincia. Per quanto riguarda i costi, oltre a elencarli sono stati precisati gli importi delle diverse polizze assicurative. La sezione "Come opera la Provincia", infine, è stata interamente riscritta allo scopo di fornire una spiegazione dettagliata delle procedure e, al tempo stesso, motivare all'utenza i 60 giorni che intercorrono tra la presentazione della domanda e il suo rilascio.



Provincia
di Milano

DOPO

- fac-simile del contratto del Direttore tecnico
- autocertificazione contestuale del Titolare

COSTI

Euro (...) per la marca da bollo

Euro (...) per il deposito cauzionale obbligatorio a favore della Provincia di Milano

Inoltre, per la polizza assicurativa di responsabilità civile (secondo il tipo di attività):

Euro (...) per i tour operator

Euro (...) per la vendita al dettaglio

Euro (...) per i tour operator e la vendita al dettaglio

Chi contattare

Direzione: Cultura e Turismo

Settore: Turismo

Via, tel, fax, e-mail, orario (...)

Come opera la Provincia

1. Accerta la correttezza della domanda e verifica che tutti i documenti richiesti siano stati allegati
2. Inoltra al Ministero delle Attività Produttive la denominazione dell'agenzia proposta dal richiedente affinché venga verificata
3. Informa il richiedente dell'esito della richiesta
4. Indica i termini per la consegna della documentazione che attesta il versamento della cauzione e della polizza assicurativa di responsabilità civile
5. Rilascia l'autorizzazione

Direzione: Cultura e Turismo

Settore: Turismo

Responsabile del procedimento: (...)

Denominazione del procedimento

Autorizzazione all'apertura di agenzie di viaggio e turismo

TEMPI: L'autorizzazione è rilasciata entro 60 giorni dalla consegna della domanda completa della documentazione, salvo diniego da parte del Ministero delle Attività Produttive per la scelta della denominazione.

L'attività va avviata entro 60 giorni dal rilascio dell'autorizzazione.

ALTRI ENTI COINVOLTI

Ministero delle Attività Produttive

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Forum abilitazioni turismo > www.provincia.milano.it/turismo/area_operatori/abilitazionituristiche

Sito del turismo > www.provincia.milano.it/turismo

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge n. 135 del 29 marzo 2001 (legge quadro "Riforma della legislazione nazionale del turismo").



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Attività di gestione e manutenzione delle Strade Provinciali".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria della rete viaria e dei relativi manufatti, anche attraverso la rete delle case cantoniere; progetta, realizza e ha la direzione lavori delle varianti alla rete esistente oppure di nuove infrastrutture viarie provinciali. Fanno parte del patrimonio provinciale anche le seguenti strade ex statali trasferite dall'ANAS alla Provincia di Milano:

- S.P. ex s.s. n. 35 nord "dei Giovi";
- S.P. ex s.s. n. 35 sud "dei Giovi";
- S.P. ex s.s. n. 527 "Bustese";
- S.P. ex s.s. n. 233 "Varesina";
- S.P. ex s.s. n. 342dir "Briantea";
- S.P. ex s.s. n. 525 "del Brembo";
- S.P. ex s.s. n. 11est "Padana Superiore";
- S.P. ex s.s. n. 11ovest "Padana Superiore";
- S.P. ex s.s. n. 415 "Paulllese";
- S.P. ex s.s. n. 412 "della Val Tidone";
- S.P. ex s.s. n. 494 "Vigevanese".

A chi si rivolge

Tutti i cittadini interessati

Cosa fare

COSTI Nessuno

Chi contattare

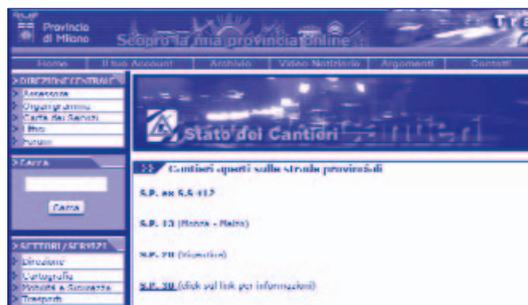
Per informazioni e segnalazioni.

Direzione: Trasporti e viabilità

Settore: Gestione e manutenzione strade. Via, Orari, tel., fax, e-mail (...)

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano svolge la propria attività attraverso i tecnici del Settore Gestione e manutenzione strade ed il personale cantoniere dislocato sul territorio. Si avvale di 26 Centri Operativi, complessi ubicati sul territorio della Provincia dove vengono custoditi i mezzi e le attrezzature utilizzate per effettuare le operazioni di manutenzione delle strade provinciali e dei servizi di emergenza stradale. Nell'ambito della gestione e manutenzione delle strade si occupa di:



[www.provincia.milano.it/...](http://www.provincia.milano.it/)

Che cos'è

È un servizio con cui la Provincia di Milano:

- provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria della propria rete viaria, anche attraverso la rete delle case cantoniere
- progetta, realizza e dirige i lavori delle varianti alla rete esistente e di nuove infrastrutture.

Anche queste strade, trasferite dall'ANAS alla Provincia di Milano, fanno parte del patrimonio provinciale:

- S.P. ex s.s. n. 11est "Padana Superiore"
- S.P. ex s.s. n. 11ovest "Padana Superiore"
- S.P. ex s.s. n. 35 nord "dei Giovi"
- S.P. ex s.s. n. 35 sud "dei Giovi"
- S.P. ex s.s. n. 233 "Varesina"
- S.P. ex s.s. n. 342dir "Briantea"
- S.P. ex s.s. n. 525 "del Brembo"
- S.P. ex s.s. n. 527 "Bustese"
- S.P. ex s.s. n. 412 "della Val Tidone"
- S.P. ex s.s. n. 415 "Paulese"
- S.P. ex s.s. n. 494 "Vigevanese"

A chi si rivolge

- Amministrazioni locali
- Utenti della strada
- Tutti i cittadini interessati

Chi contattare

Direzione: Trasporti e viabilità

DOPO

DIREZIONE CENTRALE TRASPORTI
E VIABILITÀ - SETTORE GESTIONE
E MANUTENZIONE STRADE

PRIMA

- lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria del manto stradale;
- segnaletica orizzontale e verticale;
- barriere fono-assorbenti e guard-rails;
- manutenzione delle aree a verde;
- raccolta e smaltimento rifiuti;
- controllo lavori in concessione;
- sorveglianza giornaliera del territorio;
- realizzazione di piazzole fermata bus;
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei Centri Operativi e delle Case Cantoniere;

- servizio emergenza/reperibilità;
- servizio sgombroneve e antigelo.

Direzione: Trasporti e viabilità

Settore: Gestione e manutenzione strade

Responsabile: (...) Via, Orari, tel., fax, e-mail (...)

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Sito della Direzione Centrale Trasporti e Viabilità ove è possibile consultare le informazioni relative ai cantieri in corso d'opera o previsti per il prossimo futuro.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Codice della strada / Nuovo codice della strada e leggi complementari / Decreto del Presidente della Repubblica n.495 del 16 dicembre 1992 / Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada / Legge n.109 del 11 febbraio 1994 / Legge quadro in materia di lavori pubblici e succ. modifiche ed integrazioni / Decreto del Presidente della Repubblica n.554 del 21 dicembre 1999 / Regolamento di attuazione della legge quadro in materia di lavori pubblici / Decreto legislativo n.112 del 31 marzo 1998 / Conferimento alle Regioni e agli Enti Locali di funzioni in materia di viabilità relativa a:conferimento alle Regioni delle funzioni di programmazione e coordinamento della rete viaria e alle Province delle funzioni di progettazione, costruzione e manutenzione della rete stradale conferita / Legge Regionale n.1 del 5 gennaio 2000 / Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112.

CRITERI DI RISCRITTURA

La scheda entrava nel dettaglio delle attività già alla voce "Che cos'è". Nella riscrittura si è preferito invece sintetizzare la "mission" in modo che risultasse subito chiara, spostando la lista dei diversi ambiti di competenza nel "Come opera la Provincia". Sempre in un'ottica orientata al lettore, la sezione "A chi si rivolge" ha indicato i prin-

cipali destinatari del servizio.

L'elenco delle strade ex statali trasferite dall'ANAS alla Provincia di Milano ha poi arricchito il "Che cos'è" con informazioni aggiornate .

Snellito, infine, il linguaggio, evitando espressioni dal sapore burocratico come "ubicate", "effettuate", "manufatti".



Provincia
di Milano

DOPO

Settore: Gestione e manutenzione strade

Via, tel, fax, e-mail, orario (...)

Come opera la Provincia

Attraverso i tecnici del Settore Gestione e manutenzione strade e il personale cantoniere dislocato sul territorio. La Provincia si avvale di 26 Centri Operativi in cui vengono custoditi i mezzi e le attrezzature per le operazioni di manutenzione e i servizi di emergenza stradale.

In particolare, si occupa di:

- lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria del manto stradale
- segnaletica orizzontale e verticale
- barriere fono-assorbenti e guard-rail
- manutenzione delle aree a verde
- raccolta e smaltimento dei rifiuti
- controllo dei lavori in concessione
- sorveglianza giornaliera del territorio
- realizzazione di piazzole per la fermata dei bus
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei Centri Operativi e delle Case Cantoniere
- servizio di emergenza e reperibilità
- servizio di sgombroneve e antigelo

Direzione: Trasporti e viabilità

Settore: Gestione e manutenzione strade

Responsabile (...)

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Direzione Centrale Trasporti e viabilità > www.provincia.milano.it/trasportiv/index.php

RIFERIMENTI NORMATIVI

Codice della strada

Nuovo codice della strada e leggi complementari

(...)



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Banche dati Sailor".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano ha istituito il Sistema informativo lavoro orientamento denominato Sailor, un complesso di 21 banche dati contenenti informazioni raggruppate secondo le seguenti aree:

- lavoro
- orientamento e formazione
- integrazione europea
- area sociale.

A chi si rivolge

Tutti i soggetti interessati ai contenuti della banca dati

Cosa fare

Consultare la banca dati on-line per chi è interessato ai contenuti
COSTI

Nessuno

Chi contattare

Per informazioni sui servizi offerti

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Via, tel., fax, e-mail (...)

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano gestisce Sailor selezionando le informazioni e raggruppandole sulla base di argomenti ritenuti di particolare interesse per il mondo giovanile. Le informazioni sono a disposizione sia del cittadino che di tutti gli enti che si occupano di fornire servizi per chi cerca lavoro come ad esempio i Centri Lavoro, i Centri per l'Impiego e gli Informagiovani.



[www.provincia.milano.it/...](http://www.provincia.milano.it/)

Che cos'è

Consultabili dalla sezione Lavoro del sito della Provincia di Milano, offrono informazioni sul lavoro, l'orientamento e la formazione, l'Unione europea, il settore no-profit. Ogni area tematica contiene banche dati aggiornate sul tema di interesse. In particolare:

Lavoro

- Agenzie per il lavoro (un elenco delle agenzie per il lavoro di Milano città e provincia, suddiviso per tipo di servizio offerto)
- Annunci di lavoro (una selezione degli annunci di lavoro pubblicati sulle maggiori testate nazionali e locali)
- Carriere in divisa (le opportunità di lavoro offerte dalle Forze Armate e dai vari Corpi italiani)
- Concorsi pubblici (le norme e le modalità d'ingresso nella Pubblica Amministrazione, i concorsi aperti e i diari delle prove)
- Lavoro all'estero (le offerte di lavoro e gli enti specializzati nell'organizzazione di soggiorni professionali)
- Lavoro stagionale (le offerte di lavoro, suddivise per settori)
- Normativa del lavoro (una banca dati completa sulla normativa del lavoro)

Orientamento e formazione

- Professioni (una rubrica sulle professioni emergenti e richieste dal mercato, gli appuntamenti e i corsi da non perdere)
- Borse di studio (i corsi dopo la scuola dell'obbligo e la laurea, i corsi di perfezionamento, le attività di ricerca, i premi di studio)
- Centri Informagiovani (un elenco dei Centri Informagiovani in Italia)

DOPO

DIREZIONE CENTRALE SVILUPPO
ECONOMICO, FORMAZIONE E LAVORO
SETTORE RISORSE FORMATIVE
PER IL LAVORO

PRIMA

Sailor è attualmente la banca dati utilizzata da oltre 150 centri Informagiovani presenti sul territorio della Regione.

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Responsabile: (...)

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Banca dati Sailor on-line

CRITERI DI RISCrittURA

Scarno e poco rappresentativo dell'effettiva quantità e qualità delle informazioni contenute nelle banche dati, il testo risultava oscuro sia per gli operatori sia per i cittadini interessati a trovare lavoro e ad approfondire ambiti connessi al mercato del lavoro, come la formazione e l'orientamento. Il sistema informativo in cui le banche dati sono inserite restava, inoltre, un concetto astratto, slegato dal sito della Provincia di Milano. La revisione ha puntato sulla descrizione dei contenuti e sulla definizione del contesto. Ecco gli interventi.

Che cos'è. Descritto meglio le banche dati, con le sezioni, l'elenco degli argomenti trattati e - in alcuni casi - l'indicazione del tipo di informazione contenuta.

A chi si rivolge. Sostituito il generico "tutti i soggetti interessati" della vecchia scheda con l'elenco dei destinatari del servizio.

Cosa fare. Specificato che si tratta di un servizio online, riproponendo spesso l'indirizzo delle pagine web della sezione Lavoro del sito della Provincia.

Costi. Anche il contenuto più scarno ha bisogno di una nota d'accompagnamento. In questo caso non si è scelto un concerto ma un preludio: poche note per dire che le informazioni sono gratuite.

Chi contattare. D'accordo, si tratta di informazioni fruibili dalla rete, ma un riferimento per l'utente che vuole segnalare problemi di carattere tecnico o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio risulta necessario.

Per informazioni sui servizi offerti. I servizi per l'impiego dispongono di un call center. Meglio menzionarlo piuttosto che dare semplicemente il numero.

Link utili. Per coloro che sono interessati a conoscere i servizi per l'impiego, ecco il link alla pagina principale della sezione Lavoro del sito della Provincia.



Provincia
di Milano

DOPO

- Corsi del Fondo sociale europeo (i corsi attivati, suddivisi per settore e destinatari)
- Istruzione e formazione
- Soggiorni linguistici

Integrazione europea

- Unione europea: opportunità e indirizzi

Sociale

- Settore no-profit

A chi si rivolge

- Studenti
- Neodiplomati e neolaureati
- Giovani in cerca di occupazione
- Strutture che operano nell'ambito del lavoro, della formazione e dell'orientamento (per es. Informagiovani, Centri per l'Impiego, Centri Lavoro)

Cosa fare

Consultare le pagine dedicate al lavoro del sito della Provincia di Milano, alla voce Orientamento > www.provincia.milano.it/lavoro

COSTI

Le informazioni contenute nelle banche dati Sailor sono consultabili gratuitamente online > www.provincia.milano.it/lavoro

Chi contattare

Per problemi di carattere tecnico o suggerimenti nell'organizzazione delle banche dati:
e-mail (...)

Per informazioni sui servizi offerti:

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Via, tel, fax, e-mail, orario (...)

Come opera la Provincia

Redigendo e selezionando informazioni che vengono raggruppate per aree tematiche.

Responsabile (...)

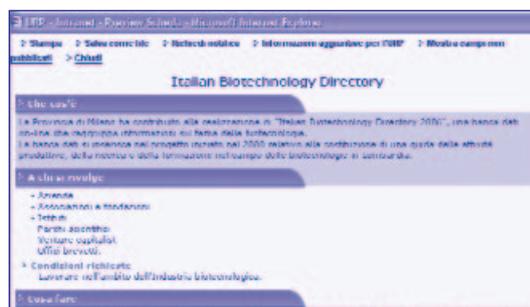
Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Le banche dati e i servizi al lavoro offerti dalla Provincia > www.provincia.milano.it/lavoro

Italian Biotechnology Directory

La banca dati online in inglese del settore biotecnologico



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Italian Biotechnology Directory".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano ha contribuito alla realizzazione di Biotechnology Directory 2005, una banca dati on-line che raggruppa informazioni sul tema delle biotecnologie. La banca dati si inserisce nel progetto iniziato nel 2000 relativo alla costituzione di una guida delle attività produttive, della ricerca e della formazione nel campo delle biotecnologie in Lombardia.

A chi si rivolge

- Aziende
- Associazioni e fondazioni
- Istituti
- Parchi scientifici
- Venture capitalist
- Uffici brevetti.

Condizioni richieste

Lavorare nell'ambito dell'Industria biotecnologica.

Cosa fare

Inviare domanda di richiesta di registrazione sia per la consultazione dei dati che per l'inserimento dei propri.

COSTI

Nessuno.

Chi contattare

Per informazioni specifiche sull'iniziativa (...)

tel., e-mail: (...)

Per fare richiesta

Biopolo s.c.r.l. presso IFORM via (...)

Come: via fax (...)

logico italiano



www.provincia.milano.it/...

Che cos'è

Con la collaborazione scientifica di Biopolo, la Provincia di Milano ha avviato dal 2000 il progetto "Italian Biotechnology Directory", finalizzato a creare un luogo d'incontro fra Ricerca e Impresa per lo sviluppo di nuovi business e la crescita del settore biotech nel nostro Paese.

Il sito www.biodirectory.it contiene un quadro statistico aggiornato del settore italiano e lombardo delle biotecnologie, con:

- oltre 180 schede dettagliate dove vengono illustrati i campi d'intervento, i prodotti e i servizi offerti dai vari operatori del settore
- un potente motore di ricerca che permette di individuare gli operatori dei diversi settori non solo per categoria e denominazione, ma anche per campo d'applicazione e per distribuzione territoriale
- la possibilità per gli utenti registrati di aggiornare la propria scheda, in piena autonomia e in qualsiasi momento, utilizzando login e password personali

A chi si rivolge

Destinatari del servizio sono operatori e utilizzatori del biotech interessati a stabilire relazioni e ad acquisire visibilità nazionale e internazionale:

- aziende
- associazioni e fondazioni
- istituti di ricerca e università
- parchi scientifici
- investitori e istituzioni
- studi per i brevetti

Condizioni richieste

Operare nell'ambito dell'industria biotecnologica

DOPO

DIREZIONE CENTRALE SVILUPPO
ECONOMICO, FORMAZIONE E LAVORO
SETTORE ATTIVITÀ ECONOMICHE
E INNOVAZIONE

PRIMA

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano ha finanziato la Biopolo S.c.r.l., un'associazione non profit milanese che si occupa di biotecnologie, per il progetto relativo alla costituzione della banca dati Biotechnology Directory 2005.

Biopolo si occupa di analizzare e raggruppare le informazioni relative alle attività produttive, alla ricerca e alla fornitura dei servizi di tutti i soggetti operanti nel mondo delle biotecnologie a livello nazionale, che mette a disposizione degli iscritti nella banca dati. La Biodirectory 2005 è redatta in lingua inglese.

Direzione (...) Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore (...) Attività economiche e innovazione

Responsabile (...)

ALTRI ENTI COINVOLTI

Biopolo s.c.r.l., in qualità di attuatore del progetto.

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

*Banca dati biopolo

CRITERI DI RISCrittURA

La scheda originale riportava già tutte le informazioni e i riferimenti necessari a fornire all'utenza un'adeguata conoscenza del servizio. In fase di riscrittura, si è deciso comunque di specificare meglio il titolo con un sottotitolo che descrive sinteticamente il servizio e ne delimita l'ambito d'azione. Poiché la scheda si rivolge a un pubblico di addetti ai lavori, si è cercato di conferirle un taglio più tecnico fornendo informazioni aggiuntive sulle potenzialità della banca dati ed eliminando alcuni passaggi troppo descrittivi. Ecco com'è cambiata, in sintesi, la scheda.

Che cos'è. La descrizione della banca dati è ora più ricca di particolari ed evidenzia le svariate utilità offerte dal sito.

A chi si rivolge. Rispetto alla vecchia scheda, si è messa in risalto la finalità principale di chi si iscrive alla banca dati, ossia "stabilire relazioni e acquisire

visibilità nazionale e internazionale".

Cosa fare/Modulistica/Costi. Queste sezioni sono state esplicitate e corrette per evitare equivoci, dovuti a volte anche alla velocità con cui si legge sul web. Sono state eliminate diverse imprecisioni a livello sintattico ed è stato aggiornato il fac simile per la registrazione alla banca dati.

Come opera la Provincia. È stato chiarito il ruolo propulsivo della Provincia, che non emergeva rispetto a quello della società che gestisce la banca dati dal punto di vista operativo.

Inoltre sono state evidenziate le peculiarità della banca dati per l'anno 2006, per dare al lettore il senso dell'attualità delle notizie riportate.

Link utili. Sono stati aggiunti gli indirizzi della sezione del sito della Provincia dedicata all'argomento e quello della società che gestisce la banca dati.



Provincia
di Milano

DOPO

Cosa fare

Per consultare le informazioni presenti e inserire i propri dati, occorre registrarsi al sito www.biodirectory.it

MODULISTICA

Modulo di registrazione alla banca dati

COSTI

Nessuno: l'accesso e l'inserimento nella banca dati sono gratuiti.

Chi contattare

Per informazioni specifiche sull'iniziativa:

Biopolo s.c.r.l. - presso IFOM

Via, tel. (...)

Per fare richiesta di adesione: (...)

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano sostiene il progetto con un'efficace attività di promozione e informazione presso il pubblico - attraverso stampa, siti internet, newsletter... - che culmina nell'organizzazione del convegno di presentazione del Rapporto annuale sul settore biotecnologico italiano, pubblicato poi in versione cartacea e online (www.biodirectory.it).

Il Report 2006 contiene un'approfondita analisi del settore biotech, con particolare attenzione alle Scienze della Vita, e pone l'accento sull'andamento, i progressi e le iniziative più recenti promossi nei principali cluster biotech italiani con specifico riferimento alla situazione della Lombardia, del Piemonte, della Toscana e del Friuli Venezia Giulia.

Italian Biotechnology Directory ha l'ambizione di divenire il portale di riferimento per Biomilano, il network del settore delle biotecnologie dell'area metropolitana milanese composto da imprese, atenei, associazioni e fondazioni scientifiche promosso dalla Provincia di Milano.

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Attività economiche e innovazione

Responsabile (...)

ALTRI ENTI COINVOLTI

Biopolo s.c.r.l., in qualità di attuatore del progetto.

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Banca dati Italian Biotechnology Directory > www.biodirectory.it

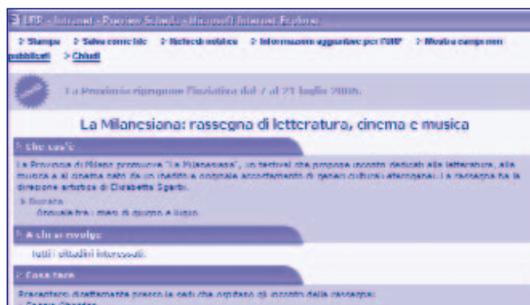
Sul sito della Provincia di Milano

> www.provincia.milano.it/economia/attivitaserizi/serviziinformativiebanchedationline/biodirectory.html

Biopolo > www.biopolo.it

La Milaneseiana

Festival di letteratura, musica e cinema



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "La Milaneseiana: rassegna di letteratura, cinema e musica".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano promuove "La Milaneseiana", un festival che propone incontri dedicati alla letteratura, alla musica e al cinema nato da un inedito e originale accostamento di generi culturali eterogenei. La rassegna ha la direzione artistica di Elisabetta Sgarbi.

Durata

Annuale tra i mesi di giugno e luglio

A chi si rivolge

Tutti i cittadini interessati.

Cosa fare

Presentarsi direttamente presso le sedi che ospitano gli incontri della rassegna:

- Spazio Oberdan
- Teatro Dal Verme
- Triennale di Milano
- Mediateca di Santa Teresa.

COSTI

L'ingresso è libero fino ad esaurimento posti ad esclusione di alcuni concerti, i cui biglietti sono in vendita presso i circuiti TicketOne.

Chi contattare

Per informazioni ulteriori sull'iniziativa

Direzione: Cultura e turismo

Settore: Cultura

Via, tel., fax, e-mail (...)

Per informazioni

Teatro Dal Verme - Via, tel., fax, e-mail (...)



www.provincia.milano.it/...

Che cos'è

"La Milaneseiana" è un festival estivo promosso dalla Provincia di Milano, che propone un ricco calendario di incontri d'autore dedicati alla letteratura, alla musica e al cinema, all'insegna della contaminazione tra le arti. Nata nel 1999, la rassegna vede la direzione artistica di Elisabetta Sgarbi e la collaborazione di Enrico Ghezzi per la sezione cinema. Ogni anno "La Milaneseiana" è dedicata a uno specifico tema che è il filo conduttore per un approccio interdisciplinare con musicisti, scrittori e artisti internazionali che dialogano tra di loro e con il pubblico.

Durata

Annuale: due o tre settimane tra i mesi di giugno e luglio.

A chi si rivolge

Giovani e adulti

Cosa fare

Chi è interessato alla rassegna può:

- contattare il Settore Cultura per telefono, e-mail o recandosi direttamente allo Spazio Oberdan
- consultare o ritirare l'opuscolo con il programma, le sedi degli appuntamenti e gli orari (in distribuzione sempre allo Spazio Oberdan o al Teatro Dal Verme)
- collegarsi alle pagine del Settore Cultura nel sito della Provincia di Milano
- presentarsi direttamente nelle sedi che ospitano gli incontri, un quarto d'ora prima del loro inizio

COSTI

Gli eventi sono a ingresso libero fino a esaurimento posti. Per alcuni concerti è necessario acquistare il biglietto presso i circuiti TicketOne.

DOPO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA
E TURISMO
SETTORE CULTURA

PRIMA

Come opera la Provincia

I vari appuntamenti serali del festival si tengono allo Spazio Oberdan e al Teatro Dal Verme. Dalla sesta edizione del 2005 gli autori protagonisti delle serate incontrano il loro pubblico il giorno successivo il loro appuntamento in teatro per conversazioni più intime presso la Mediateca di Santa Teresa e la Triennale di Milano nell'orario di mezzogiorno. Per assistere alle proiezioni cinematografiche è indispensabile ritirare un tagliando d'ingresso allo Spazio Oberdan il giorno precedente la proiezione.

Direzione Cultura e turismo

Settore Cultura

Responsabile (...) Via, tel., fax, e-mail (...)

ALTRI ENTI COINVOLTI

- Teatro Dal Verme (Milano)
- Teatro Dal Verme (Milano)

Dove trovare altre informazioni**LINK UTILI**

Calendario degli incontri

Presentazione on line

CRITERI DI RISCRITTURA

Il testo originale della scheda era frettoloso, troppo breve e non consentiva di comprendere subito contenuti e articolazione della rassegna. Ciò costringeva a scorrerla tutta, in cerca di link interni ed esterni al sito della Provincia per ottenere maggiori informazioni (azione che rendeva inutile la scheda stessa). Nella nuova scheda si è scelto quindi di privilegiare le indicazioni generali e valide per tutte le edizioni, rimandando alle pagine web del Settore cultura per le informazioni sulle singole edizioni.

Che cos'è. Aggiunti gli aggettivi "estivo", per un'immediata connotazione temporale, e "ricco", per indicare la varietà della manifestazione. Eliminata l'espressione "inedito e originale accostamento di generi culturali eterogenei", per nulla concreta, e ambigua: inedito e originale rispetto a cosa? Siamo davvero sicuri che in Italia non ci siano simili esperienze?

Oltre alla direzione artistica, si sono fornite informazioni sulla collaborazione di Enrico Ghezzi, noto ideatore di programmi televisivi, citato qui in minuscolo come ama firmarsi. Aggiunto il riferimento all'approccio interdisciplinare che lega gli interventi.

Durata dell'iniziativa. Specificate le settimane di durata. In prossimità della manifestazione, viene sempre messo in evidenza il banner con le date.

A chi si rivolge. Si è sostituito "Tutti cittadini", termine ambiguo e inutilmente selettivo, con "Giovani e adulti", data la natura degli incontri.

Cosa fare. Inserito un elenco puntato introdotto da "Chi è interessato alla rassegna può", abolendo il vecchio, precipitoso e perentorio, "Presentarsi".

Costi. La frase è stata semplificata.

Come opera la Provincia. Sezione completamente riscritta, cercando di spiegare come si svolgono gli incontri.



Provincia
di Milano

DOPO

Chi contattare

Per informazioni sull'iniziativa

Direzione: Cultura e turismo

Settore: Cultura

Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

A chi rivolgersi (...)

Per informazioni generali

Teatro Dal Verme - Via San Giovanni sul muro - Milano

Tel. (...)

Come opera la Provincia

Proposta ogni estate dal Settore Cultura, la rassegna permette di vivere la cultura attraverso la testimonianza diretta di scrittori, musicisti, scienziati, giornalisti e personalità varie del mondo delle arti, venendo a contatto con proposte vivacemente accostate per tema. Gli ospiti del festival, introdotti da illustri moderatori, si incontrano sul palco e intrecciano tra loro conversazioni collettive, interpretazioni musicali e letture, spesso accompagnate da proiezioni video. Gli appuntamenti sono generalmente serali e si tengono allo Spazio Oberdan e al Teatro Dal Verme. A partire dall'edizione del 2005, gli autori incontrano il pubblico anche la mattina successiva alle serate di cui sono protagonisti per conversazioni più intime e in ambienti più raccolti. Le sedi di questi incontri cambiano di anno in anno e verranno tempestivamente segnalate sul sito, sulla stampa locale e nazionale e sull'opuscolo informativo.

Direzione: Cultura e turismo

Settore: Cultura

Responsabile (...)

Via, tel., fax, e-mail (...)

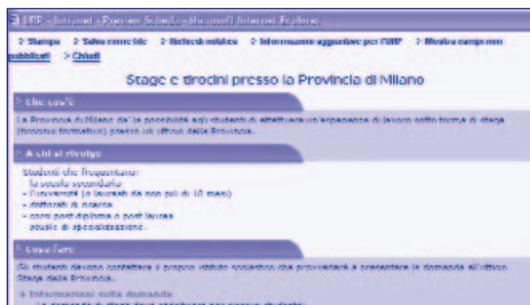
ALTRI ENTI COINVOLTI

Teatro Dal Verme (Milano)

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Presentazione on line > <http://temi.provincia.mi.it/cultura/milanesiana/2006/index.html>



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Stage e tirocini presso la Provincia di Milano".

PRIMA

□ Che cos'è

La Provincia di Milano dà la possibilità agli studenti di effettuare un'esperienza di lavoro sotto forma di stage (tirocinio formativo) presso un ufficio della Provincia.

□ A chi si rivolge

Studenti che frequentano:

- la scuola secondaria
- l'università (o laureati da non più di 18 mesi)
- dottorati di ricerca
- corsi post diploma o post laurea
- scuole di specializzazione.

□ Cosa fare

Gli studenti devono contattare il proprio istituto scolastico che provvederà a presentare la domanda all'ufficio Stage della Provincia.

Informazioni sulla domanda

La domanda di stage deve specificare per ciascun studente:

- il nominativo
- il periodo di durata dello stage
- il tutor scolastico (solitamente un insegnante).

Per quanto riguarda la durata, la legge non impone un limite minimo ma solo una durata massima che varia da 4 a 24 mesi ed è diversa a seconda della scuola di provenienza.

DOCUMENTAZIONE

Alla domanda è necessario allegare il curriculum e il progetto formativo che si intende proporre per lo stage. A seconda della scuola richiedente il progetto può



DOPO

DIREZIONE CENTRALE
SETTORE ORGANIZZAZIONE
E FORMAZIONE

Che cos'è

Un'esperienza di lavoro, sotto forma di stage o tirocinio formativo, che è possibile svolgere presso gli uffici della Provincia di Milano.

A chi si rivolge

Studenti che frequentano:

- scuola secondaria
- università (o laureati da non più di 18 mesi)
- dottorati di ricerca
- corsi post diploma o post laurea
- scuole di specializzazione

Cosa fare

L'istituto scolastico o lo studente interessato deve presentare la richiesta all'ufficio Stage della Provincia. È possibile inoltrare un'unica richiesta per più di uno studente.

Informazioni sulla domanda

La richiesta di stage deve specificare (per ogni studente proposto):

- nome, cognome e curriculum
- periodo di durata dello stage (la legge non impone un limite minimo ma solo una durata massima, che varia da 4 a 24 mesi ed è diversa a seconda della scuola di provenienza)
- tutor scolastico, solitamente un insegnante, che propone il progetto di stage e rappresenta per lo studente una figura di riferimento conosciuta

MODULISTICA

Modello convenzione-stage

PRIMA

ad esempio basarsi:

- sulla tipologia/indirizzo della scuola/università
- sul titolo e l'argomento della tesi
- sul programma del corso che sta frequentando lo studente (per i centri di formazione).

Il progetto formativo deve indicare i numeri delle polizze relative alla copertura assicurativa per ogni stagista.

COSTI

Le scuole devono garantire la copertura assicurativa agli stagisti, per tutto il periodo dello stage, in merito a:

- INAIL (infortuni sul lavoro)
- Responsabilità Civile.

Chi contattare**Per informazioni**

Via (...) A chi rivolgersi: (...)

Orario, tel., fax (...)

Per fare richiesta

Settore Organizzazione e e formazione - Via, e-mail (...)

Come: a mano, per posta normale, via fax, via e-mail.

Orario, tel., fax, e-mail: (...)

Come opera la Provincia

La Provincia, dopo aver ricevuto la richiesta dall'istituto scolastico, procede attraverso l'ufficio stage:

- alla verifica della disponibilità ad ospitare uno o più studenti presso i propri uffici, valutando eventualmente il tipo di professionalità richiesta agli stagisti o il tipo di progetto che potrebbe essere loro affidato
- a rilevare, attraverso appositi colloqui o questionari, le aspettative e le caratteristiche degli studenti aspiranti stagisti
- a valutare la realizzabilità dei progetti formativi presentati dalle scuole
- a controllare che il numero di stage attivati contemporaneamente sia entro i limiti stabiliti dalla legge

Verificate tutte le condizioni del caso, lo stage viene programmato: l'ufficio e la scuola interessati concordano il periodo di svolgimento; viene individuato il tutor aziendale, responsabile dell'accoglienza e dell'assistenza al tirocinante nel periodo di svolgimento dello stage.

Tutti gli accordi sono formalizzati in un atto amministrativo e con la sottoscrizione di un progetto formativo e di una convenzione fra Provincia di Milano e scuola richiedente.

Direzione Generale

Settore Organizzazione e formazione

Responsabile (...)

Via, tel.: (...)



Provincia
di Milano

DOPO

DOCUMENTAZIONE

Per consentire l'avvio dello stage è necessario far pervenire all'ufficio Stage:

1. la convenzione, sottoscritta dall'istituto scolastico o dall'ente di formazione (in qualità di soggetto promotore) e dalla Provincia (in qualità di soggetto ospitante). Nel caso in cui l'utente non disponga di una convenzione, la Provincia fornisce il modello sopra indicato;
2. il progetto formativo, che deve contenere i dati anagrafici dello studente, le informazioni sullo stage (durata, sede, orario...), gli obiettivi del tirocinio e i numeri delle polizze assicurative di ciascun studente.

COSTI

Per gli studenti: nessuno.

Per gli istituti scolastici e gli enti di formazione: la copertura assicurativa per gli infortuni sul lavoro (INAIL) e la responsabilità civile, che deve essere garantita agli stagisti per tutto il periodo dello stage.

Per la Provincia: l'erogazione di un buono pasto come per i dipendenti provinciali. Non sono previsti altri compensi o rimborsi spese agli stagisti.

Chi contattare

Per informazioni:

Ufficio Stage (...)

Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

Per fare richiesta:

Settore Organizzazione e formazione (...)

Come opera la Provincia

Dopo aver ricevuto la richiesta dall'istituto scolastico, l'ufficio Stage della Provincia provvede a:

1. valutare la fattibilità dei progetti formativi presentati dalle scuole
2. verificare la disponibilità presso i propri uffici a ospitare uno o più studenti
3. controllare che il numero di stage attivati contemporaneamente sia entro i limiti stabiliti dalla legge
4. rilevare, attraverso appositi colloqui o questionari, le aspettative e il profilo scolastico degli studenti aspiranti stagisti.

Verificate tutte le condizioni previste:

5. l'ufficio Stage e la scuola interessata concordano il periodo di svolgimento
6. la Provincia individua il tutor aziendale, responsabile dell'accoglienza e dell'assistenza al tirocinante per tutto il periodo di svolgimento dello stage
7. la Provincia e la scuola sottoscrivono la convenzione e il progetto formativo.

Tutti gli accordi presi sono contenuti e formalizzati in un atto amministrativo, adottato dalla Provincia.

Direzione Generale

Responsabile (...) Via, tel., fax, e-mail (...)

PRIMA

Riferimenti Normativi

Decreto ministeriale n.142 del 25 marzo 1998

Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, sui tirocini formativi e di orientamento.

Legge Nazionale n.196 del 24 giugno 1997

art. 18 "Tirocini formativi e di orientamento".

CRITERI DI RISCRITTURA

Rileggendo il testo originale si sono riscontrate imprecisioni e descrizioni troppo frettolose che non consentivano una conoscenza precisa, seppure sintetica, delle varie fasi d'attivazione di uno stage presso gli uffici della Provincia.

La revisione ha privilegiato questo aspetto, a discapito della sintesi, anche in considerazione della mancanza di un sito cui rimandare.

Lo scopo è stato quello di agevolare il più possibile lo svolgimento, da parte degli "addetti ai lavori", di una serie di attività preparatorie che necessitano di informazioni precise (cosa indicare nella richiesta di stage e nel progetto formativo, quali sono i costi da sostenere, qual è il modello di convenzione da scaricare...).

Che cos'è. *Si è scelto di dare una definizione che risponda direttamente al "che cos'è", rispettando la sequenza logica di lettura.*

Cosa fare. *Si è riformulata la frase, precisando i soggetti che devono presentare la domanda.*

Il verbo modale "deve", presente anche in altre parti della riscrittura, è stato usato per dare maggior risalto all'obbligatorietà del tipo di informazione richiesta, pur consapevoli dell'effetto impositivo che può produrre sul lettore.

Informazioni sulla domanda. *Si sono spostate le informazioni sulla durata dello stage nell'apposito punto elenco, è stata inserita l'informazione del curriculum e si è precisato il ruolo del tutor scolastico.*

Modulistica. *Si è previsto un link che rimanda alla convenzione-tipo adottata dalla Provincia. L'applicativo che gestisce le schede non consente di visualizzare il collegamento dove si cita la convenzione. Si è scelto, comunque, di segnalare questa possibilità alla sezione "Documentazione".*

Documentazione

Il periodo è stato riscritto precisando i tipi di documenti necessari per l'avvio dello stage. Viene indicato, inoltre, il modello di convenzione fornito dalla Provincia.

Costi. *Si è esplicitato, per ogni soggetto coinvolto, quali sono i costi da sostenere.*

Come opera la Provincia. *La sezione è stata rivista nel tentativo di specificare il succedersi delle varie attività, che nella scheda originale erano indicate ma con una sequenza casuale. Si è creato un punto elenco per quelle relative all'organizzazione dello stage, precisando meglio che cosa fa l'istituto scolastico e che cosa fa la Provincia.*



Provincia
di Milano

DOPO

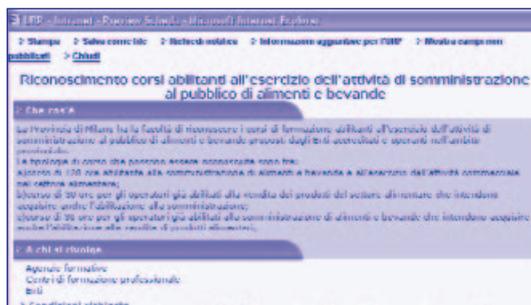
Riferimenti Normativi

Decreto ministeriale n. 142 del 25 marzo 1998.

Regolamento con le norme d'attuazione dei principi e dei criteri sui tirocini formativi e di orientamento, di cui all'articolo 18 della legge n. 196 del 24 giugno 1997.

Somministrazione al pubblico di alimenti

Autorizzazione e riconoscimento di corsi abilitanti



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Riconoscimento corsi abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande". A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

□ Che cos'è

La Provincia di Milano ha la facoltà di riconoscere i corsi di formazione abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande proposti dagli Enti accreditati e operanti nell'ambito provinciale.

Le tipologie di corso che possono essere riconosciute sono tre:

- a) corso di 120 ore abilitante alla somministrazione di alimenti e bevande e all'esercizio dell'attività commerciale nel settore alimentare;
- b) corso di 30 ore per gli operatori già abilitati alla vendita dei prodotti del settore alimentare che intendono acquisire anche l'abilitazione alla somministrazione;
- c) corso di 30 ore per gli operatori già abilitati alla somministrazione di alimenti e bevande che intendono acquisire anche l'abilitazione alla vendita di prodotti alimentari;

□ A chi si rivolge

Agenzie formative
Centri di formazione professionale
Enti

□ Condizioni richieste

Essere titolari di sedi operative accreditate dalla Regione Lombardia per l'erogazione dei servizi di formazione.

□ Cosa fare

Presentare domanda di autorizzazione, completa della documentazione richiesta
DOCUMENTAZIONE

La documentazione cartacea per la richiesta di riconoscimento è disponibile presso gli uffici



Provincia
di Milano



Che cos'è

È un servizio della Provincia di Milano che autorizza la realizzazione di corsi di formazione professionale abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione e vendita al pubblico di alimenti e bevande sul territorio provinciale. I corsi, che garantiscono l'acquisizione del requisito professionale fornendo competenze di base sulla sicurezza alimentare e sulla normativa del commercio, sono:

- Somministrazione di alimenti e bevande ed esercizio dell'attività commerciale nel settore alimentare (durata: 120 ore; destinatari: operatori non abilitati)
- Somministrazione di alimenti e bevande (durata: 30 ore; destinatari: operatori già abilitati alla vendita)
- Vendita di prodotti alimentari (durata: 30 ore; destinatari: operatori già abilitati alla somministrazione)

A chi si rivolge

Agenzie formative pubbliche e private

Condizioni richieste

Essere titolari, nella provincia di Milano, di una sede operativa accreditata dalla Regione Lombardia all'erogazione di servizi di formazione.

Cosa fare

1. Leggere il Testo coordinato della deliberazione della Giunta regionale n. 7/20117 del 23 dicembre 2004, che disciplina la realizzazione dei corsi
2. Presentare la domanda di riconoscimento, completa della documentazione richiesta

DOPO

DIREZIONE CENTRALE SVILUPPO
ECONOMICO, FORMAZIONE E LAVORO
SETTORE FORMAZIONE
PROFESSIONALE

PRIMA

Chi contattare**Per informazioni di carattere generale**

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Formazione professionale

Servizio Valutazione autorizzazione e controllo

Via, tel., fax, e-mail (...)

Per consulenza e assistenza

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Formazione professionale

Servizio Valutazione autorizzazione e controllo

Orario, tel., fax, e-mail (...)

Per fare richiesta

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore formazione professionale

Via, tel., fax, e-mail (...)

Come: A mano o per posta

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano, su delega della Regione Lombardia, provvede al riconoscimento di corsi abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande organizzati da Enti di formazione accreditati.

Il riconoscimento è rilasciato dopo opportuna valutazione della domanda e della relativa documentazione e permette ai partecipanti di conseguire, dopo il superamento di un esame davanti alla commissione nominata dalla Provincia, l'attestato di frequenza e profitto abilitante all'esercizio dell'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande e all'esercizio dell'attività commerciale nel settore alimentare.

La Provincia non si fa carico di alcun finanziamento a sostegno di questi corsi e il costo complessivo per la frequenza è interamente sostenuto dall'utente o dall'ente proponente.

La Provincia di Milano ha, inoltre, il compito di controllare ed eventualmente revocare il riconoscimento precedentemente concesso.

Direzione Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore Formazione professionale

Responsabile del Procedimento (...)

TEMPI

Il rilascio del riconoscimento avviene entro 60 giorni dalla presentazione della domanda completa di tutti i documenti.

ALTRI ENTI COINVOLTI

Regione Lombardia



Provincia
di Milano

DOPO

MODULISTICA

- Domanda di riconoscimento
- Progetto formativo
- Calendario del corso
- Elenco degli allievi
- Comunicazione di avvio del corso
- Testo coordinato della deliberazione della Giunta regionale n. 7/20117 del 23 dicembre 2004

DOCUMENTAZIONE

- Fotocopia di un documento di identità del firmatario della domanda di riconoscimento
- Planimetria, rilasciata da un tecnico abilitato, con l'indicazione del numero massimo di posti disponibili nel locale di svolgimento del corso

Inoltre, se il corso è attivato in una sede diversa da quella operativa accreditata o dichiarata in fase di riconoscimento:

- autocertificazione d'idoneità dei locali e delle strutture, a cura del legale rappresentante dell'agenzia formativa

COSTI

Per le agenzie formative pubbliche: nessuno.

Per le agenzie formative private: Euro (...) per la marca da bollo.

Chi contattare

Per informazioni, consulenza e assistenza:

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Formazione professionale

Servizio: valutazione, autorizzazione e controllo

Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

Per fare richiesta: (...)

Protocollo della Provincia di Milano

Responsabile del procedimento (...)

Via, tel., fax, e-mail (...)

Come opera la Provincia

1. Riconosce il corso dopo aver valutato la domanda e la documentazione
2. Comunica all'agenzia formativa l'avvenuto riconoscimento del corso
3. Riceve dall'agenzia formativa la documentazione sull'avvio del corso:
 - comunicazione d'avvio
 - elenco degli allievi con rispettive firme
 - calendario di massima del corso

PRIMA

Riferimenti Normativi

- Legge Regionale n.95 del 1980
- Disciplina della formazione professionale in Lombardia
- Legge Regionale n.30 del 2003
- Disciplina dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande
- Testo coordinato DGR 23/12/2004 n.7/20117
- 'Disciplina dei corsi abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande in attuazione dell'art.6, comma 5 della l.r. n.30 del 24 dicembre 2003. Ob.3.10.9 Sviluppo a rete dei servizi distributivi e commerciali' rettificata dalla dgr n.20374 del 27 gennaio 2005 'Rettifica della dgr n.7/20117' Disciplina dei corsi abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande in attuazione dell'art.6, comma 5 della l.r.n.30 del 24 dicembre 2003 Ob. 3.10.9 Sviluppo a rete dei servizi distributivi e commerciali'.

CRITERI DI RISCrittURA

La scheda del servizio rivolto agli operatori della formazione professionale utilizza l'URP come unico canale informativo. Non vi sono, infatti, pagine web dedicate all'argomento nel sottosito della formazione professionale della Provincia di Milano.

La riscrittura ha previsto la suddivisione del titolo originale in titolo e sottotitolo, in modo da rendere più evidenti contenuto e obiettivo del servizio.

Il contenuto informativo delle diverse sezioni della scheda è stato arricchito e ristrutturato. Si sono rese disponibili la modulistica da utilizzare e la normativa

che disciplina l'attuazione dei corsi.

Dal punto di vista linguistico, sono stati utilizzati prevalentemente verbi alla terza persona - singolare o plurale - e al modo indicativo, quello della certezza. Si è cercato di comporre frasi brevi e di utilizzare un lessico semplice, ma al tempo stesso commisurato all'argomento e al destinatario del servizio.

È stata evidenziata in neretto parte della descrizione dell'oggetto del servizio "che cos'è" per renderlo subito visibile e sono stati creati punti elenco per i contenuti e le procedure amministrative.



Provincia
di Milano

DOPO

- dichiarazione sostitutiva circa l' idoneità delle strutture, impianti e attrezzature utilizzate per la realizzazione del corso
 - registro fascicolato per la vidimazione
4. Nomina la commissione d' esame per le verifiche finali del corso
 5. Rilascia il certificato di frequenza e profitto che abilita l' allievo all' esercizio del l' attività professionale
 6. Esercita l' attività di controllo prevista dalla normativa regionale sull' attività formativa

COSTI

I corsi riconosciuti non sono finanziati dalla Provincia. Il costo del corso è a carico dell' allievo o dell' Agenzia formativa che lo propone.

TEMPI

Il riconoscimento è rilasciato entro (...) dalla presentazione della domanda completa di tutti i documenti.

ALTRI ENTI COINVOLTI

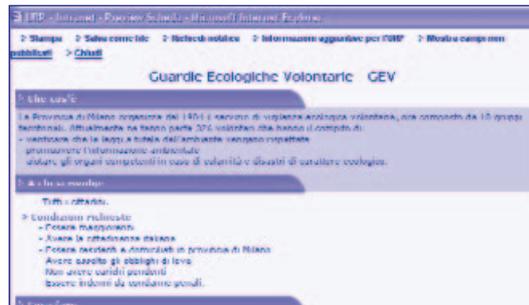
Regione Lombardia

Dove trovare altre informazioni

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge regionale n. 95 del 7 giugno 1980

Disciplina della formazione professionale in Lombardia



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Guardie Ecologiche Volontarie GEV".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano organizza dal 1984 il servizio di vigilanza ecologica volontaria, ora composto da 10 gruppi territoriali. Attualmente ne fanno parte 326 volontari che hanno il compito di:

- verificare che le leggi a tutela dell'ambiente vengano rispettate
- promuovere l'informazione ambientale
- aiutare gli organi competenti in caso di calamità e disastri di carattere ecologico.

A chi si rivolge

Tutti i cittadini.

Condizioni richieste

- Essere maggiorenni
- Avere la cittadinanza italiana
- Essere residenti e domiciliati in provincia di Milano
- Avere assolto gli obblighi di leva
- Non avere carichi pendenti
- Essere indenni da condanne penali.

Cosa fare

Presentare domanda di ammissione al corso di formazione per guardie ecologiche volontarie, in carta libera.

MODULISTICA

Fac-simile domanda di ammissione al corso G.E.V.

COSTI

Nessuno.

Chi contattare

Per informazioni sul corso per G.E.V. - Direzione: Risorse ambientali
Settore: Educazione ambientale, agenti fisici e gev



[www.provincia.milano.it/...](http://www.provincia.milano.it/)

Che cos'è

È un servizio della Provincia di Milano che ha l'obiettivo di difendere la natura e il territorio attraverso il servizio volontario di vigilanza ecologica. Le guardie ecologiche volontarie, infatti, dedicano il proprio tempo libero alla tutela dell'ambiente per:

- educare e informare sui comportamenti corretti e sulle normative esistenti
- vigilare, prevenendo e segnalando fatti e comportamenti non consentiti
- accertare fatti, contestando ai responsabili atti commessi in violazione delle normative
- aiutare gli organi competenti, raccogliendo dati e informazioni e collaborando anche in caso di emergenze ambientali

A chi si rivolge

Cittadini italiani o di uno Stato membro dell'Unione europea

Condizioni richieste

Essere maggiorenni

Godere dei diritti civili e politici

Non avere subito condanne penali definitive

Possedere i requisiti fisici, tecnici e morali d'idoneità al servizio

Cosa fare

1. Informarsi presso un servizio volontario di vigilanza ecologica se sia previsto lo svolgimento del corso di formazione per guardie ecologiche volontarie
2. Leggere il bando, sul sito internet dell'ente organizzatore o negli albi comunali e provinciali
3. Richiedere o scaricare il fac-simile della domanda d'ammissione al corso
4. Presentare la domanda sull'apposito modulo, in carta libera, come e dove richiesto dal bando

DOPO

DIREZIONE CENTRALE RISORSE
AMBIENTALI
SETTORE EDUCAZIONE AMBIENTALE,
AGENTI FISICI E A.G.E.V.

PRIMA

Orario, via, tel., fax, e-mail (...)

Per fare richiesta

Direzione: Risorse ambientali

Settore: Educazione ambientale, agenti fisici e gev
via (...)

Come: a mano o per posta.

Orario (...)

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano organizza, con cadenza pressoché annuale, i corsi di formazione per guardie giurate volontarie per la vigilanza ecologica. I corsi si svolgono di sera (dalle 18:00 alle 20:00 circa) e il sabato mattina, durano circa tre mesi, per un massimo di 75 ore. Gli ammessi alla prova finale (cioè coloro che hanno frequentato almeno il 70% delle lezioni) dovranno sostenere un esame tecnico-pratico davanti ad una commissione nominata dalla Giunta Regionale. Chi supera la prova d'esame dovrà consegnare alla Provincia i documenti necessari per il rilascio del decreto di Guardia Particolare Giurata da parte della Prefettura, della validità di un anno. Dopo il giuramento, la Regione Lombardia lo incarica a guardia ecologica volontaria con un apposito decreto, che ha validità di 5 anni. Le GEV non percepiscono alcuna retribuzione. Il bando per la partecipazione alle edizioni del corso è esposto presso l'Albo pretorio dei Comuni e della Provincia di Milano, nonché sul sito della Provincia.

Direzione Risorse ambientali

Settore Educazione ambientale, agenti fisici e gev

Responsabile (...) via, tel. (...)

ALTRI ENTI COINVOLTI

- Regione Lombardia
- Prefettura.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge Regionale n.105 del 29-12-1980 relativa a: disciplina del servizio volontario di vigilanza ecologica

CRITERI DI RISCRIITTURA

La riscrittura ha messo in luce l'importanza del servizio, sottolineando - fin dal "che cos'è" - l'azione delle Guardie Ecologiche Volontarie per l'ambiente e la collettività. Il nuovo ruolo della Provincia: coordinamento dei Servizi organizzati da altri Enti in aggiunta all'organizzazione diretta, ha permesso e suggerito d'inserire ulteriori informazioni.

Infatti, proprio con l'obiettivo di coinvolgere il più pos-

sibile i cittadini, si sono sviluppate meglio le voci "Come fare", indicando, con un elenco numerico, le diverse fasi per accedere al corso di formazione: "Chi contattare", non solo la Provincia di Milano, come la scheda originale, ma anche i Comuni capoluogo e i Parchi regionali presenti nel nostro territorio. Sezione - quest'ultima - che ha sostituito il "Come opera la Provincia".



Provincia
di Milano

DOPO

MODULISTICA

Fac-simile delle domande

COSTI

Nessuno

Chi contattare

Per diventare G.E.V.

Servizi coordinati dalla Provincia di Milano:

Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

Comune di Milano

Servizio Vigilanza ecologica

Via, tel., fax, e-mail (...)

Comune di Monza

Ufficio Ambiente

Via, tel., fax, e-mail (...)

Parchi regionali

- lombardo della Valle del Ticino (...)

- delle Groane (...)

- Nord Milano (...)

- della Valle del Lambro (...)

- dell'Adda Nord (...)

Raggruppamenti di Comuni

Per gli altri servizi di Parchi regionali, Comunità montane,

Raggruppamenti di Comuni e Comuni capoluogo della Lombardia:

Regione Lombardia - Direzione Generale Qualità dell'ambiente

Unità organizzativa Pianificazione ambientale e gestione parchi (...)

Per l'attività del servizio e delle G.E.V. della Provincia di Milano:

Direzione: Risorse ambientali

Settore: Educazione ambientale, agenti fisici e GEV

Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

Responsabile (...)

Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

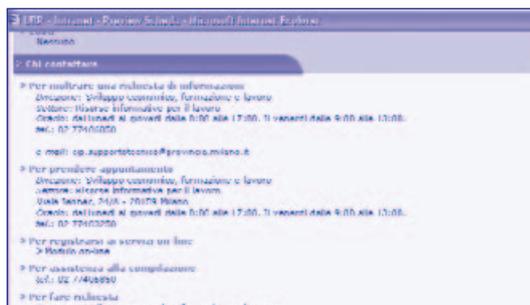
ALTRI ENTI COINVOLTI

Parchi regionali, Comuni, Regione Lombardia, Prefettura

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge regionale n. 9 del 28 febbraio 2005

Nuova disciplina del servizio volontario di vigilanza ecologica



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Comunicazioni obbligatorie online".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano, all'interno del proprio portale web dedicato alle aziende, ha realizzato un servizio per la compilazione e l'inoltro telematico delle comunicazioni di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro.

A chi si rivolge

- Aziende
- Intermediari autorizzati
- Associazioni sindacali dei datori di lavoro
- Società di somministrazione

Cosa fare

MODULISTICA

Modello di convenzione per le società interinali
Modello di convenzione per i consulenti del lavoro
Modello di domanda per associazioni datoriali

COSTI

Nessuno

Chi contattare

Per inoltrare una richiesta di informazioni

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro
Settore: Risorse informative per il lavoro
Via, tel., e-mail, orario (...)

Per prendere appuntamento

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro
Settore: Risorse informative per il lavoro
Via, tel., e-mail, orario (...)

Per registrarsi ai servizi on-line



[www.provincia.milano.it/...](http://www.provincia.milano.it/)

Che cos'è

È un servizio online della Provincia di Milano che agevola le imprese nell'espletamento delle pratiche burocratiche (assunzione, proroga, trasformazione, cessazione dei rapporti di lavoro), semplificando la compilazione della documentazione e agevolandone la trasmissione ai Centri per l'impiego.

Il servizio è accessibile all'interno del portale web della Provincia di Milano dedicato alle aziende.

A chi si rivolge

- Aziende
- Consulenti del lavoro
- Associazioni sindacali dei datori di lavoro
- Società di somministrazione

Cosa fare

1. Accedere al sito <https://lavoro.provincia.milano.it/cip>
2. Cliccare sul banner "REGISTRATI"
3. Compilare i campi richiesti

Si ottengono così la USER ID e la PASSWORD che permettono l'utilizzo immediato del servizio.

MODULISTICA

Per i consulenti del lavoro: modello di convenzione e manuale d'uso

Per le associazioni sindacali dei datori di lavoro: modello di convenzione e manuale d'uso

Per le società di somministrazione: modello di convenzione e manuale d'uso

modelli di convenzione >

<http://sintesi.provincia.milano.it/portalemilano/Default.aspx?tabid=212>

DOPO

DIREZIONE CENTRALE SVILUPPO
ECONOMICO, FORMAZIONE E LAVORO
SETTORE RISORSE INFORMATIVE
PER IL LAVORO

PRIMA

Modulo on-line

Per assistenza alla compilazione tel. (...)

Per fare richiesta

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano offre il servizio alle aziende registrate, che dispongono di una user id e di una password.

La registrazione avviene dopo avere stipulato la convenzione con la Provincia.

Direzione Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore Risorse informative per il lavoro

Responsabile (...)

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Manuale per la compilazione delle comunicazioni

Modulistica relativa all'inoltro telematico.

CRITERI DI RISCRITTURA

La riscrittura si è concentrata sulle sezioni:

Che cos'è

- la definizione inizia con le parole "è un servizio" per ricalcare il titolo "Che cos'è"
- **è stato soppresso il verbo "velocizza", dopo "semplifica": una ridondanza che rallenta la lettura**
- al blocco di senso "inoltro telematico delle comunicazioni obbligatorie" è immediatamente accostato quello "ai Centri per l'Impiego";
- il periodo finale evidenzia la modalità d'accesso al servizio e offre l'opportunità di ripetere il nome dell'ente

A chi si rivolge

- la voce "Intermediari autorizzati", per omogeneità con il corrispettivo del campo "Modulistica", è stata sostituita con la voce "Consulenti del Lavoro", che è anche la forma corrente nel parlato

Cosa fare

- il periodo è stato semplificato in un elenco per punti, con verbi all'infinito che indicano le azioni da compiere in forma chiara
- la successiva proposizione annuncia l'effetto delle azioni stesse
- **all'aggettivo "necessarie" subentra la locuzione "che permettono": in questo modo all'idea di necessità si sostituisce quella, positiva, di possibilità**

Come opera la Provincia

- **le parole "aziende" e "intermediari", trasformate in soggetti, sono collocate all'inizio e reggono il verbo "devono", che esprime chiaramente l'obbligo**
- l'indicazione su come intestare la busta è più precisa, per evitare richieste di chiarimenti o eccessive discordanze nella compilazione.



Provincia
di Milano

DOPO

manuali d'uso >

<http://sintesi.provincia.milano.it/portalemilano/Default.aspx?tabid=213>

COSTI

Nessuno

Chi contattare

Per informazioni:

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Ufficio: Portale web dei servizi per l'impiego

Tel., e-mail, orario (...)

Per registrarsi ai servizi online

<https://lavoro.provincia.milano.it/cip/default.asp>

Per assistenza alla compilazione

Tel. (...)

Per fare richiesta del servizio online

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano ha creato uno sportello online che facilita il dialogo tra il Centro per e le aziende, riducendo i tempi d'attesa.

Per accedere al servizio è necessario registrarsi. Ricevute le credenziali d'accesso, la società può utilizzare subito il servizio.

La richiesta può essere inviata in modalità telematica con:

1. sottoscrizione della comunicazione mediante firma digitale
2. stipula di convenzione con l'ufficio Portale web dei servizi per l'impiego
3. invio per posta elettronica, supportato dalla spedizione con posta ordinaria del documento cartaceo all'indirizzo: Provincia di Milano - Centro Trattamento Dati (...)

È importante indicare sul fronte della busta, a sinistra in alto: "Riferimento Comunicazioni Obbligatorie".

Per prendere appuntamento per la firma della convenzione

Direzione: Sviluppo economico, formazione e lavoro

Settore: Risorse informative per il lavoro

Via, tel., e-mail, orario (...)

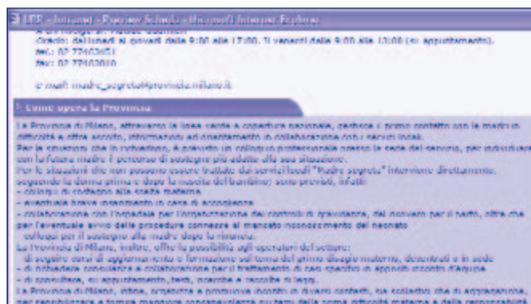
Responsabile (...)

Dove trovare altre informazioni

LINK UTILI

Istruzioni per la compilazione delle comunicazioni e modulistica >

<http://sintesi.provincia.milano.it/portalemilano/Default.aspx?tabid=208>



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Madre segreta".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano ha costituito il servizio "Madre Segreta", al fine di garantire in modo riservato alla futura madre informazione, sostegno psicologico ed assistenza, per la sua tutela e per quella del bambino, collaborando con i servizi sociali e sanitari del territorio.

A chi si rivolge

Donne che nascondono la gravidanza e vivono con disagio la nascita del bambino. Sono previsti corsi di formazione, aggiornamento e attività di consulenza rivolti a operatori dei settori sociali e sanitari, pubblici o privati, che si occupano della maternità.

Cosa fare

- Chiamare il numero verde per orientamento, aiuto, interventi diretti
- Contattare l'ufficio preposto per consulenze, aggiornamento e formazione.

COSTI Nessuno

Chi contattare

Per orientamento, aiuto, interventi diretti alle donne in difficoltà e informazioni sui diritti e sulle risorse per la madre e per il bambino
Direzione: Affari sociali (...) Servizio Osservatorio per le politiche sociali
 Ufficio Madre segreta - Via, tel., e-mail, orario (...)

Per consulenze e informazioni su aggiornamento e formazione

Direzione: Affari sociali (...) - Servizio Osservatorio per le politiche sociali
 Ufficio Madre segreta - Via, tel., e-mail, orario (...)

Come opera la Provincia

La Provincia di Milano, attraverso la linea verde a copertura nazionale, gestisce il primo contatto con le madri in difficoltà e offre ascolto, informazioni ed orientamento in collaborazione con i servizi locali. Per le situazioni che lo richiedono, è previsto un colloquio professionale presso la sede del servizio, per individuare con



[www.provincia.milano.it/...](http://www.provincia.milano.it/)

Che cos'è

È un servizio della Provincia di Milano, per aiutare le donne che aspettano un figlio e che vivono la maternità con preoccupazione e incertezza. È gratuito e garantisce la riservatezza.

A chi si rivolge

- Donne in gravidanza
- Operatori dei servizi psicosociali e sanitari e del privato sociale nell'area maternità
- Contesti scolastici e di aggregazione

Come opera la Provincia

Sostiene le donne informandole - in un'ottica di prevenzione - sulle leggi che riguardano la sfera della maternità, compreso l'anonimato del parto. Collabora con i servizi territoriali, offrendo specifici servizi per la migliore tutela della madre e del nascituro nel rispetto della privacy. Le principali aree di lavoro sono:

Per la donna

1. linea verde 800.400.400 gratuita dalle 10 alle 22, a copertura nazionale; linea a pagamento (al costo di uno scatto) 840.031.031 attiva ogni giorno dalle 22 alle 10 per le situazioni di emergenza. La donna che telefona può ricevere informazioni sui suoi diritti e sui servizi sociali e sanitari cui rivolgersi in caso di necessità. Le donne che vivono una gravidanza non voluta e avanzata e che manifestano la volontà di non riconoscere il neonato vengono seguite dalle assistenti sociali e dalle psicologhe del servizio, preparate e con esperienza, grazie anche a incontri di sostegno.
2. progetto Arianna (interventi d'aiuto diretto alle donne in difficoltà)
 - eventuale breve inserimento in casa di accoglienza per l'ultimo periodo della gravidanza
 - collaborazione con i servizi territoriali per un sostegno al progetto

DOPO

DIREZIONE CENTRALE
AFFARI SOCIALI

PRIMA

la futura madre il percorso di sostegno più adatto alla sua situazione. Per le situazioni che non possono essere trattate dai servizi locali "Madre segreta" interviene direttamente, seguendo la donna prima e dopo la nascita del bambino; sono previsti, infatti:

- colloqui di sostegno alla scelta materna
- eventuale breve inserimento in casa di accoglienza
- collaborazione con l'ospedale per l'organizzazione dei controlli di gravidanza, del ricovero per il parto, oltre che per l'eventuale avvio delle procedure connesse al mancato riconoscimento del neonato
- colloqui per il sostegno alla madre dopo la rinuncia.

La Provincia di Milano, inoltre, offre la possibilità agli operatori del settore:

- di seguire corsi di aggiornamento e formazione sul tema del primo disagio materno, decentrati o in sede
- di richiedere consulenza e collaborazione per il trattamento di casi specifici in appositi incontri d'équipe
- di consultare, su appuntamento, testi, ricerche e raccolte di leggi.

La Provincia di Milano, infine, organizza e promuove incontri in diversi contesti, sia scolastici che di aggregazione, per sensibilizzare e fornire maggiore consapevolezza sui temi della prima difficoltà materna e della responsabilità verso il neonato.

Direzione: Affari Sociali

Responsabile (...)

Denominazione del procedimento: supporto alla prima difficoltà materna

Tempi: come definito dalla normativa, secondo il tipo di richiesta.

Altri Enti coinvolti

- Comuni - A.s.l. (Azienda sanitaria locale)
- Ospedali - Organizzazioni del privato sociale.

Dove trovare altre informazioni

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Codice Civile, art. 250-254 relativa a: riconoscimento e forme di riconoscimento.
- Regio decreto n.1238 del 09/07/1936 Ordinamento dello Stato Civile.
- Legge n.127 del 1997 Disposizioni in materia di stato civile e di certificazione anagrafica - anonimato della donna nell'atto di nascita del neonato
- Legge n.184 del 1983 art. 9, 11, 22, 25. Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori
- Legge n.149 del 2001 Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori", nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile
- Decreto del Presidente della Repubblica n.396 del 2000 Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile a norma dell'art. 2, comma 12 della Legge 15 maggio 1997 n. 127
- Costituzione Italiana art. 2, 3, 31
- Codice Penale art. 326-622 relativa a: rivelazione e utilizzazione di segreti d'ufficio e segreto professionale.
- Lettera circolare del 23 maggio 1997 Circolare della Direzione Generale degli Affari Civili e delle Libere Professioni relativa a: istruzioni riguardanti la Legge 127 del 1997.



Provincia
di Milano

DOPO

- collaborazione con l'ospedale per l'organizzazione dei controlli della gravidanza e del ricovero per il parto
- colloqui di sostegno

Per gli operatori sociali e sanitari del territorio

1. formazione e consulenza (su richiesta degli operatori di consultori familiari, ospedali, servizi sociali comunali, associazioni di volontariato e cooperative)
2. osservatorio permanente
 - raccolta annuale dei dati sulle nascite senza riconoscimento in Milano e provincia, in collaborazione con gli ospedali
 - elaborazione dati sulla casistica del progetto Arianna
3. spazio di documentazione
 - raccolta di testi, ricerche, leggi e archivio stampa sul tema della maternità e della famiglia
 - consultazione (su appuntamento)

Per i contesti scolastici e di aggregazione

- comunicazione
- interventi di comunicazione sociale
- incontri in scuole e centri di aggregazione per sensibilizzare sul tema della maternità e dei diritti della madre e del neonato

Chi contattare

Direzione: Affari Sociali - Servizio Osservatorio per le politiche sociali
Ufficio Madre segreta - Via, tel., e-mail, orario (...)

Responsabile Servizio Osservatorio per le politiche sociali (...) Via, tel., e-mail, orario (...)

Responsabile Servizio Madre segreta (...) Via, tel., e-mail, orario (...)

Dove trovare altre informazioni

RIFERIMENTI NORMATIVI Codice Civile: Art. 250 e 254 - riconoscimento (...)

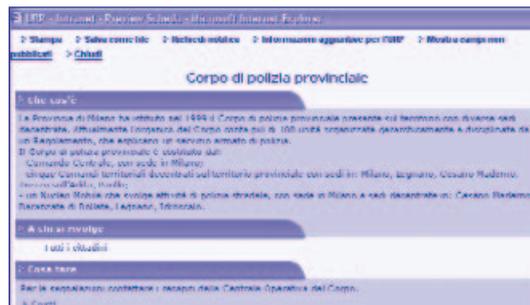
CRITERI DI RISCrittURA

La revisione ha puntato sulla descrizione dei contenuti e sulla definizione dei diversi ambiti d'intervento. Si è cercato infatti di chiarire le informazioni già riportate nella scheda originale, con l'obiettivo di dare una struttura più dettagliata alle aree di lavoro e, quindi, alle attività del servizio. La scheda originale distingueva le attività alla voce "Chi contattare".

Nella riscrittura si è preferito invece svilupparle in "Come opera la Provincia", cercando di utilizzare espres-

sioni più empatiche e focalizzate sui destinatari (offre, sostiene, collabora, attiva). Sempre nell'ottica di una riscrittura orientata ai lettori, si sono distinte le aree di lavoro secondo i destinatari ("Per le donne", "Per gli operatori sociali e sanitari del territorio", "Per i contesti scolastici e di aggregazione") riassumendo le principali attività per punti elenco.

Si è tentato, infine, di semplificare il linguaggio rispetto ai due destinatari principali: donne e operatori sociali.



Nell'immagine qui a fianco, la pagina web del sito URP con la scheda "Corpo di polizia provinciale".

A destra, la pagina corrispondente nel sito del settore, con il relativo indirizzo.

PRIMA

Che cos'è

La Provincia di Milano ha istituito nel 1999 il Corpo di polizia provinciale presente sul territorio con diverse sedi decentrate. Attualmente l'organico del Corpo conta più di 100 unità organizzate gerarchicamente e disciplinate da un Regolamento, che esplicano un servizio armato di polizia. Il Corpo di polizia provinciale è costituito dal:

- Comando Centrale, con sede in Milano;
- cinque Comandi territoriali decentrati sul territorio provinciale con sedi in: Milano, Legnano, Cesano Maderno, Trezzo sull'Adda, Paullo;
- un Nucleo Mobile che svolge attività di polizia stradale, con sede in Milano e sedi decentrate in: Cesano Maderno, Baranzate di Bollate, Legnano, Idroscalo.

A chi si rivolge

Tutti i cittadini

Cosa fare

Per le segnalazioni contattare i recapiti della Centrale Operativa del Corpo.

COSTI

Nessuno

Chi contattare

Per la reperibilità degli agenti di turno per la zona ovest (per le sole gravi emergenze di polizia ambientale ittico-venatoria).

Direzione: Polizia provinciale

Settore: Amministrativo Polizia provinciale

Via, tel., fax, e-mail (...)

Per reperibilità degli agenti della zona est (per le sole gravi emergenze di polizia



www.provincia.milano.it/...

Che cos'è

La Polizia Provinciale, attiva nella Provincia di Milano dal 1999, è un Corpo di Polizia Locale composto da uomini e donne che, quotidianamente, svolgono un servizio per la "sicurezza sociale, l'educazione alla legalità, la riqualificazione urbana, per lo sviluppo di una ordinata e civile convivenza e per la prevenzione dei fenomeni criminali e delle loro cause", così come previsto dalla Legge della Regione Lombardia n. 4/2003.

Presente sul territorio con un comando centrale e cinque comandi territoriali, nel rispetto delle competenze delle Forze dell'Ordine dello Stato, svolge il servizio alla cittadinanza attraverso:

- la prevenzione e l'intervento tempestivo in caso d'inquinamento di aria, terra e acqua
- il controllo sul trasporto dei rifiuti e delle merci tossiche o pericolose
- il monitoraggio della corretta gestione (raccolta-smaltimento-recupero) dei rifiuti
- il contrasto all'abbandono dei rifiuti nell'ambiente
- la salvaguardia della fauna del territorio e il recupero della fauna selvatica in difficoltà
- la vigilanza sul corretto operato di cacciatori e pescatori
- la prevenzione, il controllo e l'educazione al rispetto delle norme di circolazione
- l'ausilio alla protezione civile in caso di calamità naturali (esondazioni, crolli...)
- il presidio del Parco dell'Idroscalo e di altri parchi naturali, in coordinamento con i diversi corpi di Polizia Locale del territorio

A chi si rivolge

- Cittadini
- Associazioni

DOPO

POLIZIA PROVINCIALE
SETTORE AMMINISTRATIVO
POLIZIA PROVINCIALE

PRIMA

ambientale ittico-venatoria).

Direzione: Polizia provinciale

Settore: Amministrativo Polizia provinciale - Orario (...)

Per informazioni - Sedi decentrate sul territorio provinciale

Comando territoriale Nord-Est - Via, tel. (...)

Nucleo Mobile/Comando territoriale Nord-Ovest - via, tel., fax, e-mail (...)

Comando territoriale Sud - Via, tel. (...)

Nucleo Mobile/Comando territoriale Nord - Via, tel., fax, e-mail (...)

Sezione nord- sottosezione Nucleo mobile - Via (...)

Sezione Sud Nucleo Mobile - Via (...)

Per segnalazioni

Direzione: Polizia provinciale

Settore: Amministrativo Polizia provinciale

Centrale Operativa - Via, tel., fax, e-mail, orario (...)

Come opera la Provincia

Gli appartenenti al Corpo di polizia svolgono le seguenti mansioni:

- **Polizia Giudiziaria:** contrastano l'attività criminosa, individuano, identificano e, se necessario, arrestano o fermano i responsabili, assicurano le fonti di prova
- **Pubblica Sicurezza:** limitatamente alle funzioni ausiliarie oltre a concorrere alle operazioni di protezione civile e di soccorso in caso di calamità, gli agenti di polizia provinciale operano per la sicurezza dei cittadini coordinandosi con le altre forze di Polizia Locale presenti sul territorio; sono a disposizione dell'Autorità di Pubblica Sicurezza e delle Forze di Polizia dello Stato con alcune limitazioni, per vegliare sul mantenimento della sicurezza dei cittadini, sulla loro incolumità e sulla tutela della proprietà, curare l'osservanza delle leggi e dei regolamenti generali e speciali dello Stato, delle province e dei comuni, nonché delle ordinanze delle autorità, prestare soccorso nel caso di pubblici e privati infortuni
- **Ambientale:** effettuano operazioni di vigilanza ecologica per tutelare l'integrità dell'ambiente da qualsiasi danno o minaccia (suolo, acqua, aria, flora, parchi, riserve naturali, discariche e rottamazioni abusive) oltre al controllo sulla gestione, lo smaltimento ed il trasporto su strada dei rifiuti
- **Stradale:** su tutte le strade del territorio della Provincia, le pattuglie controllano il traffico veicolare, vigilano sul rispetto del Codice della Strada, rilevano incidenti, effettuano controlli con Etilometro ed Autovelox, verificano il Trasporto delle Merci
- **Ittico-Venatorio-Faunistica:** nelle acque interne (fiumi, torrenti, laghi, rogge, canali, bacini artificiali) preven- gono e reprimono il bracconaggio, controllano l'attività venatoria e piscatoria, tutelano la fauna, intervengo- no sul territorio con operazioni mirate di ripopolamento, censimento, trappolaggio
- **Polizia Amministrativa provinciale:** controllano la correttezza delle diverse procedure amministrative in vigore.

Direzione: Polizia provinciale

Settore: Amministrativo Polizia provinciale



Provincia
di Milano

DOPO

- Enti
- Imprese
- Scuole
- Forze dell'Ordine
- Corpi di Polizia Locale (Municipale)

Chi contattare

La Polizia Provinciale di Milano accoglie telefonicamente tutte le segnalazioni dei cittadini, con particolare riferimento alla tutela dell'ambiente, della fauna e del territorio, al numero (...)

La Polizia Provinciale svolge il servizio sul territorio della provincia di Milano tutto l'anno.

Dalle ore 7:30 alle ore 19:30 è possibile contattare la Centrale Operativa, al numero (...)

Per le sole gravi emergenze di polizia ambientale e ittico-venatorie, dalle ore 19.30 alle ore 7.30, è attivo un Servizio di Reperibilità.

Il servizio è articolato su tre zone: Ovest, Est e Monza.

Il cittadino, constatato il pericolo ambientale o faunistico su una zona precisa del territorio provinciale, potrà contattare i seguenti recapiti:

- Zona Ovest (...)
- Zona Est (...)
- Zona Monza (...)

Sito: www.provincia.milano.it/polizia_provinciale/contattaci.shtml

E-mai, indirizzi (...)

Comando Centrale - Comando Territoriale di Milano (...)

Comando Territoriale NORD (...)

Comando Territoriale NORD-EST (...)

Comando Territoriale NORD-OVEST (...)

Comando Territoriale SUD (...)

PRIMA

ALTRI ENTI COINVOLTI

- Procure della Repubblica
- Prefettura
- Forze di Polizia dello Stato
- altre Polizie locali (municipali e provinciali)
- A.r.p.a. (Agenzia regionale protezione e ambiente).

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge n.65 del 1986 -Legge quadro sull'ordinamento della polizia municipale
Codice procedura penale relativa a:Articolo 57, comma 3 - Polizia Giudiziaria

Legge Regionale n.4 del 14/4/03 - Riordino e riforma della disciplina regionale in materia di polizia locale e sicurezza urbana

Regolamento provinciale - Regolamento del corpo di Polizia provinciale approvato il 19 settembre 2001

Decreto ministeriale n.145 del 4/3/85

Norme concernenti l'ordinamento degli appartenenti alla polizia municipale ai quali è conferita la qualità di agenti di pubblica sicurezza - regio decreto n.773 del 18/6/31

Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza. - Decreto legislativo n.285 del 1992(e successive modifiche)

Nuovo codice della strada.

CRITERI DI RISCrittURA

La riscrittura della scheda ha tenuto conto di tre fattori essenziali:

1. destinatari: individuato il principale target (i cittadini), si è cercato di soddisfarne curiosità e aspettative, adattando uno schema di trattazione fisso impostato dal Settore Comunicazione della Provincia. Lo sforzo è stato quello di rafforzare l'idea, la percezione, il vissuto e soprattutto la conoscenza che i cittadini potevano avere dell'esistenza di una Polizia all'interno di un ente locale come la Provincia di Milano;

2. emittente: si è cercato d'inserire il servizio in una cornice istituzionale (Stato-Forze dell'Ordine-Regione-Provincia-norme) e nel contempo di abbinare la visione dell'organizzazione, la sua specifica missione, le interrelazioni istituzionali;

3. messaggio: sono stati riorganizzati i testi privilegiando l'ottica del servizio, l'utilità collettiva, la pronta reperibilità delle informazioni anche in situazioni critiche (emergenza), che necessitano di maggiore immediatezza, orientamento e comprensibilità. Si è voluto soprattutto comunicare una nuova immagine della Polizia provinciale, completamente diversa dalla precedente, che sviluppava il concetto di sicurezza quasi solo in termini di "impatto": "il Corpo di polizia provinciale conta più di 100 unità organizzate gerarchicamente e disciplinate da [...] un Regolamento [...] un servizio armato di polizia".

Per favorire una diretta comprensione, oltre a snellire stile e linguaggio, si sono privilegiate sintesi, chiarezza e grafica.



Provincia
di Milano

Comprendere ed essere compresi: questo chiedono i cittadini. Un metodo di analisi testuale ci aiuta a svolgere il nostro compito per aiutarli a svolgere il loro.

Cinque anni di esperienza

Il primo sportello di dialogo via internet tra la Provincia di Milano e i cittadini nasceva nel 2002. Chiamato "Scrivi alla Provincia", si aggiungeva ad altri canali telematici come i forum pubblici, attivati dal 1995 con Rete Civica di Milano (oggi giunti a sedici), e le molte caselle gestite dai vari settori dell'Ente, disponibili anche nel sito web.

"Scrivi alla Provincia" mira a soddisfare le richieste dei cittadini, accogliere le loro segnalazioni su servizi o malfunzionamenti, reclami e suggerimenti. Si rivolge a persone capaci di orientarsi nel mondo della pubblica amministrazione; ma anche, e soprattutto, a persone meno avvertite, che faticano a distinguere fra uffici e competenze, e chiedono allo stesso tempo di "essere comprese" e di "comprendere". Compiti di informazione, dunque, ma anche di ascolto, comprensione, indirizzo e orientamento.

"Scrivi alla Provincia" è collegato al data base della "Guida ai servizi" della Provincia, alle Faq (risposte alle domande più frequenti), e a tutte le altre funzionalità che costituiscono il complesso del sistema informativo dell'URP. Al servizio si accede compilando un modulo online, dalla home page del sito URP; tutte le richieste ricevono risposta, nel più breve tempo possibile, direttamente dagli operatori URP o con l'aiuto dei referenti nei diversi settori.

Monitoraggio continuo

L'intero flusso di ogni messaggio è monitorato: dall'URP al referente specifico, alla risposta al cittadino, il quale può restituirci un feedback con il commento su tempi, chiarezza e utilità della risposta. Le risposte fornite dall'URP sono state oggetto di studio e di analisi fin dai primi mesi di vita dello sportello online, dando spunto a percorsi di confronto e di formazione sui temi della semplificazione del linguaggio, della comunicazione orientata al cittadino, della consapevolezza e della condivisione del ruolo di servizio. Da uno di questi percorsi è nata anche la prossima parte del libro, dedicata alla relazione scritta con il pubblico. Con la guida di un gruppo di docenti di scrittura professionale, dopo il lavoro svolto sulle schede abbiamo focalizzato l'attenzione sui messaggi ai cittadini, seguendo un metodo di analisi testuale valido sia per le mail ricevute sia per le risposte da noi fornite.

L'analisi testuale come spinta al miglioramento

Nelle pagine che seguono presentiamo anzitutto il metodo di analisi che abbiamo seguito, poi 15 casi di scambi via e-mail.



Per conservare segno del valore formativo del progetto, pubblichiamo i messaggi ricevuti dai cittadini (pagine di sinistra) e le risposte da noi fornite (pagine di destra) nelle loro versioni autentiche; sotto, l'analisi testuale su entrambe le fasi della relazione.

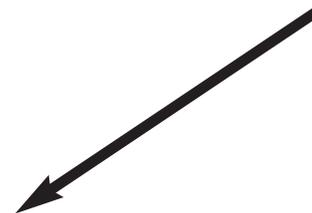
Questo studio ci ha fatto capire che sappiamo produrre ottime risposte, grazie ad alcune scelte comunicative efficaci, e che su altri aspetti possiamo migliorare. Per questo, alla voce "Col senno di poi", abbiamo indicato ciò che oggi, alla luce della riflessione e dell'esperienza formativa, scriveremmo in modo diverso. In qualche caso, a titolo di esercizio, abbiamo formulato anche un'ipotesi di riscrittura.

Una precisazione: i referenti che firmano le pagine sono autori delle analisi, non delle risposte originali.

In ogni caso, l'operazione ci è servita per riflettere sul nostro stile comunicativo e sui presupposti di una buona relazione con i cittadini. E ci ha messo in luce un fatto, sintetizzato da Emi Mancuso in una sua analisi (pag. 85): "non è compito della scrittura risolvere le situazioni di degrado, ma una comunicazione scritta efficace può contribuire ad attivare comprensione reciproca, cooperazione e attività congiunte utili per una risoluzione davvero efficiente del problema".

Questo è il nostro augurio per i nostri lettori, per il nostro ente, per noi stessi..

Nota tecnica: tutti i messaggi qui pubblicati sono autentici e sono pervenuti all'URP fra il ... e il ...
Per ovvi motivi di rispetto della privacy, sono stati omessi dai testi nomi propri e denominazioni



*Una fase
del lavoro
di redazione*

Anche la scrittura ha una voce

I modelli neurolinguistici usati nell'analisi dei messaggi dai cittadini

Secondo lo psicologo Albert Merhabian¹, un oratore che parla in pubblico proietta le proprie idee e i propri sentimenti

- per il 7% con le parole che dice: è la parte verbale
- per il 38% con il modo in cui le dice: è il paraverbale
- per il 55% con le espressioni del viso e con la gestualità: è il non verbale.

Il 93% non dipende quindi dalle sue parole.

E nella scrittura? Esistono anche qui un tono, dei sorrisi e dei gesti?

Certo. Soprattutto nelle mail, la scrittura ha una "voce", fatta di velocità delle frasi (verbi), di pause (spazi bianchi), di variazioni di ritmo (parole lunghe, brevi, una punteggiatura ben dosata), di volume (maiuscole e minuscole).

Anche l'aspetto grafico è essenziale. Otterremo un effetto diverso usando un *courier*, un *garamond* o un *comic*, una frase in nero o una in rosso, un autoritario TUTTO MAIUSCOLO o un più blando corsivo. Anche i titoletti, le icone, gli elenchi puntati e numerati danno vivacità e leggerezza visiva al messaggio. E poi l'immediatezza degli emoticon, le faccine disegnate con i caratteri della tastiera, :-o :-) ;-) o l'intensità di un'immagine. Nelle mail viene fuori quasi sempre ciò che siamo: forse perché, dietro a un monitor anonimo, riscopriamo il potere delle parole e, nel bene o nel male, ci apriamo verso l'altro.

Per chi - come noi dell'URP - deve relazionarsi con il cittadino, diventa allora fondamentale saper ritrovare nei messaggi ricevuti tutti quegli elementi che vanno al di là del contenuto e che non appartengono tanto alla sfera razionale quanto a quella - importantissima anche nella scrittura - dell'emotività.

Un testo, dunque, ci dice molto di chi lo ha prodotto. Attraverso le immagini che usa,

1 Albert Merhabian, *Silent Messages*, Belmont, CA: Wadsworth, 1971, p. 56.

2 Con il ricalco si uniforma il proprio agire a quello dell'interlocutore creando un rapporto di affinità e condivisione.

3 I sistemi rappresentazionali visivo (V), auditivo (A) e cenestesico (K) indicano l'organo sensoriale privilegiato nel raccogliere ed elaborare le informazioni percepite da vista (V), udito (A), e tatto-gusto-olfatto (K). Questa inclinazione comporta una scelta - inconsapevole, ma accurata - delle parole. Il visivo userà vedere, osservare, chiarire, focalizzare; chiaro, limpido, oscuro, torbido; quadro, scenario, schema e curerà anche la scelta del carattere, la formattazione, i colori, gli elementi decorativi. L'auditivo preferirà ascoltare, sentire, parlare, dire, spiegare, suonare; acuto, stridulo, forte, piano; sintonia, dissonanza, campanello d'allarme e sarà attento a ritmo, allitterazioni, assonanze, metrica, lunghezza delle parole e delle frasi, pause. Il cenestesico, infine, sceglierà provare, fiutare, toccare; freddo, concreto, ruvido, gustoso; contatto, sensazione, attrazione, e in genere le espressioni che comunicano sensazioni emotive e stati d'animo.



Provincia
di Milano

analizzare il messaggio

il vocabolario, la complessità sintattica delle frasi, la struttura argomentativa, la formattazione (font, grassetti, colori) possiamo rintracciare i suoi modelli di conoscenza e di rappresentazione del mondo.

Alcune volte sarà proficuo seguirli: grazie a questo processo di “ricalco”², o rispecchiamento del registro lessicale e stilistico, riusciremo a stabilire un rapporto di fiducia con il nostro interlocutore, un’attestazione di somiglianza e condivisione che produrrà un senso di sicurezza, o almeno di vicinanza, e forse di simpatia. Altre volte dovremo evitare di riprodurre le sue scelte comunicative e cercare di condurlo in una direzione più vantaggiosa per entrambi.

Nelle mail esaminiamo allora le formule di apertura e di chiusura, la lunghezza delle frasi e del testo complessivo, la struttura (con il messaggio principale all’inizio, a metà o alla fine), il sistema rappresentazionale dominante³, la quantità e l’uso dei verbi e degli aggettivi, i tempi usati nei verbi⁴, le congiunzioni e gli operatori modali⁵, la punteggiatura.

Dopo aver assimilato - filtrandole - le preferenze linguistiche di chi scrive, saremo pronti a mettere nero su bianco una risposta il più possibile efficace, sia in termini di utilità sia di trasparenza.

A volte funziona rispettare - a mo’ di “copia-incolla” - lo stesso impianto del messaggio, rispondendo alle domande punto per punto, quasi a creare un dialogo reale, caldo e stringente.

Facilmente riproducibili anche tono e stile: tecnico-specialistico o generico-familiare, allegro o serio, formale o colloquiale. Potremo rispondere con gli emoticon a chi li usa, mentre sarebbe rischioso farlo con chi scrive “L’occasione mi è gradita per porgerLe cordiali saluti”.

rispondere al cittadino

4 È il concetto di *timeline*, la linea del tempo: il modo con cui percepiamo immagini, suoni, sensazioni e li disponiamo nel nostro passato, presente, futuro. Attenzione ai suggerimenti inconsci delle parole: un uso accurato dei tempi verbali può sfumare un problema, spostandolo nel passato, o rinvigorire una speranza, collocandola in un futuro prossimo.

5 *Volere, potere, dovere, sapere* aggiungono al verbo principale una particolare modalità che indica volontà, possibilità, vincoli e competenze correlate all’azione descritta. Per esempio, “dovremo costruire” sottintende un’azione futura data per certa; “vorremo utilizzare” un’azione condizionata dall’esterno. L’impersonale di “la necessità è dovuta” esprime invece la mancanza di alternative.

Anche la scrittura ha una voce

I modelli neurolinguistici usati nell'analisi dei messaggi dai cittadini

Nel redigere la risposta, poi, è importante badare alla leggibilità, distinguendo bene le voci e gli argomenti grazie a spazi bianchi tra i paragrafi, colori diversi, rientri o virgolette.

Che cosa invece non conviene riprodurre del messaggio in ingresso?

Il font, per esempio: chi usa il comic lo fa perché vuole distinguersi; da non ricalcare anche certi toni rigidi e freddi.

Una riflessione a parte merita l'oggetto: circa 40 caratteri essenziali perché il destinatario apra e legga. Un'esca potente, che richiede una forma asciutta, senza artifici, esplicita e precisa. E molti cittadini la sanno usare bene. Non "novità", ma "nuovo disagio da targhe alterne". Non "reclamo", ma "Basta smog!" o "Stragi del sabato sera". In questi casi evitiamo di usare la funzione "Rispondi", che replica l'oggetto della mail in ingresso: meglio interrompere lo schema del reclamo e reimpostare il dialogo su toni concilianti.

Ecco il metodo da noi seguito nel lavoro sulle e-mail

Metodo di analisi testuale per risposte efficaci

1. calibrazione

raccogliamo informazioni su chi ci scrive, che cosa vuole da noi, qual è il suo stato d'animo, quali scelte ce lo rivelano:

- scelte verbali (lessico: verbi, sostantivi, aggettivi, avverbi...)
- scelte paraverbali (tono, stile, fluidità, ritmo, punteggiatura...)
- scelte non verbali (grafica, formattazione, maiuscole...);
----> senza fretta di giudicare!

2. ricalco

individuiamo quali parti del suo testo ci conviene ricalcare per entrare in buona relazione;

---> attenzione anche alle scelte che non conviene ricalcare;

3. guida

individuiamo l'obiettivo della relazione con il lettore e il messaggio che vogliamo dargli: creata la sintonia, muoviamoci con lui verso quella direzione; con questo intento, scriviamo la risposta.



Provincia
di Milano

sei regole d'oro

Oltre a considerare gli aspetti emozionali del mittente, la risposta non potrà prescindere dalle sei abilità fondamentali per scrivere un testo che funziona.

La **prima** è la chiarezza: ridurre i disturbi della comprensione, smontare il linguaggio burocratico, combinando semplicità e sintesi, mettersi dalla parte del cittadino per capire come risolvere davvero il suo problema.

La **seconda** è la vaghezza: intuire quella percentuale di "non-detto" - presupposizioni, desideri nascosti, ironia, rabbia... - che si cela dietro ogni comunicazione. Con un linguaggio aperto e deduttivo - anziché meticoloso e descrittivo - può essere più facile entrare in intimità con il lettore.

La **terza** sta nella struttura: saper organizzare l'impianto della mail (inizio/corpo/fine) e potenziarne le parti più importanti.

La **quarta** è la capacità di catturare l'attenzione con una scrittura più vivace, interessante e sorprendente, fatta di domande, variazioni di ritmo e di stile, figure retoriche, giochi con le parole e i numeri.

La **quinta** è lo stile: avere tocchi diversi per saper scegliere il più adatto a ogni pubblico, a ogni obiettivo, strumento o situazione.

La **sesta** riguarda il processo creativo (progettazione, redazione e revisione) e ha lo scopo di gestire al meglio le diverse fasi dello scrivere.

Una buona relazione con il pubblico partirà allora dalla capacità di ascoltare, interpretare e rispettare le esigenze del nostro interlocutore. Grazie a una conoscenza adeguata delle dinamiche e degli strumenti comunicativi a disposizione, arriveremo a soddisfare davvero le esigenze dei cittadini che ci scrivono. La predisposizione all'ascolto, l'analisi testuale, la capacità di calibrare la risposta più efficace: sono attrezzi del mestiere che abbiamo ormai nel cassetto e che continueremo ad affinare con la preparazione, l'aggiornamento e la passione per il nostro lavoro.

Il disagio di un cittadino

(messaggio modello)

messaggio dal cittadino

Sono colto da disagio e disappunto per questa decisione sconsideratamente sbagliata, penso che sia stata presa senza le dovute considerazione circa gli eventuali risvolti sulla psiche dei cittadini.

Lo scambio di mail riprodotto in queste due pagine è stato già pubblicato nel libro La magia della scrittura, a cura di Alessandro Lucchini, Sperling & Kupfer editore, Milano 2005.

Ottimo esempio di applicazione del metodo CRG (calibrazione-ricalco-guida), è stato poi assunto come modello nella realizzazione di questo volume.

Gli autori - Roberto Castelli, Caterina Sorrentino, Pierluigi Voi - hanno analizzato un testo difficile: il cittadino manifesta disagio, ma non spiega per che cosa. Con poche parole a disposizione, essi sono riusciti a instaurare un dialogo. L'esemplare lavoro di analisi ha infatti prodotto una risposta interlocutoria e conciliante, che non si lascia imbrigliare nella polemica, e che ripassa garbatamente la palla al lettore. Lo immaginiamo leggere questa mail con un'espressione di simpatia.

ANALISI

CALIBRAZIONE

Sulla forma:

- messaggio di 28 parole, due principali, 11 e 17 parole, divise da una virgola;
- 1 errore di concordanza: le dovute considerazione; può essere solo dovuto alla battitura, ma anche alla modifica affrettata di una prima stesura;
- ben 8 parole di uso raro (registro elevato): colto, disagio, disappunto, sconsideratamente, considerazione, circa (nel senso di riguardo a), risvolti, psiche;
- 2 parole di uso molto comune (registro modesto): sbagliata, presa;
- 4 associazioni di parole (endiadi) con valore ridondante o addirittura enfatico: disagio e disappunto; sconsideratamente sbagliata, dovute considerazione; eventuali risvolti;
- 2 locuzioni perifrastiche: sono colto da disagio (= sono a disagio); senza... considerazione circa (= senza considerare);
- ritmo concitato in crescendo: 11 parole - virgola - 17 parole - punto;
- la valenza K, che sembra prevalere, è data dal ritmo della frase e dalle parole colto, disagio, disappunto, decisione, presa, psiche;
- la valenza A è data dalla ricercatezza del lessico e dalle endiadi.

Sul contenuto:

- manca una formula di saluto;
- manca la presentazione personale: solo l'aggettivo colto dichiara il genere maschile;



Provincia
di Milano

risposta dell'URP

Gentile signore,
grazie di averci interpellato: questo Ufficio ha infatti il compito di favorire il dialogo fra i cittadini e la Provincia di Milano. Comprendendo il suo disagio, le chiediamo di precisarci di quale fatto si tratta, perché lei possa ricevere informazioni sui criteri in base ai quali è stata presa la decisione di cui parla.

Un saluto cordiale
lo Staff dell'URP



SETTORE COMUNICAZIONE
DIREZIONE CENTRALE PRESIDENZA
E RELAZIONI ISTITUZIONALI

- *manca ogni riferimento al fatto che origina il disagio; un'indicazione potrebbe forse venire dalla data, confrontata con eventi concomitanti (blocchi del traffico, scioperi, e il messaggio è concentrato solo sul disagio personale;*
- *c'è un'equivalenza complessa: la decisione presa è associata agli effetti sulla psiche;*
- *c'è una generalizzazione: il disagio personale è equiparato a quello dei cittadini.*

RICALCO

- *ricalcare la parola disagio e mostrare partecipazione sul K;*
- *ricalcare le parole decisioni e cittadini;*
- *ricalcare il periodare fluido e il tono elevato.*

GUIDA

- *rivolgersi all'interlocutore con un'espressione di cortesia;*
- *parlare in prima persona plurale;*
- *dichiarare l'identità dello staff URP;*
- *accennare alla funzione comunicativa dello staff rispetto ai cittadini;*
- *dichiarare disponibilità all'ascolto e chiedere a quale decisione si riferisca;*
- *affermare che ogni decisione di un ente pubblico viene accuratamente ponderata, perché risponde al principio di responsabilità verso i cittadini; ridefinire quindi, le espressioni sconsideratamente e senza considerazione;*
- *invitare la persona a fornire chiarimenti sulla sua esigenza.*

messaggio dal cittadino

Reclamo per il continuo esproprio di terreni destinati ad uso deposito escavatori, cave da parte di privati nell'area via bardolino, 31, via Valpolicella a Milano all'inizio del parco. E' mai possibile che nessuno fermi questi speculatori che deturpanp con la loro immondizia una fetta non indifferente di terreni ed inquinano con i loro camion strade le quali non potrebbero neanche attraversare? Spero in una vostra risposta

ANALISI

Del messaggio

Il tono è diretto e incisivo: il "reclamo" iniziale punta subito al cuore della comunicazione. La scelta della prima persona singolare, infatti, responsabilizza il mittente, così come il presente e l'indicativo - tempo e modo della certezza - ne rafforzano le intenzioni.

Contribuiscono all'energia del messaggio anche l'indicazione precisa dell'area interessata ("via bardolino, 31, via Valpolicella") e le espressioni negative: "esproprio", "speculatori", "deturpano" (che nella veemenza diventa "deturpanp"), "immondizia".

Non a caso, le uniche generalizzazioni ("continuo", "mai", "nessuno") si riferiscono alla sfera dell'istituzione, spesso percepita come un'entità lontana, separata dalle esigenze tangibili del cittadino.

La domanda centrale è retorica: l'unica risposta possibile (un "no") è favorita dalle negazioni "mai possibile" "nessuno", "non indifferente", "non potrebbero", "neanche".

Decisamente più morbida la conclusione, dove "spero" e "risposta" diventano sintomi di apertura.

Della risposta

Ristabiliscono il giusto equilibrio e predispongono al dialogo:

- la scelta di chiamare per nome sia il cittadino sia il responsabile del servizio

Provincia
di Milano

risposta dell'URP

Egregio signor (...)

vorrei innanzi tutto scusarmi per il ritardo con il quale rispondiamo al suo messaggio ma la tematica che ci ha proposto, come saprà, è alquanto complessa.

Abbiamo trasmesso il suo reclamo al dott. (...), responsabile del Parco agricolo sud Milano, il quale ci ha comunicato che sta seguendo la situazione e che sono allo studio gli opportuni provvedimenti.

La ringraziamo per la sua segnalazione e ci auguriamo che la situazione del parco possa migliorare per tutta la collettività.

La saluto cordialmente.



**DIREZIONE CENTRALE RISORSE
AMBIENTALI - PROGETTO
CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E.M.A.S.
PARCO AGRICOLO SUD MILANO**

- le scuse iniziali
- l'uso della prima persona
- le espressioni positive ("rispondiamo", "opportuni provvedimenti", "migliorare", "cordialmente")

Interessante anche il passaggio da "reclamo" a "segnalazione", dalla prima alla seconda parte della risposta: grazie a questa ridefinizione in positivo del problema, il tono si fa ancora più sereno agevolando il rapporto con l'interlocutore.

Poiché l'URP non ha potere di intervento sulla questione, il contenuto resta (purtroppo) generico: si parla di "situazione" e di "provvedimenti" senza entrare nel dettaglio operativo.

Col senno di poi

Meglio evitare contraddizioni - anche implicite - che potrebbero suscitare obiezioni nel destinatario e togliere il riferimento al ritardo nella risposta, se poi le informazioni che forniamo sono sommarie e non definitive ("sta seguendo la situazione", "sono allo studio").

In un messaggio, scritto o parlato, la chiusura è poi il momento cruciale: meglio quindi rafforzarla trasformando espressioni un po' deboli come "ci auguriamo" e "possa migliorare" con altre più decise e concrete ("siamo sicuri", "migliorerà").

messaggio dal cittadino

ho saputo che molte scuola iniziano l'orientamento già durante il II anno delle "medie" . dato che mia figlia frquenta detta classe vorrei solleticare la dirigente della scuola ad iniziare almeno a far conoscere ai ragazzi quali tipi di indirizzi esistono e quale sbocco lavorativo, che tipo di lavoro ci sono visto che molti di loro conoscono solo ciò che passa la televisione; in modo che durante l'estate e prima della decisione faticosa abbiano il tempo per pensarci.

Vorrei sapere se c'è un vs ufficio incaricato che mi possa darmi info in modo da proporre alla scuola un incontro con un i ragazzi e un persona che possa raccontare loro quanto sopra. grata per l'aiuto porgo cordiali saluti

ANALISI

Del messaggio

Tono diretto e propositivo, anche se non è subito chiaro l'obiettivo del messaggio. Tutti i verbi sono all'indicativo, e prevale la prima persona. Il refuso ("frquenta"), una mancata concordanza ("che tipo di lavoro ci sono"), una ripetizione ("mi possa darmi"), due abbreviazioni ("vs", "info"), le frasi lunghe e senza a capo denotano enfasi e coinvolgimento emotivo. La punteggiatura è scarsa e non sempre corretta.

Il verbo modale più usato è "sapere", che esprime la necessità di ricevere informazioni chiare e in tempi brevi. La chiusura sottintende fiducia nel destinatario.

Della risposta

Pur in modo trasparente, la risposta non centra il bisogno di chi scrive, focalizzandosi solo sul volume "Iter". Il tono è comunque gentile e, alla fine, anche nel destinatario la sensazione è quella di una risposta chiara e confortante.

Col senno di poi

Una buona comunicazione non può prescindere dalla qualità della relazione. Perché allora non esprimere subito la vicinanza emotiva con chi scrive? Una frase come "comprendo e apprezzo la sua attenzione verso una scelta che accompagnerà il futuro di ogni studente e genitore" metterebbe a proprio agio il destinatario, facendogli apprezzare le informazioni successive. Nella chiusura, , servirebbe far sentire l'istituzione vicina al cittadino, e il servi-

**messaggio
dal cittadino**

Gentili Responsabili,

ho trovato la pubblicità in questi giorni in metropolitana e ho deciso di telefonare. La voce registrata in segreteria telefonica annuncia che il servizio sarà sospeso dal 2 al 9 Gennaio (!).

Oltre al fatto che siamo al 22 marzo, un utile servizio alle DONNE è inattivo da più di due mesi.

Avete in programma di ristabilirlo?

Cordialmente,

ANALISI**Del messaggio**

L'incipit è incalzante e vigoroso, grazie al rapporto di causa effetto tra "ho trovato" e "ho deciso" che conduce subito all'azione. Anche il numero crescente di parole (14 + 17 + 20) suggerisce un certo ritmo nel racconto.

Nel complesso l'esposizione è molto precisa (per esempio, usa "la voce registrata in segreteria telefonica" al posto di un semplice "la segreteria telefonica") e velatamente ironica (il "gentili Responsabili" all'inizio e il punto esclamativo tra parentesi dopo il riferimento alle date).

Da notare poi una certa enfasi sulla parola "DONNE", tutta in maiuscolo, quasi ad alzare il volume per il servizio che non funziona e insieme per l'ennesimo diritto (in questo caso all'ascolto) negato.

Il messaggio si chiude con una domanda ("avete in programma di ristabilirlo?") e con un saluto garbato ("cordialmente") dal potere riequilibrante.

Della risposta

La scelta di indicare non solo il nome del servizio ma anche quello della referente non aveva forse l'obiettivo, ma di certo ha l'effetto di rispondere implicitamente al tono di scherno con cui la signora, a inizio messaggio, si rivolge a non ben identificati "gentili Responsabili".



risposta dell'URP

Gentile (...),
ho inoltrato la sua segnalazione al nostro Osservatorio Donna, e in particolare alla signora (...).
In risposta la collega la ringrazia per la segnalazione e precisa che sono stati effettuati più volte controlli da telefoni interni ed esterni (compresi telefoni mobili di gestori diversi) in situazioni diverse (linea verde occupata, disattivata, deviata, e così via): dalla verifica ci risulta inserito il messaggio registrato che indica gli orari di apertura del servizio. Abbiamo comunque segnalato il problema al servizio guasti telefonici del nostro Ente affinché provveda ad effettuare ulteriori controlli.

La Linea Verde dell'Osservatorio Donna ha ripreso regolarmente la sua attività, dopo le festività natalizie, dal 9 gennaio.

Se desidera contattare l'Osservatorio, è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 9 alle 12.

Ci auguriamo che queste precisazioni le siano utili e la salutiamo cordialmente.



PROGETTI SPECIALI
E INNOVAZIONE AMMINISTRATIVA

Il tono generale della risposta - anche se un po' pedante - denota cortesia e impegno sia da parte di chi ha accolto il reclamo, sia di chi gestisce direttamente il servizio. Al reclamo, infatti, è seguito un effettivo lavoro di ricerca che ha coinvolto più servizi (sono stati effettuati "ulteriori controlli").

La nota di chiusura si concentra finalmente sull'Osservatorio Donna rimandando agli orari in cui è possibile contattare gli operatori e ribadisce il regolare funzionamento del servizio.

Col senno di poi

Per sfatare il dubbio che la Pubblica Amministrazione pubblicizzi un servizio prima di averlo ben studiato e testato, occorre essere precisi e mostrarsi attenti e severi verso ogni malfunzionamento.

Per questo, meglio mettere subito in primo piano la soluzione del problema e solo dopo le azioni che hanno portato a risolverlo.

Anche la chiusura ("ci auguriamo") è un po' debole. Una frase del tipo "in attesa di accoglierla presso i servizi dell'Osservatorio" avrebbe sottolineato come il disagio fosse davvero solo temporaneo.

**messaggio
dal cittadino**

Buon giorno, vorrei se possibile un'informazione:

Nel comune di San Donato dovremo costruire una struttura alberghiera e vorremmo utilizzare l'acqua di falda per l'impianto di climatizzazione. E' possibile dopo l'utilizzo rimettere l'acqua nella stessa falda?

La necessità è dovuta alla lontananza della fognatura pubblica e alla presenza di edifici nel percorso di percorrenza.

Distinti Saluti

ANALISI**Del messaggio**

Il testo è breve, costruito secondo la struttura: saluti iniziali - breve premessa - domanda vera e propria (cuore della questione) - motivo della domanda - saluti finali - firma.

L'inizio è gentile e colloquiale, anche se manca una vera e propria presentazione e - a eccezione del primo verbo alla prima persona ("vorrei") - il mittente scrive al plurale, per interposta persona (un'azienda non meglio identificata).

Molti gli operatori modali ("dovremo costruire": azione futura data per certa; "vorremmo utilizzare": azione condizionata dall'esterno; "la necessità è dovuta": l'impersonale sottolinea la mancanza di alternative, quasi una giustificazione all'invio stesso del messaggio).

La chiusura è garbata e formale ("Distinti saluti").

Della risposta

Si forniscono le informazioni utili in modo sintetico, chiaro e preciso (c'è anche il link diretto alla pagina web del Settore a cui rivolgersi).

Da notare il tono positivo e rassicurante ("ciò che lei chiede è possibile"), che ricalca la domanda "È possibile...?" e riesce a mettere in secondo piano anche il fatto di non offrire al cittadino un chiarimento definitivo ("è opportuno però che lei contatti...").



Provincia
di Milano

risposta dell'URP

Gentile signor (...),

ho inoltrato la sua richiesta al nostro Settore Risorse idriche e cave, in particolare al (...).

Ciò che lei chiede è possibile: è opportuno però che lei contatti, per i necessari chiarimenti, il Settore Amministrativo Acque superficiali ai recapiti indicati a questo link

http://www.provincia.milano.it/ambiente/acqua/contattaci.shtml#set-tore_amministrativo

Con i migliori saluti,



Ottima la ridefinizione della parola "informazione" in "richiesta", non quindi "problema" o "questione", e la ripresa della stessa struttura argomentativa (saluti - premessa - risposta - saluti).

Col senno di poi

La risposta sarebbe risultata ancora più incisiva spostando l'informazione principale subito all'inizio ("ciò che lei chiede è possibile") e rafforzandola con un ricalco linguistico più completo ("è possibile infatti riimmettere").

Meglio anche spiegare il perché dell'inoltro a un altro ufficio, con una frase del tipo: "dato il carattere tecnico-specialistico della sua richiesta...".

SETTORE RISORSE IDRICHE E CAVE
DIREZIONE CENTRALE RISORSE
AMBIENTALI

**messaggio
dal cittadino**

Buongiorno,

L'invasione delle nutrie è ogni giorno più preoccupante. Ora si vedono anche nei paesi, non fuggono più neanche al passaggio delle auto. Io viaggio solo in moto e ogni giorno ho paura, sono già caduto una volta a causa di una nutria, mentre una seconda volta sono riuscito a non cadere. Sulle strade si contano ogni giorno una ventina di nutrie schiacciate dalle auto. E' un problema che va risolto.

Grazie mille per l'attenzione
(...)

ANALISI**Del messaggio**

Chi scrive arriva subito al cuore della questione e, a sottolinearne la gravità, usa termini forti ("invasione" e "preoccupante"). Nella prima parte privilegia termini visivi ("si vedono", "non fuggono", "passaggio"); poi il coinvolgimento emotivo aumenta: "ho paura", "sono già caduto", "schiacciate". All'inizio e alla fine i verbi impersonali ("si vedono" e "si contano") mettono in evidenza come il problema riguardi tutti i cittadini; nel corpo del messaggio, invece, i verbi sono tutti alla prima persona singolare.

Della risposta

La risposta rispecchia la forma impersonale, anche se ribadisce la consapevolezza del disagio ("La Provincia di Milano ha ben presente il problema..." e "La Provincia ha di recente previsto..."). Quanto al contenuto, il messaggio contiene anche un cenno all'origine alloctona delle nutrie, il riferimento alla legge e alla strategia di monitoraggio.

Col senno di poi

Meglio eliminare il formale e distaccato "A disposizione per ulteriori chiarimenti, Le invio cordiali saluti" a vantaggio di una chiusura più calorosa e ottimista. Utile anche ringraziare il cittadino per la segnalazione, esprimendo così un buon senso civico.

risposta dell'URP

Gentile Sig. (...),

La Provincia di Milano ha ben presente il problema costituito dalle nutrie, che sono una specie alloctona, cioè non originaria del nostro paese, che provoca danni alle colture, alle opere idrauliche e anche rischi per chi circola sulle strade, come Lei testimonia.

In attuazione della Legge Regionale 16 agosto 1993 n. 26 e succ. mod. (art. 41 commi 3 e 4), si sta perciò provvedendo al controllo numerico della specie mediante trappolaggio, servendosi della collaborazione degli agricoltori.

La Provincia ha di recente previsto di intensificare tali operazioni di controllo distribuendo ulteriori trappole agli agricoltori, considerato l'elevato numero di nutrie ormai radicatesi nelle nostre campagne.

A disposizione per ulteriori chiarimenti, Le invio cordiali saluti.
Il Responsabile del Servizio Gestione Attività Venatoria e Piscatoria
(...)



**SETTORE SICUREZZA, CACCIA
E PESCA, LOTTA ALL'USURA
DIREZIONE DI PROGETTO SICUREZZA,
CACCIA E PESCA, LOTTA ALL'USURA**

Ecco un'ipotesi di riscrittura della risposta:

Buongiorno signor (...),

l'invasione delle nutrie è davvero preoccupante e la Provincia di Milano ha ben presente il problema: oltre ai danni alle colture e alle opere idrauliche, vi sono anche i rischi per chi circola sulle strade, come Lei testimonia.

In attuazione della Legge Regionale 16 agosto 1993 n. 26 e succ. mod. (art. 41 commi 3 e 4), si sta perciò provvedendo al controllo numerico della specie mediante trappolaggio, servendosi della collaborazione degli agricoltori, in modo da non permettere alle nutrie di poter "raggiungere" le vicine strade e paesi.

Per risolvere il problema la Provincia ha intensificato il controllo distribuendo ulteriori trappole agli agricoltori, considerato l'elevato numero di nutrie ormai radicatesi nelle nostre campagne.

Comprendiamo che chi, come Lei, viaggia solo in moto abbia paura poiché rischia di cadere ogni giorno: contiamo con questi interventi di risolvere il problema suo e di molti automobilisti.

Grazie mille per la sua segnalazione.

(...)

messaggio
dal cittadino

Buongiorno mi chiamo (...) e volevo sapere qualsiasi informazione utile sul bando di concorso per guardi forestale. Quando è stato l'ultimo concorso? Ogni quanto si svolge?.....

Grazie mille per l'attenzione dedicatami.



ANALISI

Del messaggio

Il mittente si presenta subito sottolineando il proprio nome e rafforzando così la prima persona utilizzata in tutta la mail e nei saluti finali ("dedicatami").

Interessante l'uso del modale al passato ("volevo sapere"), tipicamente colloquiale.

Gli esempi delle informazioni richieste - espressi sottoforma di domanda ("Quando è stato l'ultimo concorso? Ogni quanto si svolge?") - tendono a favorire l'immediatezza, senza fronzoli.

Della risposta

Efficace il richiamo al nome di battesimo nel saluto di apertura: una vicinanza resa ancora più calda dal punto esclamativo.

Anche nel resto del messaggio viene mantenuto un tono informale (tranne che per il "le comunico" iniziale e il "cordiali saluti" finale).

Non si risponde direttamente alle domande del mittente, pur utilizzandole come traccia per dare informazioni generali sul servizio.

risposta dell'URP

Buongiorno Sig.ra (...)!

In risposta alla Sua mail le comunico che nella Provincia di Milano non è presente la figura di guardia caccia (così chiamata nel passato), bensì quella di Agente del Corpo di Polizia Provinciale, facente riferimento ovviamente al Settore Polizia Provinciale.

L'ultimo concorso valido per ricoprire tale ruolo si è svolto nell'anno 2003/2004 e attualmente dalla graduatoria non è stato ancora assunto nessun agente.

Non vi è una cadenza fissa per tale concorso, ma ulteriori e più precise informazioni potrebbe reperirle in futuro presso l'Ufficio Concorsi della Provincia di Milano (numeri utili li trova sul sito).

Nella speranza di essere stata abbastanza esaustiva non esiti a ricontattarci in futuro se volesse ulteriori informazioni o chiarimenti.

Cordiali saluti.

Dott.ssa (...)

Settore Caccia e Pesca



**SETTORE AMMINISTRATIVO
POLIZIA PROVINCIALE**

Col senno di poi

Dosare al minimo le espressioni negative ("non è presente", "non vi è", "non è stato ancora", "non esiti", oltre alle congiunzioni avversative "bensì" e "ma") e, fin dall'apertura, chiarire che si forniranno informazioni utili (con una frase del tipo "ecco alcune informazioni che spero possano esserle utili").

Per alleggerire la comunicazione, meglio eliminare gli avverbi "ovviamente" e "attualmente" e le espressioni dal sapore burocratico come "facente riferimento".

Oltre a contenere link e numeri utili, la conclusione potrebbe ricalcare - nella formula di congedo - la componente emotiva dell'autrice ("grazie mille per l'attenzione dedicatami"): non quindi "cordiali saluti" ma, per esempio, "grazie del suo interesse".

messaggio dal cittadino

I Comuni, la Provincia, la Regione.....tutti si riempiono la bocca sulla lotta all'inquinamento atmosferico e tutti delineano gli "obblighi" ai quali i normali cittadini devono scrupolosamente attenersi per ridurre i fattori inquinanti.

Purtroppo, però, queste belle premesse si scontrano, poi, con gli evidenti contrasti condivisi da anni e anni dalle stesse Amministrazioni che declamano l'impegno contro i fattori inquinanti.

Un piccolo ma interessantissimo esempio ?

Presto detto: il casello per la riscossione del pedaggio sulla tangenziale NORD in località Sesto S. Giovanni, casello furbescamente evitato da tantissimi utenti al fine di non soggiacere all'imposizione anacronistica del "balzello" con evidente aggravio della viabilità nelle zone limitrofe. Siamo di fronte ad una vera e propria presa in giro ! Siamo in presenza dell'incapacità di agire da parte di quelle stesse Amministrazione che comunque continuano a proclamare la "LOTTA ALL'INQUINAMENTO". Appare del tutto evidente quanto sia predominante la lotta "AL CADREGHINO" e l'obiettivo di continuare ad introitare denaro da un'utenza sempre più spremuta, alla faccia delle urgenze di tanti cittadini che da anni aspettano la risoluzione di questa indecenza.....e ciò - correggetemi se sbaglio - è evidente leggendo le news sulla Serravalle che appaiono con tanta evidenza su tutti i quotidiani.

ANALISI

Del messaggio

Chi scrive non si rivolge a un ufficio e/o a una persona in particolare, ma pone sullo stesso livello Comuni, Regione e Provincia e attribuisce loro un'uguale responsabilità rispetto ai temi segnalati. Inoltre, generalizza il proprio disagio attribuendolo a "tanti cittadini che da anni aspettano la risoluzione di questa indecenza".

Numerose le espressioni legate alla sfera visiva, in particolare nella conclusione: "evidente" (usato 2 volte), "leggendo", "appare/appaiono", "con tanta evidenza".

Scrittura di getto, ma con un registro linguistico elevato: delineano, attenersi, declamano, soggiacere, introitare, fattori inquinanti, imposizione anacronistica, balzello, aggravio, riscossione, imposizione.

Periodi lunghi - anche se fluidi - e ritmo concitato soprattutto verso la fine, dove compaiono "urlate" alcune parole ("LOTTA ALL'INQUINAMENTO" e "AL CADREGHINO") che denotano un certo sarcasmo e un'opinione fortemente negativa ("indecenza") sull'azione dell'amministrazione pubblica in generale.

Sulla stessa linea la domanda ironica "Un piccolo interessantissimo esempio?" e l'inciso retorico "correggetemi se sbaglio".



Provincia di Milano

risposta dell'URP

Gentile signor (...), come abbiamo già avuto modo di precisare, il pedaggio al casello oggetto della sua segnalazione, sulla viabilità in uscita dalla Tangenziale ("Peduncolo"), è relativo al tratto di connessione con la viabilità comunale in Sesto San Giovanni, tratto che è in carico alla Società per l'Autostrada Milano-Mare: eventuali richieste di chiarimenti o segnalazioni vanno quindi rivolte alla Società. Per quanto è nelle possibilità della Provincia di Milano, l'Ente si impegna a farsi portavoce della sua istanza presso il Consiglio di Amministrazione dell'Autostrada. Relativamente alla questione più generale della lotta all'inquinamento, si tratta naturalmente di un tema complesso e articolato che non è possibile approfondire in questa sede. Come Ente siamo impegnati per una soluzione che sia in grado di conciliare la salvaguardia della salute dei cittadini con le esigenze di mobilità del territorio. Naturalmente la soluzione di un problema così difficile non può prescindere da un confronto il più ampio possibile fra tutte le istituzioni interessate, confronto a cui i cittadini sono chiamati a dare il proprio contributo in termini di senso civico e di partecipazione. Con i migliori saluti.



DIREZIONE CENTRALE
TRASPORTI E VIABILITÀ

Della risposta

Il messaggio dell'URP appare ben calibrato: vengono precisate le responsabilità della Provincia e fornite rassicurazioni sull'impegno che l'ente si assumerà nei confronti delle autorità competenti ("farsi portavoce"). Buono il richiamo al tema "complesso e articolato" dell'inquinamento, legato alla "salvaguardia della salute dei cittadini": particolarmente efficace l'uso del termine "conciliare". Efficace anche la chiusura, in cui si richiama a un confronto fra le varie istituzioni coinvolte dal problema.

Col senno di poi

In generale, manca un approccio "morbido" che avrebbe contribuito a contenere l'insofferenza manifestata dal cittadino: si può accogliere il suo disagio con espressioni quali "comprendiamo", "migliorare", "rispondiamo" pur sottolineando come la Provincia non abbia responsabilità né potere decisionale in materia. Il lieve tono polemico della richiesta di un contributo in termini "di senso civico e di partecipazione" sarebbe sfumato scrivendo: "ci auguriamo che, in virtù di un senso civico che ci accomuna tutti, si possa arrivare presto a un miglioramento della situazione". In più, si sarebbe concluso con un atteggiamento di apertura e di invito al dialogo. La risposta avrebbe anche potuto ricalcare meglio le modalità visive dell'utente (evidente, di fronte, in presenza, appare...).

messaggio dal cittadino

Sicuramente Vi sarà già stata segnalata la situazione incredibile in cui versa da mesi (almeno un anno e mezzo per alcuni veicoli) la zona Via Comasina/Piazza Gasparri 4 relativamente a quanto in oggetto. Nella stradina che dalla via Comasina porta in Piazza Gasparri 4 sostano 2 vetture (1 tigre grigia SENZA TARGA e 1 punto bianca abbandonata e rotta); sulla via Comasina nel parcheggio di fronte al civico 57 sono in stato di abbandono 1 ford verdina SENZA TARGA e una berlina grigia della Renault con portapacchi; sempre sulla via Comasina di fronte alle scuole di via Novate giacciono da secoli abbandonate SUL MARCIAPIEDE, una berlina nera e una panda rossa, infine, davanti alla suddetta scuola, un'altra panda SENZA TARGA e ormai rottame fa bella mostra di sé. È noto che le pratiche di rimozioni richiedano molto tempo ma mi sembra che in questi casi le procedure vadano un pochino troppo lentamente. Nel raggio di 100 metri ben 7 vetture non sono un po' troppo per non intervenire, almeno rimuovendo quelle che ormai fanno parte "dell'arredo urbano"? Vi segnalo inoltre, ma temo che in questo caso non possiate intervenire, che all'interno del parcheggio privato di Piazza Gasparri 4 sussistono una punto bianca rottame e senza targa e una BMW grigia in stato di abbandono. Lo sforzo della zona di assumere una dimensione più "a misura d'uomo" e il definitivo prossimo collegamento con il resto della città tramite metropolitana direi che merita maggiore attenzione al fine di ridare dignità e far uscire la zona dallo stato di isolamento in cui ha versato per anni. Grazie per la collaborazione e buon lavoro.

ANALISI

Del messaggio

La descrizione della situazione, densa di dettagli e particolari, indica la predominanza in chi scrive della modalità sensoriale visiva.

Il tono è educato ma deciso (da notare l'energia di "SUL MARCIAPIEDE" e "SENZA TARGA"). La chiusura sottintende una certa fiducia nel futuro e soprattutto spinge - anche se implicitamente - a muoversi verso un obiettivo comune ("collaborazione", "buon lavoro").

Della risposta

Il messaggio rispetta i principi che guidano l'attività di un Ufficio Relazione Pubblico:

- *ascolto: si è compreso l'intento del cittadino di effettuare una segnalazione di degrado ambientale*
- *orientamento: con cortesia si è condotto il problema alla competenza specifica di un altro Ente*
- *accesso alle informazioni: si è facilitata la ricerca di un referente, da interpellare per il caso in esame.*

L'incipit della risposta riprende la cortesia della chiusura del messaggio, ma risulta ancora poco partecipativo della "situazione incredibile in cui versa da mesi la zona" e del vissuto dei cittadini che la popolano.



Provincia di Milano

risposta dell'URP

Gentile signora (...),

la ringrazio per la sua segnalazione, che andrebbe però fatta alla vigilanza urbana del Comune di Milano. Non mi è chiaro dalla sua mail se questo è già stato fatto e quindi lei ha ritenuto opportuno scrivere anche alla Provincia.

Le indico comunque il sito del Comune (<http://www.comune.milano.it>) e le suggerisco di contattare la Polizia locale, eventualmente tramite il vigile di quartiere; ecco il link alla pagina dei recapiti <http://www.comune.milano.it/webcity/homepage.nsf/generico?readForm&htmlcode=FS-Polizialocale&doc=/webcity/documenti.nsf/weball/6FC0469E3EDA1A51C125709D0029DF4C?opendocument>

Se avessi invece male interpretato la sua richiesta la prego di riscriverci.

Un cordiale saluto,



SETTORE COMUNICAZIONE
DIREZIONE CENTRALE PRESIDENZA
E RELAZIONI ISTITUZIONALI

Il messaggio ricalca la componente visiva nel dubbio "non mi è chiaro dalla sua mail" e fornisce - pur con un basso livello di empatia - l'indicazione immediata delle direzioni da percorrere (molto utili le pagine web da consultare).

L'attenzione generale verso i parametri linguistici usati nella richiesta contribuisce al giudizio positivo del cittadino, che nel feedback successivo definisce la risposta "utile, chiara, sintetica e rapida" al punto da esserne "soddisfatto".

Col senno di poi

Rimane un dubbio: il cittadino potrà contribuire, nonostante lo sforzo, a "ridare dignità" alla zona per farla diventare "più a misura d'uomo" e non un deposito di vecchie autovetture abbandonate da demolire? Viene da interrogarsi se il ricalco sia effettivamente ben riuscito o se, invece, non varrebbe la pena partecipare al disagio interrogandosi, insieme ai cittadini, sull'azione più utile da intraprendere.

Non è compito della scrittura risolvere le situazioni di degrado, ma una comunicazione scritta efficace può contribuire ad attivare comprensione reciproca, cooperazione e attività congiunte utili per una risoluzione davvero efficiente del problema.

Sarà fondamentale, quindi, accogliere l'augurio finale di "buon lavoro", farlo proprio e attivarlo in concreto.

messaggio dal cittadino

Buon giorno, questa sera ho percorso il tratto di s.s. 9 che attraversa il comune di San Giuliano Milanese.

Giunto all'altezza dell'ipermercato Carefour ho notato la presenza di 3 cantieri stradali ed ho avuto le seguenti difficoltà:

- i tre cantieri sono mal segnalati al punto che ho dovuto usare i fari a luce abbagliante per capire cosa fare (mi chiedo cosa possa succedere in caso di nebbia).
- qualche COGLIONE ha piazzato due torri luci nel cantiere centrale probabilmente con l'intento di illuminare il cantiere, ebbene, non solo le torri non migliorano la visibilità ma, proveniendo da Milano si resta ABBAGLIATI.

Spero venga posto rimedio al più presto a questa situazione visto che di incidenti ne sono già successi e, al lato della statale, corre un grosso canale !

Grazie.

ANALISI

Del messaggio

Il tono del messaggio è ambivalente: formale e ben strutturato ("le seguenti difficoltà", "ho notato la presenza", "posto rimedio") e al tempo stesso colloquiale ("di incidenti ne sono già successi"). Le scelte linguistiche riflettono un'alta componente visiva ("notato", "mal segnalati", "fari", "visibilità", estrema precisione nel dare le coordinate del luogo) ed emotiva (lo stampatello maiuscolo serve a "urlare" la propria indignazione). L'uso del tempo passato ("ho percorso", "ho avuto") aiuta a ricordare il problema, mentre il presente spinge a trovare una soluzione immediata ("spero").

Della risposta

Pur calibrando il tono del primo messaggio (vengono usati gli stessi tempi verbali e la prima persona), lo stile è più formale. La risposta offre anche indicazioni pratiche per contattare l'ANAS - il problema segnalato non è di competenza della Provincia - con l'obiettivo di facilitare la comunicazione e fornire comunque un supporto il più possibile concreto.

Col senno di poi

Espressioni empatiche come "comprendo il suo disagio" e "risolvere la questione" - proprio perché si contrappongono all'esasperazione, anche linguistica, del cittadino - avrebbero

risposta dell'URP

Gentile signor (...),

la ringrazio per la segnalazione che ho subito inoltrato ai colleghi del Settore Sistema della viabilità per verificare se la strada statale n. 9 non rientrasse nell'elenco delle statali passate per competenza alla Provincia.

Devo però precisarle che la SS n. 9 è ancora di competenza statale: può quindi inviare la sua segnalazione all'ANAS, di cui le segnalo, per sua comodità, il sito www.enteanas.it.

Qui è possibile verificare lo stato della viabilità con una ricerca per singola regione e inviare, tramite l'URP, una segnalazione o un reclamo.

Cordialmente.



**SETTORE SISTEMA DELLA VIABILITÀ
DIREZIONE CENTRALE TRASPORTI
E VIABILITÀ**

migliorato la relazione, sottolineando la vicinanza emotiva con chi scrive e orientando verso una soluzione positiva del problema.

Ecco un'ipotesi di riscrittura della risposta:

Buon giorno signor (...),

grazie per la sua segnalazione, che ho subito inoltrato ai colleghi del Settore Sistema della viabilità, per verificare se la strada statale n. 9 non rientrasse nell'elenco delle statali passate per competenza alla Provincia.

Poiché la s.s. 9 è ancora di competenza statale, ho provveduto a segnalare personalmente il problema all'ANAS (di cui le segnalo il sito, per sua comodità: www.enteanas.it), portando proprio il suo caso e facendo notare le difficoltà che lei ha avuto.

Spero che, anche grazie al suo contributo, l'ANAS ponga rimedio al più presto a questa situazione.

Non esiti a ricontattarci per altre eventuali segnalazioni.

Grazie.

messaggio dal cittadino

Gentile amministrazione, sono a chiederVi notizie riguardanti una richiesta che il comune di Rozzano (settore trasporti) Vi avrebbe inoltrato per ottenere l'installazione di piazzole con pensilina lungo il tratto provinciale nel territorio di Rozzano. Già dallo scorso luglio ho contattato il Comune di Rozzano per sapere se fosse possibile porre rimedio ad una situazione di estremo degrado che riguarda una fermata della linea trasporti Sila posta proprio lungo la strada pavese; mia figlia ed altri ragazzi, nonché persone che utilizzano il mezzo pubblico, sono costretti ad attendere l'autobus, praticamente in mezzo alla strada in quanto non esiste piazzuola , pensilina né strada asfaltata. Quando piove si formano delle pozzanghere enormi che impiegano giorni ad asciugare, senza parlare delle auto parcheggiate in prossimità della fermata e dell'edificio fatiscente che sta alle loro spalle; ritengo che tutto questo, oltre ad essere pericoloso , sia anche vergognoso (e forse un pochino umiliante!) Il Comune di Rozzano in una mail del 18 gennaio scorso, mi confermava che era stata inoltrata richiesta alla Provincia per ottenere l'autorizzazione ai lavori, ma ad oggi non abbiamo potuto apprezzare nessun cambiamento.

Se fosse possibile avere da Voi un ritorno, vi ringrazio di cuore.

Cordiali saluti (...)

ANALISI

Del messaggio

Il messaggio, chiaro nella richiesta di informazioni, è caratterizzato da una forte carica emotiva ed è formulato per esprimere - già in apertura, con l'uso del modo condizionale "vi avrebbe inoltrato" - dubbi e ipotesi. L'uso connotativo della lingua si rivela nelle opinioni, nei giudizi e nelle emozioni, in negativo, espresse nel corpo del messaggio ("situazione di estremo degrado", "ritengo che tutto questo, oltre ad essere pericoloso, sia anche vergognoso") e nella chiusura ("e forse un pochino umiliante!").

La descrizione negativa della realtà è resa con una prevalenza di parole di uso comune, con un registro linguistico medio ("non esiste piazzuola, pensilina né strada asfaltata", "praticamente in mezzo alla strada", "pozzanghere enormi", "edificio fatiscente") e con congiunzioni di sapore negativo (ma, né, nonché). Risultato: il disagio - da personale - diventa universale ("mia figlia ed altri ragazzi, nonché persone che utilizzano il mezzo pubblico", "non abbiamo potuto apprezzare"). Precisi i riferimenti temporali ("del 18 gennaio scorso", "ma ad oggi") che segnalano l'evoluzione - anch'essa in negativo - dello scenario. La conclusione ("se fosse possibile avere da Voi un ritorno, vi ringrazio di cuore") ribadisce il coinvolgimento personale, indica piena apertura e rinvigorisce una speranza.

risposta dell'URP

Gentile signora (...),
 desidero scusarmi per il ritardo nel rispondere alla sua mail, che ho inoltrato al nostro Servizio Ponti e concessioni.
 I colleghi hanno effettuato una verifica con il tecnico che segue la zona di suo interesse, da cui è emerso che:
 a) non è pervenuta ad oggi una richiesta specifica inerente l'ottenimento della concessione per l'installazione di piazzole con pensilina sulla strada ex statale n. 35 "Dei Giovi";
 b) il tecnico è a conoscenza del fatto che è in corso un progetto per la riqualifica della ex S.S. n. 35 "Dei Giovi" che interessa proprio il tratto nel comune di Rozzano e che prevede, tra l'altro, la sistemazione della banchina, comprese le piazzole.
 Probabilmente è a questo progetto che si riferiva il Comune di Rozzano nella sua risposta, in quanto la Provincia di Milano contribuisce anche economicamente alla sua realizzazione.
 Attualmente il progetto è in corso di approvazione.
 Oltre questo non risulta nient'altro relativo al comune di Rozzano.
 Mi auguro che questi chiarimenti le siano utili e la saluto cordialmente.



**SERVIZIO PONTI E CONCESSIONI
 DIREZIONE CENTRALE
 TRASPORTI E VIABILITÀ**

Della risposta

Ottiene un feedback positivo grazie:

- alle scuse esplicite per i tempi di risposta (attenzione alla relazione)
- alle informazioni fornite (attenzione al contenuto)
- all'uso del modo indicativo che trasmette fiducia (attenzione alla forma).

Particolarmente opportuna la scelta di precisare con nome e numero la strada statale ex S.S. n. 35 dei Giovi, il tratto interessato dal progetto di riqualificazione sul territorio del comune di Rozzano e finanziato dalla Provincia di Milano.

Col senno di poi

La risposta, pure cortese e valutata "precisa e chiara" dal cittadino, è un po' debole nel mostrare partecipazione e vicinanza emotiva alla situazione descritta.

La frase "sinceramente non speravo più in una risposta", espressa nel feedback dal cittadino, sollecita un maggior impegno dell'URP - oltre che per il contenuto del messaggio - anche per i tempi di risposta.

messaggio dal cittadino

La presente per augurarvi un buon anno e per segnalarvi il servizio offerto da "Auto Guidovie Italiane S.p.A." visto che il giorno 31 dicembre 2004 ho dovuto rinunciare al cenone di capodanno con i miei cari grazie alla loro scarsa affidabilità nel rispettare gli orari programmati.

Il suddetto giorno mi sono recato nella fermata di Sesto san Giovanni FS verso le ore 1930 per poter prendere per tempo l'autobus previsto per le 1950 ma ancora una volta, visto che non è stata la prima, non l'ho visto passare; anzi non lo "abbiamo" visto passare; c'erano altri sfortunati come me.

Quando erano quasi le 2030 sono andato alla ricerca di un taxi che ho trovato dopo una lunga attesa e che per solo 70 Euro mi ha fatto arrivare a destinazione a Porto d'Adda poco prima di mezza notte.

Cordiali saluti

ANALISI

Il Capodanno del 2005 cadeva di sabato. Non si era potuto, come l'anno precedente, far dolcemente scivolare i festeggiamenti fino all'Epifania. Perciò ben presto, la mattina di lunedì 3 gennaio i colleghi URP hanno trovato, mascherata da cortese augurio, la mail avvelenata del Signor (...), che era saettata nelle prime ore notturne del nuovo anno fino a conficcarsi nei processori del server di rete.

Nessuna pausa-caffè, per quanto prolungata, avrebbe potuto risollevare l'umore dell'ufficio dopo un simile inizio d'anno, anche perché il reclamo era talmente ineccepibile da lasciar tutti disarmati. Scommetterei che i colleghi hanno avuto voglia di rispondere d'impulso, prima ancora di inoltrare la mail al Referente URP: con umana empatia avrebbero voluto comunicare al cliente che, se almeno uno del loro gruppo fosse passato di là quella sera, gli avrebbe dato volentieri un passaggio, anzi avrebbe perfino rischiato una multa per caricare su anche tutti gli altri passeggeri in attesa.

Al contrario, i tempi di risposta al cittadino si sono prolungati fino all'esagerazione (cinque mesi buoni!) e quel veleno, come tutti i veleni, non è stato certo neutralizzato dall'arrivo della primavera: semplicemente è rimasto lì, forse trascurato dallo stesso autore del reclamo; il quale però, di fronte alla risposta, si sarà sentito ancor più inviperito. Perché è ovvio

risposta dell'URP

Gentile signor (...),

mi scuso per il ritardo con cui rispondiamo alla sua mail, che avevamo comunque inoltrato a suo tempo al nostro Servizio Trasporto pubblico locale su gomma.

A riguardo i colleghi del Servizio precisano che l'AGI, azienda esercente l'autolinea Porto d'Adda-Monza-Milano su concessione della Provincia di Milano, aveva comunicato di aver adottato un programma di esercizio ridotto durante il periodo delle festività natalizie, compreso fra il 23 dicembre 2004 e il 9 gennaio 2005.

In riferimento a questa comunicazione, il nostro Servizio Trasporto pubblico locale su gomma si è attivato per calcolare le percorrenze non effettuate e segnalarle alla Regione Lombardia, affinché la stessa proceda nelle detrazioni ai contributi di esercizio che sono connessi allo svolgimento dei servizi di trasporto pubblico locale.

Con i migliori saluti,



SETTORE SISTEMA DEI TRASPORTI
DIREZIONE CENTRALE
TRASPORTI E VIABILITÀ

che la risposta quel signore se l'aspettava subito, e non solo corredata da una spiegazione tecnica dell'accaduto, dato che - a quanto dice - le soppressioni delle corse non gli erano nuove. L'indignato cittadino si aspettava anzitutto delle parole di comprensione, e subito dopo dei buoni argomenti che dimostrassero la seria intenzione della Pubblica Amministrazione di migliorare quel servizio davvero discutibile. Fra l'altro, se era stata decisa la riduzione delle corse, perché gli utenti non ne erano stati informati?

Riguardo al primo aspetto della risposta, i colleghi URP hanno fatto miracoli per salvare la relazione con il cittadino: ancor più perché hanno saputo chiedergli scusa per il ritardo di cui non erano responsabili. Per l'altro aspetto, quello che aveva motivato il reclamo, vale il principio che ogni buona relazione vive tanto di buone parole quanto di buoni fatti. Altrimenti i fatti smentirebbero ogni buona parola. Perciò, nel caso che alcuni servizi della nostra Amministrazione non riuscissero a essere ancora del tutto efficaci, vogliamo sperare che sappiano almeno dimostrare, nei fatti, di essere già orientati in questa direzione.

**messaggio
dal cittadino**

Ormai da un paio di mesi controllavo sul vostro sito se il mio permesso era pronto per il ritiro.

Nonostante l'esito sempre negativo, in data 08.09.2005 mi sono presentato in Questura in Via Cagni a Milano e ho ritirato il mio permesso, pronto nei loro uffici dal 21.08.2005. Per curiosità sto continuando a controllare on-line lo stato del mio documento, ed ad oggi risulta ancora non pronto.

Complimenti per l'efficienza del servizio!

ANALISI**Del messaggio**

Il testo è strutturato in tre momenti ben distinti, in cui è evidente lo sviluppo delle azioni secondo soggettiva percezione del tempo di chi scrive. In questo caso l'evoluzione è in successione cronologica, dal passato al presente.

Manca una formula di saluto e solo il predicato verbale ("mi sono presentato") indica il genere maschile.

La punteggiatura - con il punto e a capo che segmenta il testo - e l'uso dei tempi e dei modi verbali descrivono con chiarezza la situazione vissuta e stabiliscono un rapporto di continuità temporale tra i fatti. Da sottolineare la prevalenza di espressioni vive con predicati che, ripetuti, scandiscono i vari passaggi ("controllavo", "mi sono presentato", "ho ritirato", "pronto", "sto continuando a controllare", "risulta ancora non pronto").

La scelta di anteporre l'espressione "nonostante l'esito sempre negativo" mette in primo piano l'inefficienza del servizio, esplicitata poi con forza in chiusura. Qui il punto esclamativo ("complimenti per l'inefficienza del servizio!") segnala l'intonazione e potenzia il tono ironico.

risposta dell'URP

Gentile signor (...),
sono spiacente per l'errore che lei segnala.
Debbo però ricordarle che i dati visibili online sul nostro sito ci vengono trasmessi dalla Questura medesima: non potrebbe essere altrimenti, dal momento che i dati relativi ai cittadini extracomunitari sono in possesso del Ministero dell'interno e dei suoi organi, in base alla normativa vigente.

Le scrivo questo non per uno scarico di responsabilità, ma per puntualizzare quali sono le rispettive funzioni e competenze nell'ambito di un progetto, che auspichiamo possa in ogni caso migliorare.

Se desidera consultare il Protocollo di Intesa fra Provincia di Milano e Questura sul progetto citato, può farlo ricercando la relativa delibera di Giunta, pubblicata sul nostro sito alla pagina
<http://www.provincia.milano.it/portale/provincia/decisioni/index.html>
 Invio comunque con mail a parte il suo reclamo ai nostri colleghi Direzione Affari sociali che sono in contatto con i funzionari della Questura, affinché la sua segnalazione pervenga all'ente competente. Saluti,



DIREZIONE CENTRALE
AFFARI SOCIALI

Della risposta

Predispongono verso un buon rapporto:

- l'espressione di cortesia iniziale ("gentile signor")
- le scuse dovute ("sono spiacente")
- la scelta d'informare il cittadino sui dettagli del servizio (compreso il link a cui trovare la delibera della Provincia).

Col senno di poi

Chiarire chi fa che cosa non sottintende "uno scarico di responsabilità" se vi è una gestione condivisa, ma sottolinearlo - come nella nostra risposta - induce proprio a percepire il contrario. E spesso, dietro regolamenti e attribuzioni di competenze, nascondiamo difficoltà di comunicazione interna ed esterna. Inoltrando il reclamo ai colleghi competenti, non si garantirà certo un riscontro efficace del disservizio. Meglio invece sottolineare, con adeguate scelte linguistiche, la volontà di risolvere il problema ed evitare espressioni di contrasto come "debbo però ricordarle", "ma per puntualizzare".

messaggio dal cittadino

Non è forse vero che il sindaco, eletto dai cittadini, dovrebbe essere al servizio dei cittadini stessi? È legittimo, ma non condivisibile, ritenere che l'abbattimento di una delle rare isole verdi milanesi sia necessario...ritengo però ingiustificabile l'atteggiamento di chi non vuole neanche ascoltare le tante voci "contrarie a questa operazione"...viviamo forse all'interno di un sistema tanto arrogante da considerare inutile il confronto con opinioni diverse?...

ANALISI

Del messaggio

Si tratta di un messaggio potente e molto efficace che, in termini linguistici, rivela una serie di informazioni su chi scrive:

- *il livello di scolarità medio alto (soprattutto per l'uso di modi complessi come il condizionale e il congiuntivo e per la costruzione retorico-sintattica del testo)*
- *il forte coinvolgimento emotivo (entra subito nel vivo della questione e per la foga scrive "sevizio" al posto di "servizio": lapsus freudiano?)*
- *il tentativo di stimolare la risposta, usando domande sia in apertura che in chiusura, la forma negativa in senso retorico e con tono ironico, un ritmo serrato senza spazi e una sintesi estrema compensata dall'uso frequente dei puntini di sospensione.*

Da sottolineare la complessità della prima domanda che, grazie all'operatore modale "dovrebbe essere", cela dietro l'ironia la volontà/necessità di stabilire una sintonia con il destinatario.

Degno di osservazione, nella frase centrale, anche l'uso di "è legittimo, ma non condivisibile" che lascia qualche dubbio sulla generalizzazione: chi non divide?

L'ultima domanda, infine, ha lo scopo di forzare una risposta. Se così non fosse, infatti, la Provincia di Milano darebbe prova della presunta arroganza a cui si fa riferimento nell'ultima frase.

risposta dell'URP

Gentile signor (...),
una precisazione: tramite questa mail ha scritto all'Ufficio relazioni con il pubblico della Provincia di Milano, e non al Sindaco del Comune di Milano.

Inoltre comunque con mail a parte il suo messaggio al Presidente Penati.

La risposta del Presidente ai numerosi messaggi pervenuti sulla questione del "bosco di Gioia" è disponibile sul forum a questo link <http://www.retecivica.milano.it/provincia/presidenteld.php>
Cordiali saluti,



DIREZIONE CENTRALE PRESIDENZA
E RELAZIONI ISTITUZIONALI

Della risposta

Sintetica, precisa, diretta, imparziale, la risposta del referente URP si guadagna un "grazie per la cordialità e la celerità" nel feedback del cittadino.

Buona, in particolare, la scelta di ricalcare non il tono ma il contenuto politico del messaggio, e di rispondere alla domanda finale del cittadino - peraltro retorica - sottolineando l'apertura al confronto del Presidente nei fatti, ossia con un forum dedicato via internet.

Col senno di poi

La risposta sarebbe stata meno formale e distaccata con l'aggiunta di espressioni empatiche come "la ringraziamo per il contributo", "comprendiamo il suo disagio", "la invitiamo a partecipare"...

**messaggio
dal cittadino**

Alla cortese attenzione della Provincia di Milano,

la presente per sapere dove poter reperire informazioni, sia in formato cartaceo che elettronico, riguardante l'argomento: "Legislazione e piano pluriennale 2001/2003 2004/2006 regionale sulle biblioteche", materia necessaria per la preparazione alla partecipazione di un concorso pubblico per un posto di assistente del settore culturale addetto al servizio di biblioteca indetto da un comune della provincia di Milano.

Ringraziandovi anticipatamente per l'interesse, certo di un vostro preziosissimo aiuto, porgo cordiali saluti.

ANALISI***Del messaggio***

Il messaggio è sintetico, chiaro, pur usando - per la natura stessa della richiesta - termini tecnici. Prevalenti le espressioni che appartengono alla sfera dell'emotività: "sapere", "potere", "partecipazione", "aiuto".

La struttura del testo comprende un unico periodo, lungo, per la richiesta d'informazioni, e uno, più breve, per i saluti.

Il registro linguistico è medio-alto e molto formale ("la presente", "reperire informazioni", "ringraziandovi anticipatamente per l'interesse"). Sempre in chiusura, l'espressione "preziosissimo aiuto" sembra un modo per accattivarsi le simpatie di una Pubblica Amministrazione a volte troppo distante.

risposta dell'URP

Gentile signor (...),
per quanto riguarda il precedente programma triennale Regionale
(2001-2003) lo trova a questo indirizzo:
<http://biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/prp2001.htm>
quello invece della Provincia di Milano glielo posso inviare io
direttamente in elettronico al suo indirizzo di posta.
Cordialmente



SETTORE CULTURA
DIREZIONE CENTRALE CULTURA
E TURISMO

Della risposta

Il tono quasi colloquiale e poco "burocratico", sia in apertura che nelle conclusioni, contribuisce a dare un'immagine meno severa della PA e lascia intuire la possibilità di un dialogo più fluido con i cittadini. Infatti, nella mail successiva, pur conservando un linguaggio formale, il cittadino è ben disposto nei confronti dell'ente e, prima di ogni altra domanda, ringrazia per le "preziose informazioni" ricevute.

Col senno di poi

Anche se cordiale e diretta, la risposta risulta un po' frettolosa: focalizzarsi sul contenuto, oltre che sulla relazione, avrebbe evitato al cittadino - come invece è successo - d'inviare una nuova mail per precisare meglio la sua richiesta.

La rete potente dei referenti

La "rete potente" siamo anche noi: lo staff dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, all'interno del settore comunicazione, e i nostri referenti, un gruppo di oltre cento collaboratori presenti in tutti gli uffici principali dell'ente. Ci accomuna l'interesse per la comunicazione e il desiderio di sperimentare modalità di lavoro trasversali rispetto alla struttura gerarchica.

Uno dei risultati di questo lavoro è il libro che avete nelle mani. L'esperienza che qui vi proponiamo è il frutto di alcuni corsi di formazione che lo staff URP propone ogni anno alla rete dei referenti: incontri progettati per l'aggiornamento professionale continuo, con l'ambizione di mantenere alto l'interesse per le relazioni interne ed esterne ed il livello del nostro lavoro.

Tra i referenti, alcuni si sono impegnati nella realizzazione di questo libro. Conosciamoli meglio.

Marta Anelli. Nata nel 1957 a Milano, dove vive. Lavora alla Provincia di Milano, nel Settore Organizzazione e Formazione, svolgendo attività di progettazione, gestione e organizzazione di iniziative formative rivolte ai dipendenti della Provincia. In particolare si occupa di corsi inerenti l'area della comunicazione, della relazione e dell'intelligenza emotiva. L'attività professionale le ha dato l'opportunità di scoprire la scrittura, avvicinandosi, per la prima volta, all'intrigante mondo delle parole. Scrittura che è diventata così piacere personale, non solo lavoro, usata per raccontare e raccontarsi alla sua adorata figlia Irene. Un'altra passione? La montagna, in tutti i suoi colori e... il caffè, solo nero.

Daniela Bentoglio. Laureata in scienze politiche all'università di Milano, lavora alla Provincia di Milano come responsabile dell'ufficio garanzia della qualità. Esplorando il misterioso mondo delle chat in internet, ha compreso sulla propria pelle l'importanza della comunicazione come mezzo per forgiare la propria personalità e le capacità interpersonali. Neofita di programmazione neurolinguistica, cerca di mettere in pratica questi modelli.

Licia Betterelli. Responsabile dell'URP della Provincia di Milano, ha compiuto un percorso lavorativo che in trent'anni - a partire dalla tesi in metodologia della ricerca sociale nei lontani anni '70 - l'ha portata ad approfondire i vari aspetti di come si raccoglie, si elabora, si gestisce l'informazione. Si è occupata di sistemi informativi, dell'organizzazione di database, di analisi di applicazioni informatiche. A metà degli anni '90 ha cominciato a lavorare con internet e per dieci anni ha seguito lo sviluppo dei contenuti nel sito web della Provincia, scoprendo il suo vero mestiere: la comunicazione via rete.

Giovanni Bocchio. Nato nel 1951, dopo la maturità classica (1970) e la laurea in lettere (1975), ha insegnato per quattro anni, da supplente, materie letterarie nelle scuole medie. Assunto dalla Provincia di Milano nel 1979, si è occupato per 8 anni di ricerca storica, per 12 di trasporti, e da 7 di archivio e pro-



Provincia
di Milano

toocollo, della cui gestione è responsabile dal 2000.

Marta Caratti. laureata in lettere moderne e giornalista pubblicista, lavora nella provincia di Milano dal 1999 occupandosi di comunicazione istituzionale e ufficio stampa. Collabora con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove è cultore della materia di Giornalismo Televisivo presso la facoltà di Lettere Moderne

Armida Cavigioli. Nata a Milano nel 1954 dove vive e lavora. Da sempre appassionata lettrice con una predilezione per la storia antica e la letteratura "gialla", ha conseguito la laurea in giurisprudenza presso l'Università di Milano, ha insegnato avvicinandosi al mondo dei ragazzi prima di occuparsi di ambinete. In tale ambito si dedica alla comunicazione tra realtà amministrativa e le esigenze dei cittadini, segue anche l'organizzazione di fiere e convegni sempre in materia ambientale.

Lucilla Ceruti. Nata nel 1968 a Milano, si laurea in lettere nel 1993. La passione per la lettura e per la scrittura risale all'infanzia e il tema della comunicazione fa da scenario a tutte le scelte lavorative, prima come pubblicista per un quotidiano, poi in un'agenzia di comunicazione aziendale e infine nei servizi pubblici per i cittadini (Informagiovani e Centri per il lavoro). Lavora in Provincia di Milano dal 1998. Semplificare è il suo motto, e la lotta con la burocrazia la sua sfida. Per fortuna ha trovato molto alleati! Per lei l'ottimismo è un dovere: vede il bicchiere comunque "mezzo pieno", anche perché, alla fine, conviene sempre.

Eugenia Daniela Frighi. Nata a Milano nel 1964. Diplomata in ragioneria, coltiva da sempre la passione per la comunicazione, nel senso che parla, parla, parla... Dal parlare allo scrivere il passo è stato breve. Sposata, ha un bambino che ha cominciato a parlare bene fin dai 16 mesi. Tutti dicono perché iperstimolato dalla mamma. La sua più grande aspirazione è comunicare con le persone, nel lavoro come nella vita privata. Chiedetelo a chi la conosce bene.

Giovanna Letizia Furio. È del 1974. Laureata in lingue, specializzata in comunicazione e marketing, è redattrice web. Trita, impasta, frulla contenuti legati al mondo del lavoro e giovanile per professione; scrive per passione, creando mondi possibili. Comunicare per lei significa rendere grazie a se stessi.

Guido Guida. Nato nel 1961 a Milano, geometra. Dopo una breve esperienza di addetto alla vendita di abbigliamento, nella quale ha compreso l'importanza della comunicazione con il prossimo, dal 1984 lavora alla Provincia di Milano. Nei primi dieci anni ha collaborato agli interventi a sostegno dell'occupazione giovanile e delle fasce svantaggiate, nelle piccole imprese. Dal 1994 si occupa di vigilanza ed educazione ambientale e organizza l'attività e la formazione dalle Guardie Ecologiche Volontarie, sulla cui attività ha curato alcune pubblicazioni. Per lui la tutela dell'ambiente, la valorizzazione del volontariato e l'ottimizzazione delle risorse rivestono notevole importanza perché interagiscono con una moltitudine di caratteri e comportamenti.

Debora Ligori. Nata a Lecce nel 1975, ha un diploma in ragioneria e una laurea in economia e commercio. Matura alcune esperienze professionali in ambito contabile, ma è il front office in diverse amministrazioni pubbliche che conferma la sua principale attitudine alle relazioni interpersonali. Dopo aver frequentato vari corsi in materia di comunicazione e di web writing, negli ultimi anni associa all'attività amministrativa e contabile anche la promozione delle iniziative a sostegno delle attività economiche mediante i canali comunicativi dedicati (gestione sito web, redazione newsletter, ruolo di referente urp, moderazione forum).

Simona Malusardi. Orgogliosa di essere nata a Bologna, nel 1966, da lì parte, attraversa l'Emilia Romagna, effettua un coast to coast in verticale della Lombardia (con varie tappe) e infine approda in Brianza dove attualmente vive. Lavora alla Provincia di Milano dove da diverso tempo svolge una attività che implica un costante dialogo verso l'interno e verso l'esterno. Appassionata di hi-tech e di internet da quando li ha scoperti, decide di unire le necessità lavorative e la tecnologia attraverso una comunicazione chiara e semplice. Decide quindi di conseguire il diploma di comunicatore pubblico e da lì comincia a sviluppare la sua "ars comunicativa". Segni particolari: divoratrice di libri.

Emilia Mancuso. Chiamata EMI dalla nascita (Roma nel 1960), si specializza in comunicazione sociale (Scuola Superiore Cattolica di Milano), dopo una laurea in lettere moderne a La Sapienza di Roma. Videoreporter, si è sperimentata nell'ambito della comunicazione istituzionale e d'impresa, nella realizzazione di prodotti audiovisivi e nella formazione. Fortemente connessa alla scrittura, pratica molti sport ed è quindi predisposta a un allenamento costante con parole, struttura creativa, significati e significanti. Attualmente si occupa di comunicazione presso il Corpo di Polizia Locale della Provincia di Milano, ma è curiosa e sempre attenta a nuove opportunità, scrittura compresa.

Paola Novello. Nata nel 1973, lavora da circa sette anni nella Provincia di Milano. Laureata in scienze politiche, ha svolto vari lavori e lavoretti anche durante l'università, tra cui giornalista pubblicitista per la redazione del *Giorno di Legnano*. Anche se oggi ha a che fare con contabilità e bilanci, ha sempre avuto buone "doti" relazionali decidendo così di farsi nominare referente URP del proprio settore e di collaborare con entusiasmo alla gruppo di redazione di questo libro. Vivace e curiosa, ama molto leggere romanzi d'amore e adora la musica e il ballo latino-americani.

Raffaella Quitadamo. Nata a San Giovanni Rotondo (FG) nel 1968, manifesta in tenera età la passione per la scrittura e la lettura. Scrive già a 7 anni un piccolo e fantasioso libro di favole, che oggi racconta alle sue bambine. Dopo la laurea in giurisprudenza all'Università di Pavia e l'abilitazione alla professione di avvocato, inizia a interessarsi al mondo della comunicazione leggendo libri sulla materia. Scrive articoli su siti dedicati all'ambiente, settore di cui oggi si occupa. Ha un sogno nel cassetto: scrivere un romanzo tutto suo!

Susanna Raffa. Nata nel 1960 a Milano, dove lavora e vive, si diploma in perito turistico nel lontano 1979. La sua unica esperienza lavorativa è presso la Provincia di Milano, e si considera fortunata di avere avuto diverse opportunità per migliorare la sua professionalità: è responsabile del servizio Gestione rap-



porti con operatori turistici e si occupa di comunicazione. La sua attività le piace, anche se un po' burocratica e a volte rischiosa (la frase "la denuncio" è per lei all'ordine del giorno!); le competenze di comunicazione l'aiutano a gestire con disinvoltura anche queste situazioni. Quale referente Urp, ha colto con entusiasmo l'occasione di contribuire a questa esperienza.

Nadia Rossinovich. Lavora da venticinque anni nell'amministrazione pubblica, dopo alcune esperienze nel privato. Ama leggere (e scrivere). Non si era mai occupata di comunicazione prima di trasferirsi all'URP. Qui spirito di servizio, sensibilità per i bisogni - veri - delle persone, capacità di lavorare (anche senza comparire) vanno resi espliciti, trasmessi, comunicati. Apre la posta al mattino e trova la mail di un anziano che chiede come fare per avere assistenza, di un disabile che si informa sui mutui per comprare casa, di uno straniero che cerca di ricostruire quando e come il bisnonno è emigrato in America latina. Sarebbe bello avere una soluzione per ognuno di loro: ha solo risposte da dare...

Alessandra Scarazzato. Nasce a Milano nel 1966, dove lavora da 4 anni dopo un passato da biblioteca in alcuni comuni della Brianza. Approda al Settore Cultura della Provincia di Milano nel 2002, dove si occupa di promozione al libro e alla lettura, e di aggiornamento per bibliotecari. Gli studi: liceo linguistico, corso di operatore dei beni culturali e laurea in Scienze dei beni culturali alla Cattolica, con tesi in museologia. Vive ad Arcore con un compagno archivistica con il quale condivide l'interesse per libri e musei. Coltiva interessi manuali: dal packaging al giardinaggio (il suo balcone è il più bello dell'isolato), alla cucina (sia cimentandosi con ricette etniche, sia sperimentando nuovi ristoranti con le amiche "brigide"). Sue passioni: Ascanio Celestini, Samuele Bersani e Andrea Renzi (attore napoletano).

Caterina Sorrentino. Nata a Portici (Napoli), classe 1964. Laureata in lingue e letterature straniere all'Istituto Universitario Orientale di Napoli, specializzata in didattica della scrittura alla Sapienza di Roma, dopo esperienze lavorative nell'insegnamento approda a Milano dove vive e lavora. Dal 1997 è alla Provincia di Milano, settore formazione professionale, si occupa di analisi, valutazione e gestione amministrativa di progetti formativi. Progetta cataloghi di corsi e guide ai servizi di formazione professionale. Nel 2001 il master in Comunicazione dell'impresa pubblica e privata alla Cattolica. È ora referente per la comunicazione esterna del settore formazione professionale. Corrado e Ludovica, i figli, la sua passione.

Alessandra Tadini. Architetto. Dopo varie esperienze nel settore privato, nel campo dell'edilizia ospedaliera, della sicurezza e dell'architettura d'interni, ha lavorato alla Casa di Riposo per Musicisti. Oggi svolge la propria attività come funzionario nel Settore Strade della Provincia di Milano, occupandosi di realizzazione di piazzole di fermata bus, manutenzione dei centri operativi, qualità e sicurezza. Da anni fa teatro per bambini.

Donatella Todde. Nata a Cagliari, viaggia per l'Italia con la famiglia fino a stabilirsi nel milanese ancora bambina. Le sue esperienze professionali spaziano tra il settore pubblico e il privato, tra insegnamento, organizzazione, informatica e innovazione. Sono espresse in aree diverse, ricorrente quella del personale e relativa area finanziaria e previdenziale. Arriva alla comunicazione che intende come stru-

mento trasversale di servizio che accomuna ed esprime le altre esperienze e la riavvicina alla sua formazione umanistica. Le sue parole d'ordine: collaborazione e innovazione. Le sue passioni: la famiglia e i viaggi.

Barbara Tommasi. Nata a Milano nel 1971, fin da piccola mostra spiccate attitudini per gli studi umanistici, il disegno e la pittura. Ma sono la passione per la conoscenza delle persone e della loro storia e la profonda capacità di ascolto a portarla, dopo il liceo classico, al diploma universitario di assistente sociale e quindi alla laurea in scienze politiche. Da alcuni anni si occupa di politiche di genere, settore per cui progetta e coordina interventi e servizi rivolti alle donne. L'Osservatorio Donna e il SitoDonne sono i servizi che la vedono impegnarsi anche nell'ambito della comunicazione rivolta alle cittadine e al territorio.

Pierluigi Voi. Nato a Milano nel 1949, ha studiato all'Università Cattolica, il Centro Studi Cinematografici e l'Organizzazione per la Preparazione Professionale degli Insegnanti. Opera dagli anni Settanta come formatore di docenti sul linguaggio audiovisivo. Animatore di circoli cinematografici, è stato per 20 anni formatore di docenti e realizzatore di prodotti educational al Centro per i Servizi Didattici Audiovisivi della Regione Lombardia. È ora responsabile della comunicazione esterna al Centro di Formazione Professionale Vigorelli della Provincia di Milano, dove inoltre coordina i corsi per la formazione di varie figure professionali destinate all'ambito dei media. Master di PNL, è fra gli autori del libro *La Magia della Scrittura* (Sperling & Kupfer, Milano 2005).

Alberto Zoia. Nasce, vive, si sposa e cresce 3 bimbi, tutto a Limbiate (MI), laureato in legge e con l'abilitazione, in un cassetto, di avvocato. Appassionato di regole, relazioni, interrelazioni sociali. Per questo studia legge, per questo lascia la professione di avvocato ed entra nella Pubblica Amministrazione nel Settore Politiche sociali. Collabora alla redazione della "Guida al processo penale minorile per operatori sociali" pubblicato dalla Regione Lombardia. Oggi responsabile del servizio Osservatorio per le Politiche Sociali della Provincia di Milano, si occupa di servizi sociali, di comunicazione e di web: convinto che la buona comunicazione sia esso stesso un servizio alla persona, e un indispensabile valore aggiunto degli altri servizi.

Daniele Zucchelli. Nato a Milano nel 1978, laurea in relazioni pubbliche con tesi sulla comunicazione del trasporto pubblico. Durante gli studi partecipa ai lavori dell'Associazione Europea di Relazioni Pubbliche e collabora con un'agenzia nella gestione di attività stampa. Per conoscere culture diverse viaggia negli Stati Uniti e dedica l'estate del 1999 a un'esperienza di lavoro in Asia, come assistente turistico. Gli studi accademici e la propensione al sociale lo orientano verso la comunicazione pubblica di Provincia di Milano, dove collabora nella promozione del mobility management. Oggi si occupa delle relazioni esterne nel Settore mobilità e sicurezza, seguendo eventi, pubblicazioni e campagne informative, ed è relatore in convegni e corsi di settore. Dal 2006 consigliere di una storica cooperativa edificatrice del milanese, alla quale dedica buona parte del tempo libero.

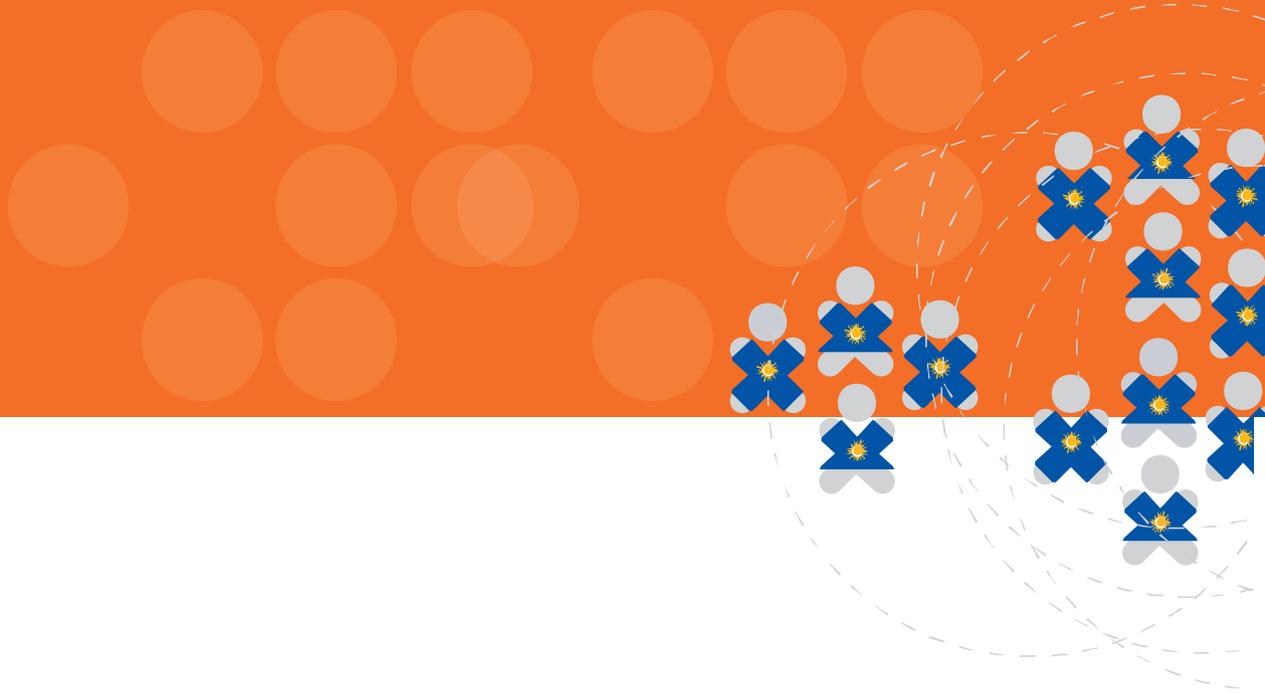


Provincia
di Milano

Ringraziamenti

Un grazie ai direttori delle Direzioni centrali, dei Settori e dei Servizi che con la nomina dei referenti approvano e sostengono la partecipazione trasversale alle iniziative di comunicazione.

E un grazie alla rete dei referenti, parte integrante dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, colleghi determinati e costruttivi, a volte stanchi o scoraggiati, comunque sempre disponibili a cogliere nuove proposte e sfide di collaborazione.



www.provincia.milano.it/urp