

Indice

1	Comunicare Cagliari	2
2	www.comune.cagliari.it il Comune di Cagliari sulle pagine web	4
3	Piano strategico del Comune di Cagliari	8
4	Ufficio Relazioni con il Pubblico	12
5	Ufficio Stampa dal Comune al cittadino passando per i media	18
6	Centro Giovani	22
7	Informare e orientare la pubblicità sociale del Comune di Cagliari	26

Editore:  via A. Saffi 18 - Torino

Guida pratica del cittadino - Pubblicazione periodica registrata al Tribunale di Torino al n. 5812/04, Direttore responsabile: Mauro Fresco.

Finito di stampare: *maggio 2008*
presso ILTE S.p.A. - v. Postiglione 14 - Moncalieri (TO)

Progetto grafico e redazione: *Seat Pagine Gialle*

Progetto grafico copertina: *Seat Pagine Gialle*

Progetto e coordinamento redazionale: *Urp e Ufficio Stampa del Comune di Cagliari*

Redazione: *Urp e Ufficio Stampa del Comune di Cagliari*

Foto di Mario Lastretti

Le informazioni contenute nella Guida pratica del cittadino sono aggiornate a maggio 2008. Nel corso dell'anno potrebbero intervenire variazioni rispetto a quanto riportato.

1 Comunicare Cagliari

Una guida ai servizi di comunicazione, solo l'ultima tra le iniziative del Comune per avvicinarsi ai cittadini, promuovendo e sostenendo lo scambio di informazioni con l'Amministrazione, sempre più attenta al coinvolgimento della popolazione, e gli utenti, sempre più interessati e partecipi alla vita della città.



Con questa pubblicazione abbiamo voluto fornire ai cittadini un utile strumento per **far conoscere i servizi di comunicazione** offerti dall'Amministrazione comunale di Cagliari. L'idea è quella di una guida agile, snella e soprattutto facile e piacevole da consultare, che non si perda in spiegazioni troppo dettagliate, ma allo stesso tempo ricca e completa.

Non si tratta, è bene precisarlo, di una guida generale ai servizi del Comune, ma piuttosto di un opuscolo informativo su tutto ciò che l'Amministrazione mette in atto per comunicare con l'esterno. L'obiettivo è quello di instaurare un rapporto sempre più diretto con i cittadini, farsi conoscere e mettere in contatto amministratori e cittadini.

Sito istituzionale e **Ufficio relazioni con il pubblico** sono i modi più immediati per comunicare: il primo fornendo informazioni sui servizi, l'altro creando un

filo diretto, per esempio attraverso l'orientamento e la raccolta di segnalazioni e reclami. Ma c'è dell'altro. Negli anni l'esperienza ha portato alla messa a punto di altri servizi che, con modalità diverse, operano efficacemente al fine ultimo perseguito.

L'**Ufficio Stampa** cura in modo attento e preciso i rapporti con gli organi di informazione, per far conoscere anche tramite i mass media il lavoro dei vari assessorati e le sempre più numerose iniziative del Comune.

Attraverso la **pubblicità istituzionale**, poi, il Comune sensibilizza la popolazione sui problemi e le priorità della città: cartelloni sui muri, pagine sui quotidiani regionali, bandiere e cartoline attirano l'attenzione sui temi sociali più cari all'Amministrazione.

Un occhio di riguardo è rivolto ai giovani, generazione chiave per il futuro della città, ma bisognosa di sostegno e orientamento per la crescita. Nasce così il **Centro Giovani** che, attraverso una comunicazio-

ne semplice e diretta, fornisce informazioni sulle diverse aree di interesse giovanile: formazione scolastica, universitaria e professionale, per esempio, programmi comunitari di studio e lavoro, servizio civile volontario e tante altre opportunità per una fascia che vuole crescere e conoscere le possibilità per farlo.

Il **Piano strategico**, poi, è lo strumento di cui si sta dotando il Comune di Cagliari per orientare lo sviluppo economico, produttivo, turistico, occupazionale, culturale, dell'area vasta cagliaritana.



Il Sindaco di Cagliari Emilio Floris

2 www.comune.cagliari.it il Comune di Cagliari sulle pagine web

Chiaro, completo e facile da consultare: è il sito Internet istituzionale del Comune di Cagliari, un modo semplice e al passo coi tempi scelto dall'Amministrazione per comunicare con i cittadini, farsi conoscere e rendere disponibile una serie di utilissimi servizi.



All'indirizzo www.comune.cagliari.it, recentemente rinnovato, si possono trovare tutte le informazioni di pubblica utilità riguardanti la città: bandi e concorsi, orari delle attività commerciali, attività culturali, notizie utili su istruzione, lavoro e formazione, trasporti e viabilità. E ancora tanto altro.

"In primo piano", nella pagina principale, le notizie più recenti e interessanti sulla vita della città: il calendario delle manifestazioni turistiche appena pubblicato, per esempio, la promozione di un'iniziativa per avvicinare gli studenti delle superiori ai test universitari, oppure ancora l'inaugurazione di una mostra allestita in spazi comunali.

Una sezione suddivisa in aree tematiche, poi, aiuta i cittadini a districarsi in modo semplice e veloce tra le numerose attività del Comune: qualche clic su **"casa"** per informazioni su autorizzazioni, tributi, contributi, affitti, agevolazioni, adempi-

menti e servizi, e ancora, nella sezione **"sanità e sociale"**, tutte le prestazioni offerte dal Servizio sanitario, i servizi di emergenza, le Guardie mediche, i presidi ospedalieri e le case di cura, i consultori familiari, le farmacie di turno e tutti gli interventi sociali e assistenziali in favore di chi si trova in difficoltà. Alcune tra le aree tematiche più visitate, soprattutto a causa del periodo di grave crisi

occupazionale, sono quelle dedicate al lavoro, alla formazione, e ai bandi e concorsi.

La sezione **"La città"** è invece interamente dedicata alla struttura organizzativa e gli organi di governo del capoluogo sardo, con tutte le informazioni

www.comune.cagliari.it



dettagliate sull'Amministrazione, le Circoscrizioni e gli uffici aperti al pubblico.

Eancora, uno spazio dedicato a **informazioni** di vario genere suddivise in base agli interessi dei vari tipi di pubblico (studenti, anziani, imprenditori, disabili ecc.), un archivio di tutte le notizie pubblicate sul sito, a fondo pagina, gli **"eventi in città"** ricordano ai cittadini, mostre, concerti, proiezioni e altre iniziative culturali organizzate dall'Amministrazione cittadina.

Di fondamentale importanza e infatti è tra le sezioni più cliccate è quella dei **"servizi on line"**.

Da qui è possibile consultare gli atti pubblici e chiederne copia, scaricare i moduli predisposti dal Comune, usufruire dell'autocertificazione di informazioni anagrafiche, quali lo stato civile e la residenza, per esempio, per evitare al cittadino inutili file agli sportelli, direttamente on line, tramite moduli già completi dei dati personali dei singoli residenti e pronti per essere sottoscritti.

Ma non è ancora tutto. Attraverso il portale web, infatti, si possono verificare se il proprio autoveicolo è stato prelevato dal servizio di rimozione del Comune inoltre compilando il form della sezione **"Scrivi al Comune"** l'utente può comunicare direttamente con l'Ufficio relazioni con il pubblico.

Cagliari in 3D

Digitando www.comune.cagliari.it si scopre, oltre al rinnovato portale comunale, che è possibile **"visitare" Cagliari, dall'alto e in 3D**, anche comodamente da casa. Per esempio basta un clic per sorvolare il quartiere di Castello e spostarsi in pochi secondi dal Poetto al Castello di San Michele. L'obiettivo di questo sistema è offrire un'anteprima della città ricca di contenuti, tridimensionale e divertente.

Utilizzando un programma di volo simulato e i relativi strumenti (bussola, inclinometro, altimetro, navigatore inerziale), la mappa tridimensionale dà risalto ai punti di maggiore interesse turistico. Attualmente se ne contano 220: monu-

menti, chiese, parchi e aree verdi, ma anche ospedali, uffici pubblici, postazioni dei taxi. La navigazione può essere effettuata in più lingue, per ora italiano, francese e inglese.

Tourist info point

Attenta all'incessante e inevitabile sviluppo di Cagliari come città turistica, l'Amministrazione ha costruito un portale multilingue dedicato proprio al turismo. Un modo per comunicare con cittadini e visitatori, fornendo indicazioni utili sulle attrattive della città, i modi per raggiungerla e gli eventi di maggiore rilievo.

Partendo dall'home page comune.cagliari.it, l'utente può scegliere di visitare il **"Tourist info point"** in inglese, francese, tedesco e spagnolo oltre che, naturalmente, in italiano.

Direttamente dalla pagina principale di questo link si può accedere alle pagine tematiche su artigianato, ristorazione, sport e benessere, spiaggia e conoscere i principali eventi culturali. Alcune altre sezioni, poi, forniscono i numeri utili, come quelli dei consolati, le indicazioni su come arrivare in città, gli itinerari e le mappe delle zone più suggestive.

geoflyer



3 Piano strategico del Comune di Cagliari

Per il Comune di Cagliari comunicare significa anche, e soprattutto, scambiare idee, informazioni e suggerimenti per il miglioramento della vita della città. È proprio in quest'ottica che è nato nel 2006 il Piano strategico, uno strumento all'avanguardia per progettare e costruire il futuro di Cagliari.



Il servizio prende vita dall'esigenza di coinvolgere il più possibile enti, organismi, istituzioni e cittadinanza nella realizzazione attiva dello sviluppo del cagliaritano. Un'esigenza prontamente illustrata dal motto "Pensare oggi la Cagliari di domani": poche parole per spiegare un progetto complesso e fortemente ambizioso, ma allo stesso tempo di fondamentale importanza per la crescita della città.

L'idea è quella di un coinvolgimento generale in un importante progetto creativo di sviluppo, innovazione e sapere.

Che cos'è il Piano strategico

Si definisce Piano strategico l'insieme di interventi e di procedure finalizzati alla progettazione e al governo dei processi di trasformazione di un territorio, in questo caso Cagliari.

Il Comune ha fortemente voluto la creazione di questo servizio per orientare lo sviluppo economico, produttivo, turistico, occupazionale e culturale dell'area metropolitana. Non solo il capoluogo, però, ma anche altri 15 Comuni limitrofi per un progetto intercomunale. Coinvolti, chiaramente, i centri dell'immediato hinterland cagliaritano, come Monserrato, Selargius, Quartucciu e Quartu Sant'Elena. Ma non solo. A collaborare nell'interscambio sono chiamati tutti i centri dell'area vasta, fulcro dello sviluppo economico e culturale del sud Sardegna: Assemini, Decimomannu, Elmas, Maracalagonis, e poi Capoterra, Pula, Sarrloch e Villa San Pietro, e anche Sestu, Settimo San Pietro e Sinnai. Cagliari, per la sua posizione geografica, al centro del Golfo degli Angeli, e per il suo ruolo di capoluogo della Regione Sardegna, è il capofila, con un compito di grande responsabilità: organizzare un'azione partecipata di sviluppo nell'ottica di "fare sistema" e "fare rete".

Attorno ad un'azione coordinata con la Provincia di Cagliari, i vari Comuni svolgono un ruolo centrale nella

promozione e regia del processo di pianificazione strategica dell'area vasta. Un processo non facile da gestire, per cui è stata necessaria la creazione di un Forum dei Sindaci della zona.

Attorno all'elaborazione di idee, proposte, spunti forniti dai vari attori locali (enti, associazioni, università, fondazioni, aziende pubbliche, enti religiosi, ma anche privati cittadini, singoli o in gruppo), i diversi organi della struttura organizzativa mettono a punto piani d'intervento ad hoc per ogni esigenza. Il presupposto con cui nasce il piano è la partecipazione e la condivisione dei progetti.

Per costruire la Cagliari del futuro l'Amministrazione comunale ha creato una struttura organizzativa composta da:

Comitato guida: presieduto dal sindaco Emilio Floris, ne fanno parte l'Assessore alla Programmazione e Finanze (Ugo Cappellacci), l'Assessore all'Ambiente e Urbanistica (Giovanni Maria Campus), l'Assessore al Personale e Affari legali (Giusep-

pe Farris), l'Assessore alle Politiche Sociali (Anselmo Piras) e, di volta in volta, i componenti della Giunta Comunale per la materia affrontata; i compiti del Comitato guida sono coordinare le fasi di elaborazione del Piano, fissare gli indirizzi strategici, garantire, attraverso il direttore generale, il costante raccordo con la struttura comunale.

■ **Tavolo tecnico operativo:** ha compiti attuativi di elaborazione della pianificazione strategica e opera su mandato del Comitato guida per gli indirizzi strategici e su delega del direttore generale per gli aspetti operativi; il Comitato tecnico operativo è coordinato/presieduto dal coordinatore dell'ufficio del Piano strategico, Mariano Mariani.

■ **Comitato scientifico:** è composto e presieduto da personalità di chiara fama nazionale e internazionale; ha funzioni consultive e di supporto al lavoro di tutte le strutture organizzative coinvolte nella elaborazione del piano strategico e rappresenta, assieme al Comitato guida, il prioritario riferimento per il coordinamento tecnico-scientifico e il "pilotaggio" dell'intero progetto.

■ **Ufficio del Piano:** è la "fabbrica" del piano strategico. Qui nascono le idee, si pianifica la programmazione, prendono corpo i progetti. Nell'Ufficio del piano è impegnato sia personale interno all'Amministrazione, come i dirigenti d'area del Comune di Cagliari (Ada Lai, Augusto Martis, Luigi Floris, Francesco Patricolo, Paolo Zoccheddu) e i funzionari, sia da consulenti esterni.

L'Ufficio del Piano Strategico, a cui si affianca la segreteria operativa, si trova nei locali dell'Ex distilleria di Pirri, in via Ampere.

Il sito Internet del Piano strategico

Il linea con un progetto di cooperazione e comunicazione tra Amministrazione, attori del Piano strategico e cittadini, il sito Internet www.pianostrategicocagliari.it è semplice, facile da consultare e allo stesso tempo completo e funzionale. Strumento fondamentale nella 'costruzione' condivisa del Piano strategico della città, contiene tutte le informazioni, da quelle più generali a quelle più

tecniche, e gli strumenti necessari all'effettiva riuscita del servizio.

A partire dalla pagina principale, un'ampia sezione è dedicata alla "partecipazione" diretta di cittadini e attori locali: nella sezione "Consigli e suggerimenti" è possibile presentare le proposte per la progettazione della Cagliari di domani attraverso la compilazione di un questionario o con un intervento libero. Non solo, per favorire l'interscambio continuo di informazioni, opinioni e punti di vista tra Amministrazione, attori locali e cittadini il sito propone anche sondaggi, forum e un servizio di informazione in tempo reale su tutte le attività del Piano. On line è anche possibile consultare le relazioni finali dei tavoli tematici, i documenti, le delibere e gli atti ufficiali prodotti

dall'Amministrazione comunale. Ma sviluppo di Cagliari significa anche sviluppo dell'area vasta: ecco allora anche una sezione dedicata al Piano strategico intercomunale.

Pianostrategicocagliari.it illustra con semplicità e chiarezza cos'è un piano strategico, a cosa serve e quali le fasi e gli strumenti per la sua concreta realizzazione.



www.pianostrategicocagliari.it

4 Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio relazioni con il pubblico nasce a Cagliari nel 1993 per semplificare la relazione tra i cittadini e il Comune. Disponibilità, precisione e chiarezza sono i punti forti del servizio, che negli anni si è evoluto sempre più sino a diventare un sistema articolato e super efficiente.

urp

Fondamentalmente l'Urp si occupa di tutto ciò che è comunicazione con i cittadini: non solo informare, però, quanto soprattutto ascoltare. Orientamento, raccolta di indicazioni e suggerimenti e accesso agli atti sono solo alcuni dei principali servizi svolti. L'utilità dei servizi offerti è dimostrata innanzitutto dai numeri del 2007: 5 mila richieste di accesso agli atti, 3 mila e-mail, 4 mila reclami, 50 sms (probabilmente perché il servizio è recente e quindi non ancora abbastanza conosciuto) e ben 25 mila telefonate al Numero Verde.

Gli obiettivi?

Assicurare la trasparenza dell'attività del Comune e rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'azione amministrativa, tutto grazie a una comunicazione semplice, chiara e rivolta a tutti. Insieme all'Ufficio Stampa e al portavoce, l'Urp è infatti uno dei tre pilastri su cui poggia il sistema

della comunicazione e dell'informazione della Pubblica Amministrazione in città.

I mezzi di azione dell'Urp sono i più svariati e l'avvento delle nuove tecnologie li ha resi ancora più efficienti. Si va dagli sms

e le e-mail al semplice colloquio faccia a faccia tra personale e utente. Tutto con un solo scopo: essere più vicini al cittadino.

Sono sempre ben accetti i suggerimenti e anche le critiche che possano rendere sempre più agevole, chiaro, leale, veloce e soddisfacente, il rapporto fra gli amministratori e amministrati.

Dove si trova?

L'Ufficio relazioni con il pubblico ha sede in via Sassari al numero 3, a due passi dal Palazzo

interno ed esterno edificio Urp



comunale di via Roma e vicinissimo a piazza Matteotti, crocevia di tutti i mezzi pubblici della linea cittadina e quindi facilmente raggiungibile da tutti. Da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12,30, lunedì e giovedì anche di pomeriggio (15,30-17,30), personale gentile e disponibile è pronto a dare informazioni sulla vita del Comune, aiutare a risolvere problemi burocratici e raccogliere eventuali segnalazioni degli utenti, come per esempio cattive condizioni di strade e marciapiedi, problemi legati alla viabilità, alla segnaletica o all'illuminazione pubblica.

Ma non basta. L'Urp dispone di un Numero Verde, un indirizzo e-mail e un servizio sms.

Un ufficio molto attivo

I tanti successi ottenuti a livello nazionale, soprattutto negli ultimi anni, dall'Ufficio per le relazioni con il pubblico del Comune di Cagliari dimostrano la sua "vivacità". Nel 1995 e nel 1997 ha parte-

cipato al concorso nazionale "Cento progetti al servizio dei cittadini", indetto dal Dipartimento della Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ottenendo l'ambito riconoscimento di "iniziativa esemplare di miglioramento del servizio pubblico per i cittadini".

Nel 2002 e nel 2003 ha realizzato i progetti "Comune-Express" e "Comunicazione Integrata", che sono stati inseriti nella Banca dati Innovazione e pubblicati nel sito Internet: www.buoniesempi.it

Gli scopi della comunicazione esterna dell'Urp sono fondamentalmente:

- far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- conoscere e comprendere i bisogni dei cittadini attraverso l'ascolto e la raccolta di suggerimenti e reclami;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;

- accelerare la modernizzazione dei servizi;
- far conoscere e promuovere i cambiamenti in atto e le nuove scelte organizzative dell'ente.

Accesso agli atti

Un servizio di primaria importanza, molto utilizzato soprattutto negli ultimi anni, è sicuramente quello dell'accesso agli atti. In base alle norme vigenti, l'Urp rende possibile l'esercizio del diritto di visione, da parte dei cittadini, dei documenti amministrativi, degli atti e dei provvedimenti del Comune e ne rilascia copie.

Oltre che presso la sede di via Sassari, la richiesta di copie di atti può essere fatta anche tramite Internet sul sito www.comune.cagliari.it, nella sezione dedicata ai servizi on line.

Numero Verde ed e-mail

Per rendere il servizio dell'Urp ancora più efficiente, il Comune ha istituito il **Numero Verde 800 016058**, al quale il personale risponde (sempre entro il terzo

squillo) pronto ad accogliere lamentele, richieste di informazioni e segnalazioni di vario tipo.

Per chi preferisse la comunicazione via Internet, invece, allo stesso scopo è attivo l'indirizzo e-mail urp@comune.cagliari.it

"Sms segnalazioni"

Ma non è ancora tutto. Se Numero Verde e indirizzo e-mail ancora non bastassero, nel 2006 il Comune ha attivato anche un servizio di



sms. Segnalazioni, reclami o proposte possono essere inoltrati all'Ufficio relazioni con il pubblico anche dal proprio cellulare: è sufficiente inviare un sms al numero **329 0582872**. Gli operatori provvederanno tempestivamente a far presenti le segnalazioni ai servizi competenti.

Autentiche a domicilio

Ancora del 2006 è il progetto delle autentiche a domicilio. Sempre vicino agli anziani o a chi comunque, per diversi motivi, si trova in difficoltà, il Comune ha dato vita a un'iniziativa decisamente innovativa, almeno per Cagliari. Il servizio delle "autentiche a domi-

La piattaforma permette di gestire il ciclo dell'informazione da chi la riceve fino al dirigente interessato e il cittadino riceve un sms di conferma della buona riuscita dell'operazione.

autentiche a domicilio?

ci metterei la firma!

AUTENTICA DELLA FIRMA A DOMICILIO? oggi si può

Il Comune di Cagliari, in attuazione del servizio di autenticazione di firma e rilascio carta d'identità a domicilio, opera dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico in collaborazione con gli uffici competenti.

come si richiede?

- il cittadino presenta il servizio di autenticazione della firma, telefonando al numero verde 800 016 058
- il servizio provvede all'effettuazione del servizio entro tre giorni dalla richiesta
- il cittadino presenta il servizio ufficio competente

Quanto costa?

Il servizio è **gratuito** salvo, se dovuto, il pagamento del normale costo di segreteria.

per chi può essere richiesto?

- Deleghe per ritiro personale
- Richiesta di rilascio o rinnovo della carta d'identità
- Deleghe per l'adempimento di accompagnamento per tutti gli usi consentiti dalla legge

chi può richiederlo?

- il dirigente presso le strutture ospedaliere e le strutture sanitarie nel territorio comunale
- La persona impossibilitata, anche temporaneamente, per motivi di salute, a recarsi presso i competenti uffici pubblici o gli appositi sportelli comunali
- Le persone impossibilitate, anche temporaneamente, per motivi di salute, a recarsi presso i competenti uffici pubblici o gli appositi sportelli comunali
- Le persone impossibilitate, anche temporaneamente, per motivi di salute, a recarsi presso i competenti uffici pubblici o gli appositi sportelli comunali
- Le persone impossibilitate, anche temporaneamente, per motivi di salute, a recarsi presso i competenti uffici pubblici o gli appositi sportelli comunali

COMUNE DI CAGLIARI
Ufficio Relazioni con il Pubblico
070 666 666

cilio", promosso dall'Ufficio relazioni con il pubblico, va incontro a tutti coloro che si trovano in condizioni di non potersi recare presso gli uffici comunali, dando loro la possibilità di effettuare comodamente a casa o comunque presso il proprio domicilio le autentiche di firme e richiesta di rilascio o rinnovo della carta di identità, delega per ritiro pensione e per indennità di accompagnamento e per tutti gli usi consentiti dalla legge.

Un progetto, in effetti ancora poco conosciuto, destinato per esempio a degen-

clusi, ospiti di strutture protette (case famiglia, case di riposo ecc.), religiosi appartenenti a ordini di clausura e persone impossibilitate, anche temporaneamente, a qualsiasi spostamento.

Locandine e dépliant pubblicitari dell'iniziativa sono stati distribuiti in tutta la città e soprattutto presso le strutture, come gli uffici delle Circoscrizioni, più frequentate da chi potrebbe aver bisogno di usufruire del servizio. Qualunque informazione può comunque essere richiesta al personale dell'Urp.

5 Ufficio Stampa dal Comune al cittadino passando per i media

Per il Comune di Cagliari comunicare con i cittadini non vuol dire soltanto avere un rapporto diretto di domanda-risposta, come nel caso dell'Urp. Per informare e curare i rapporti tra l'Amministrazione e, direttamente o indirettamente, i cittadini c'è anche l'Ufficio Stampa.



L'obiettivo finale dell'Ufficio Stampa è una corretta comunicazione indirizzata agli utenti, per far conoscere meglio l'Amministrazione che governa la città.

Ma non solo. L'Ufficio Stampa comunale si occupa infatti di **molteplici attività**. Alcune prettamente inerenti i rapporti con i media, come la cura dei rapporti con giornalisti, altri addetti stampa, personaggi della politica e della cultura e in generale con chi ruota attorno alla vita della città, la redazione della rassegna stampa quotidiana, l'elaborazione di dossier tematici e la verificare fonti, notizie, riferimenti all'attività; altre collaterali, come la raccolta e l'archiviazione di documentazione inerente l'istituzione (per esempio informazioni sui prodotti o servizi erogati, foto e immagini, video), la promozione e organizzazione di eventi (conferenze e manifestazioni) e l'individuazione dei punti di forza dell'organizzazione utili alla sua promozione.

I suoi principali interlocutori sono i mass media: quotidiani, radio, tv, riviste, in grado di raggiungere precisi e circoscritti target di utenza così come il pubblico di massa in generale. Non basta, però, perché il Comune di Cagliari ha deciso di arrivare dritto alla cittadinanza con un proprio sito Internet costruito ad hoc e servizi di comunicazione diretta che sfruttano le **nuove tecnologie**.

Il sito

Sfruttare le potenzialità di un sistema di comunicazione come Internet consente anche a un organo come l'Ufficio Stampa di avere un proprio canale dedicato alla comunicazione con i cittadini. All'indirizzo www.ufficiostampacagliari.it

cagliari.it, una testata giornalistica on line viene quotidianamente aggiornata per tenere il lettore al corrente di tutte le notizie provenienti dal palazzo civico.

In **"primo piano"** le notizie, iniziative e progetti più recenti e interessanti che saranno poi consultabili in un archivio suddiviso in aree tematiche. Ambiente e territorio, Attività produttive, Cittadini, Cultura e tempo libero, Trasporti e viabilità. E poi Pubblica Amministrazione, con le notizie su leggi e normative e sulla vita amministrativa, un archivio dei comunicati stampa e ancora un collegamento alla rassegna stampa, che raccoglie giorno per giorno gli articoli, su argomenti che hanno in qualche modo a che



www.ufficiostampacagliari.it

fare con il Comune, pubblicati sui principali quotidiani sardi.

Alcune sezioni sono invece dedicate a particolari attività dell'ufficio. **"Reportage"**, per esempio: una raccolta di approfondimenti sui temi di attualità e comunque di maggior interesse per la cittadinanza, affrontati attraverso articoli legati fra loro da un filo comune. Dal Servizio civile nella città di Cagliari ai registi di documentari in Sardegna, dal lavoro della Polizia Municipale di Cagliari alla possibilità di carriera nell'Esercito.

La sezione **"Pubblicità sociale"** raccoglie i riferimenti a tutte le campagne sociali istituzionali promosse per sensibilizzare e informare i cittadini su quanto la città offre e su come rispettarla.

Oltre al personale in servizio, l'Ufficio Stampa si avvale anche della collaborazione di giovani, studenti e aspiranti giornalisti, che, dopo attenta selezione, vengono inseri-

ti per un periodo di **stage formativo** di 6 mesi in collaborazione con l'Agenzia Regionale del Lavoro. Un'importante possibilità per chi, interessato all'attività giornalistica e alla comunicazione pubblica, voglia mettere in pratica i propri studi e migliorare le proprie competenze, affiancato dal personale competente. Partecipazione alle conferenze stampa, redazione di articoli e reportage e affiancamento nella selezione della rassegna sono solo alcune delle attività.

Servizi "Sms notizie" e "Newsletters"

Oltre alla tradizionale attività di comunicazione attraverso i mass media, l'Ufficio Stampa del Comune di Cagliari, così come anche l'Urp, mette a disposizione altri servizi volti a creare un filo diretto con i cittadini. Non solo dalla home page del sito è possibile contattare direttamente l'ufficio via mail, ma addirittura può essere l'ufficio stesso a contattare chi ne fa richiesta attraverso un servizio di e-mail e sms.



Il servizio "Sms notizie", attivo dal 2000 permette di ricevere gratuitamente sul proprio cellulare, previa iscrizione, due diverse tipologie di notizie, secondo gli interessi di ciascuno. Per chi volesse ricevere le notizie sugli eventi culturali, sullo sport,

il turismo e le politiche sociali, è necessario inviare un sms di richiesta (una tantum) dal proprio telefono con il testo: **nome*cognome*iscrizione*eventi**. Per notizie più "pratiche" su Cagliari, come strade chiuse al traffico, viabilità, lavori in corso, sospensione dell'erogazione dell'acqua, il testo di attivazione terminerà con la parola **cittadino** al posto di **eventi**. Il numero a cui fare richiesta di attivazione è sempre lo stesso: 329 3803783.

Il servizio è totalmente **gratuito**, l'unico costo a carico dell'utente è quello dell'sms di iscrizione. Pochi centesimi per essere informato, sempre e ovunque, sulla vita della città.

6 Centro Giovani

Per comunicare direttamente con i giovani di Cagliari e dare loro uno strumento valido per orientarsi tra le opportunità offerte dalla città, l'assessorato comunale alle Politiche giovanili ha dato vita a un progetto molto articolato che si concretizza nel Centro Giovani.



Il Centro Giovani

Struttura polifunzionale, il Centro Giovani offre una vasta serie di servizi nel campo dell'informazione, dell'orientamento allo studio e al lavoro, della mobilità studentesca, della musica, della navigazione Internet.

Ospitata in posizione centralissima, in **via Dante 11** nei locali dell'ex scuola media "Foscolo", la struttura è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, da qualunque parte della città e dal circondario: un servizio "a portata di mano", quindi, oltre che innovativo e completo.

Uno spazio di informazione, di incontro e di aggregazione per chi studia, lavora o è alla ricerca di prima occupazione, e per chi vuole gestire il tempo libero in maniera creativa e produttiva, avvalendosi anche di consulenze multimediali.

Sempre attenta alle difficoltà delle nuove generazioni, nel campo dell'inserimento sociale e occupazionale soprattutto, e anche alle esigenze e buona volontà di chi cerca di costruirsi un futuro, l'Amministrazione comunale ha pensato a un Centro che possa rappresentare, nel panorama regionale, un'offerta di **servizi** gratuiti e uno spazio dove la comunicazione, anche telematica, possa essere per i ragazzi lo strumento principe dello sviluppo dei processi di conoscenza e di autoconsapevolezza nella scelte di mete future.

Nell'ottica di un sostegno pratico ai giovani che "crescono", il Comune ha messo a loro disposizione una vasta gamma di **servizi**, tutti pensati con l'obiettivo di una comunicazione corretta e quindi efficace, sono operativi:

- l'Ufficio Politiche giovanili;
- lo Sportello Informa & Orienta;
- lo Sportello Informa Donna;
- lo Sportello legale.



centro giovani di via dante 11

Iresponsabili dell'Amministrazione sono infatti convinti che comunicare con i giovani sia il modo migliore per indirizzarli e sostenerli in un percorso di formazione e crescita personale. Il successo dell'iniziativa e l'enorme affluenza ai servizi del Centro sembrano esserne la conferma: il numero di utenze giornaliere della struttura si attesta intorno alle 350 unità.

Tra i vari servizi offerti vi è anche la **Carta Giovani** (per ottenere agevolazioni e sconti nei cinema, centri d'arte, musei ecc.), l'**Internet Point** (per chi non può usufruire di una connessione Internet a casa) e l'**Ufficio comunale della Musica** (con tanto di sala prove e registrazione), l'Associazione Intercultura, l'Associazione Tdm e una sala conferenze.

Il Centro Giovani si pone quindi come spazio attivo anche virtuale, dove è possibile comunicare, cimentarsi in un campo interattivo e mettersi "in rete", oltre i confini del proprio territorio, con le diverse realtà dell'intero pianeta.

Sportello Informa & Orienta

Di fondamentale importanza nell'ambito del progetto generale di "comunicazione" tra Amministrazione e cittadini, lo sportello Informa & Orienta che è, tra i servizi dedicati ai ragazzi, probabilmente il più completo. **Personale competente** e sempre disponibile fornisce informazioni sulle più svariate aree di interesse giovanile: dalla formazione scolastica e universitaria a quella professionale e del mondo del lavoro, dai programmi comunitari di studio e lavoro alle leggi agevolate sull'imprenditoria fino al Servizio civile volontario nazionale e internazionale, solo per fare alcuni esempi.

Per chi ne avesse bisogno, c'è anche la possibilità di essere aiutati nella redazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione, di essere assistiti nella compilazione della modulistica dell'università, dell'Ersu e in quella per la partecipazione a concorsi, borse di studio, tirocini, piani di inserimento professionale, corsi di formazione, master.

Per il Comune di Cagliari la comunicazione è anche questo: **informare e ascoltare i giovani**, risorsa fondamentale per il futuro della città.

Lo sportello Informa & Orienta è aperto giovedì e venerdì la mattina, lunedì e mercoledì la sera e martedì mattina e sera; in più sono attivi gli indirizzi di posta elettronica **informaeorienta@tiscali.it** e **sportellorientamento@tiscali.it** e il sito Internet **www.informaeorienta-news.net**, attivo da circa un anno, con una media di 200 accessi gior-

nalieri, completo di tutte le informazioni più utili, suddivise in sezioni.

Per una comunicazione ancora più efficace lo sportello realizza periodicamente pubblicazioni, distribuite gratuitamente, contenenti informazioni sulle opportunità di studio, formazione e lavoro.



www.informaeorientanews.net

7 Informare e orientare la pubblicità sociale del Comune di Cagliari

Enormi cartelloni sui muri della città, intere pagine sui quotidiani regionali, bandiere e cartoline nei luoghi più frequentati. È la pubblicità sociale del Comune di Cagliari: un nuovo modo per essere sempre più vicini ai cittadini e sensibilizzarli sui problemi e le priorità di una città in continua trasformazione.



Ormai da tempo, ma soprattutto negli ultimi anni, l'Amministrazione cittadina cura regolarmente e con attenzione tutti gli aspetti della comunicazione con i cittadini e soprattutto la pubblicità sociale.

I problemi di un centro in forte espansione sono tanti, e tanti sono anche i temi sociali cari ai cagliaritani e ai loro rappresentanti. Pulizia e rispetto dei luoghi pubblici, per esempio, ma anche rispetto del verde e regole di buona convivenza. Ecco per esempio le campagne per la pulizia del Poetto e quelle per la rivitalizzazione dei mercati comunali.

Di pari passo con la pubblicità sociale va poi la promozione delle attività comunali, perché la disinformazione va a discapito di un vivere sereno. Ecco allora che i vari assessorati e uffici di servizi del Comune di Cagliari, ognuno in base alle singole esigenze e possibilità, si occupano anche di comunicazione e pubblicità delle proprie attività.

La promozione dei servizi di sms segnalazioni o notizie e delle autentiche a domicilio, per esempio, hanno ottenuto ottimi risultati.

Informa e sensibilizza la comunità su questioni di interesse pubblico e avvicina le istituzioni al cittadino. La pubblicità sociale e istituzionale, nata in Italia all'inizio degli anni Settanta e sviluppata via via con campagne e studi sempre più articolati, utilizza le stesse tecniche di promozione delle pubblicità commerciali, a cambiare sono però gli scopi, i temi e il contesto.

L'obiettivo è comunicare. E allora spazio a cartelloni sui muri delle città, spot televisivi e radiofonici, cartoline informative, ma anche gadget, pagine sulla carta stampata, manifestazioni pubbliche e incontri sull'argomento: tutto all'insegna del filo diretto fra Amministrazione e cittadini.

“Prendi tutto il sole che vuoi”

Bandiere, magliette, cartelloni, cartoline e pagine sulla stampa quotidiana per tenere pulita la spiaggia del Poetto.

Una campagna di pubblica utilità, organizzata dal Comune con l'agenzia pubblicitaria Blacksheep, che, nel 2007 per il secondo anno di seguito, ha allertato le centinaia di migliaia di sardi e turisti che si sono riversati lungo i 6 km di costa cittadina su uno dei temi scottanti del pe-



riodo estivo a Cagliari: la pulizia dell'arenile.

Stessa spiaggia, stesso slogan: **“Prendi tutto il sole che vuoi, in cambio non lasciarci niente”**, proprio come nel 2006.

L'idea è quella di una comunicazione che colpisce tutti senza accusare nessuno, con un target assolutamente eterogeneo, senza distinzioni di sesso, età o estrazione sociale. Di fondamentale importanza, quindi, uno studio preciso e approfondito del contesto e una valutazione dell'impatto sul pubblico. Ecco allora nascere una campagna di sensibilizzazione “in loco”, dove a ricordare un dovere che è di tutti e per tutti ci pensano gli enormi cartelloni che tappezzano i muri lungo il percorso dalla città alla spiaggia. E poi bandiere, locandine e cartoline nei chioschi e circa 200 magliette indossate dal personale: con un colore viola acceso che ha attirato l'attenzione dei bagnanti della “spiaggia dei Centomila”. In più alcune pubblicazioni sui quotidiani regionali più letti nel cagliaritano.

Dopo il successo della campagna pubblicitaria dell'anno precedente, l'Amministrazione cagliaritana ha pensato di riproporre anche nel 2007 la stessa formula. Stesso slogan, quindi, della passata stagione estiva, giusto con qualche piccola modifica sul colore e sull'immagine. Attenzione particolare è prestata alle cicche di sigarette, piccole e apparentemente poco inquinanti: le cartoline pubblicitarie distribuite, se ripiegate secondo le istruzioni riportate sul retro possono essere utilizzate come comodi portacenere.

“Nel momento del bisogno...” c'è la pubblicità sociale

Un cagnolino con lingua fuori, occhietti vispi ed espressione felice. Da una zampetta pende una bustina bianca. È l'immagine, semplice ma al tempo stessa incisiva, dell'ultima campagna messa a punto dal Comune di Cagliari in collaborazione con l'agenzia Addv.



L messaggio è chiaro e non ammette equivoci: **“Nel momento del bisogno... tieni sempre le buste a portata di mano”**. La pulizia delle strade è una questione che sta molto a cuore all'Amministrazione cittadina e i bisogni dei cani sono una delle maggiori cause di sporcizia sui marciapiedi. Che però sono di tutti e devono essere puliti. E allora ecco che l'Ufficio Stampa decide di intervenire, promuovendo

una campagna di sensibilizzazione al problema e ammonizione. Perché non si tratta solo di una regola di civile convivenza: l'ordinanza 191 del 2005, citata dalla pubblicità, prevede sanzioni per chi non rimuove ciò che il cane lascia per terra.

Il problema riguarda tutti, ma la campagna è diretta in modo particolare ai ragazzi che portano a spasso

il proprio cane: colori vivaci, immagine simpatica, supporti e mezzi sono stati scelti in base al pubblico di riferimento. Oltre ai classici cartelloni appesi sui muri della città, le pagine sulla stampa locale e le cartoline da distribuire nei luoghi pubblici, questa volta si è infatti deciso di entrare in contatto diretto con i ragazzi. E dove se non nelle scuole? Ecco allora la produzione di un breve spettacolo a tema per gli alunni delle

scuole medie inferiori e di una brochure con una storia a fumetti per quelli delle superiori. E in più, adesivi per tutti: il musetto del cane spunta da un cerchio con lo slogan "Manteniamo le strade pulite". Farlo è facile, lo suggerisce chiaramente tutto il materiale pubblicitario: per ovviare al problema basta rimuovere i bisogni degli animali, per esempio con una busta.



“Mercato comunale...”: una risorsa cittadina da rilanciare

*Una campagna pubblicitaria sociale e istituzionale non solo deve informare i cittadini ma ha anche spesso l'arduo compito di modificare un comportamento consolidato ed "educare" il suo pubblico. Come nel caso della campagna per il rilancio dei mercati comunali di Cagliari. L'idea è nata in un periodo di difficoltà per gli operatori del settore, da sempre importantissimo per l'economia del capoluogo sardo, con l'obiettivo di **riavvicinare i cittadini alle strutture commerciali tradizionali**. Si è scelto quindi di puntare sulle caratteristiche delle strutture in questione, promuovendone in modo particolare la genuinità, intesa sia come qualità dei prodotti sia come caratteristica del rapporto fra operatore e cliente.*

Da qui l'idea di una produzione multisoggetto, con brochure e locandine, che potesse mettere in risalto le peculiarità dei mercati civici rispetto alla concorrenza.

Un opuscolo ricorda ai cittadini che cosa sono i mercati civici, quali sono quelli di Cagliari, dove sono, che orari seguono e soprattutto quali merci vi si possono trovare. La tre locandine sono diverse per soggetto ma hanno un comune obiettivo: la scelta della foto e dello slogan, studiata attentamente,



Mercato Comunale.
Tutti i colori
della freschezza



Mercato Comunale.
Freschezza e genuinità
a prova di bambino.

sottolinea freschezza e qualità dei prodotti, rapporto umano tra clienti e operatori e **genuinità “a prova di bambino”**.

La campagna “Stop Spray!” per dire no ai muri imbrattati

“Stop spray!” è la campagna lanciata nel 2005 dal Comune di Cagliari, preoccupato per il diffuso fenomeno del “graffitismo selvaggio”. Quello dell’Amministrazione cittadina è stato in questo caso un messaggio forte: i muri della città non devono essere imbrattati, perché scritte e disegni rovinano un bene che è di tutti.



In un periodo di larga diffusione del fenomeno del graffitismo e, soprattutto, dell'imbrattamento dei muri con scritte che di artistico, in effetti, non hanno proprio nulla, il Comune ha deciso di scendere in campo con

una campagna destinata ai diretti interessati: i giovani.

E allora ecco migliaia di fumetti e cartoline distribuiti nelle scuole della città: un messaggio difficile da far recepire ma, anche per questo, di fondamentale importanza.

Il disegno di un graffito e sotto l'ammonimento **“Scarica la tua bonza lontano dai muri: rispetta la città”**, sul retro della cartolina, poi, una breve storia dell'arte del graffiti-writing, spiegata in maniera semplice ma esaustiva per mettere in risalto la differenza tra arte e vandalismo.

L'Amministrazione cerca così di sensibilizzazione i ragazzi contro il graffitismo metropolitano, incentivandoli a non imbrattare i muri della città con scritte o disegni. Per attirare maggior-

mente l'attenzione sull'argomento, poi, un fumetto di poche pagine ricorda che “lo spray incondizionato è un atto vandalico che abbruttisce la città”. E la città deve essere rispettata perché è di tutti.