



COMUNE DI NAPOLI

COM★PA

Salone Europeo della Comunicazione Pubblica
dei Servizi al Cittadino e alle Imprese

21-22-23 Ottobre 2008 · Fiera Milano · Italia

NAPOLI, LA CITTÀ E LE SUE OPPORTUNITÀ

Napoli è una città di mille colori, non solo quelli che le ha donato la natura, ma anche i colori della sua popolazione, arricchitasi con le nuove generazioni di migranti, e quelli delle sue architetture che da circa tremila anni la trasformano in continuità.

Mille colori, ma anche mille iniziative, grazie all'azione dell'Amministrazione comunale che ha avviato da tempo una strategia di rilancio della città che mira a promuovere uno sviluppo sostenibile basato sulla cultura e la ricerca, l'industria innovativa, la logistica, il turismo. Ed è mia opinione che, per governare gli squilibri sociali e affrontare i nodi della globalizzazione, anche alla luce della crisi dei mercati mondiali che in queste settimane sta spazzando via certezze e consuetudini, bisogna coniugare l'attenzione per i più deboli e l'impegno per la legalità con il lavoro per costruire città sempre più innovative, connesse e creative.

Sono certa che chi visiterà lo stand della nostra città potrà toccare con mano l'impegno che stiamo ponendo sulle nuove sfide della società della conoscenza. Operiamo per superare il divario digitale, per contrastare l'emarginazione e l'esclusione dei soggetti più deboli e meno istruiti. Per le istituzioni, infatti, è fondamentale impegnarsi, ognuno secondo le sue responsabilità, per promuovere una nuova alfabetizzazione informatica e nuovi investimenti sul terreno della cultura e della partecipazione dei cittadini alle grandi scelte delle nostre società, ma anche operare per la diffusione della banda larga e delle tecnologie della comunicazione.

L'amministrazione comunale di Napoli ha affrontato questo tema, con varie azioni, tra cui con il sito web istituzionale e soprattutto con il Portale Metropolitano Multicanale, uno degli strumenti principali per portare i servizi dell'amministrazione nelle case dei napoletani ed aggredire in positivo il tema della dematerializzazione dei documenti e degli atti pubblici.

In questi giorni inoltre, con il progetto URP-CPDAA, stiamo realizzando delle vere "case della cittadinanza informatica". Per la prima volta i napoletani disporranno di luoghi d'incontro in tutte le municipalità, per chiedere informazioni e documenti, presentare istanze, esporre critiche sulle materie di competenza del Comune. Una struttura innovativa che anche grazie alla funzione di Centro di Accesso Assistito, vuole permettere a tutti l'accesso alla cittadinanza informatica e contribuire al superamento del divario digitale, attraverso la messa a disposizione gratuita di strumenti informatici, luoghi fisici, attività. Un nuovo tassello per consolidare la città Municipale e, nel contempo, offrire un nuovo servizio ai cittadini, nel segno del decentramento, della trasparenza e della partecipazione.

Azioni concrete, progetti che parlano alla città, nella consapevolezza che costruire una società aperta e solidale è la condizione per inervare il meglio di una società basata sulla conoscenza. Del resto le grandi città vivono e si sviluppano tra mille sfide, mille problemi e mille opportunità, e la nostra città si sta attrezzando ad ospitare tra i tanti, un grande evento, il Forum Universale delle Culture del 2013, mettendo le sue bellezze ambientali e culturali, e la ricchezza di umanità della sua gente, al centro dell'attenzione internazionale.

Rosa Iervolino Russo · Sindaco di Napoli



LA CITTÀ... ONLINE

www.comune.napoli.it. È il sito internet del Comune di Napoli, uno dei più frequentati in Italia tra quelli delle pubbliche amministrazioni. Nelle sue pagine troverete informazioni che vanno dalla storia della città ai progetti urbanistici, dalle nuove linee della metropolitana agli orari degli sportelli e dei servizi, fino agli appuntamenti culturali e agli spettacoli.

E' dunque, insieme, un prezioso vademecum per vivere e agire quotidianamente la città, un aiuto per i turisti che vogliono conoscere una realtà urbana ricca di storia e di fascino e al contempo uno strumento prezioso per gli investitori e le imprese per cogliere le opportunità che la città offre.

Portale Metropolitano Multicanale · Dal sito si può accedere al PMM, (il Portale Metropolitano Multicanale, www.pmm.napoli.it), il portale dei servizi online. Sono oltre cento i servizi già accessibili da cittadini e dalle imprese attraverso il web e nei prossimi mesi cresceranno: dalle informazioni sulle varie aree tematiche, al prelievo della modulistica, fino all'avvio delle pratiche, etc.

I napoletani possono richiedere e scaricare direttamente da casa i loro certificati anagrafici o cambi di residenza, visure urbanistiche e pubblicazioni di matrimonio, prenotazioni di esami universitari, etc. Chiamando il numero (+39) 081 7670707 si può contattare un call center per chiedere aiuto e informazioni, oppure per utilizzare i servizi mediante gli operatori.

L'Intranet del Comune · E' lo strumento principale della comunicazione interna all'azienda Comune. Il sito Intranet recentemente è stato interamente ristrutturato ed ampliato, con lo scopo di incrementare tutta l'attività legata alla comunicazione istituzionale interna e di realizzare appositi spazi dedicati alla comunicazione interdirezionale, alla somministrazione agli utenti-dipendenti di questionari su varie tematiche, alla discussione tra le varie strutture dell'Ente, di interesse sia generale che specifico. Inoltre, l'Intranet si è arricchito con la realizzazione di aree dedicate alla comunicazione interna espressamente rivolte alle nuove Municipalità.

LA CITTÀ...DINANZA INFORMATICA

La rete degli uffici per le relazioni con il pubblico - URP - CPDAA

I nuovi Centri URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) CPDAA (Centro Pubblico di Accesso Assistito).

Napoli si attrezza per il futuro, nel segno della democrazia, della trasparenza e dell'innovazione. Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico del Comune di Napoli (U.R.P.) si moltiplicano e si radicano nelle Municipalità, per essere più diffusi sul territorio e più vicini ai cittadini.

Dall'unico URP di piazza Municipio si passa ai nuovi dieci uffici, uno in ogni Municipalità, dove è possibile ricevere tutte le informazioni utili sui servizi del Comune, chiedere copie di atti e documenti, presentare istanze, reclami, proposte.

E non solo, i nuovi URP sono molto di più: sono anche "Centri Pubblici di Accesso Assistito" alla rete informatica e telematica, vere e proprie "Case della cittadinanza informatica" nelle quali i cittadini possono accedere, con l'aiuto di operatori, ai contenuti e servizi della rete e familiarizzare con gli strumenti telematici. Una sezione è infine dedicata ai diversamente abili.

I nuovi uffici URP - CPDAA sono dunque le porte e le finestre del Comune, i luoghi in cui la trasparenza e l'accesso agli atti e alle informazioni diventano agevoli e veloci per tutti, ma anche uno strumento innovativo attraverso il quale il Comune di Napoli avvia un'azione ambiziosa per contrastare il digital divide ed estendere i diritti di cittadinanza.

LA CITTÀ DEI DIRITTI

C'è un amico in Comune, il Difensore Civico · Chi ha fondate ragioni di lamentarsi nei confronti dell'amministrazione comunale e degli enti dipendenti o controllati dal Comune, può rivolgersi gratuitamente al Difensore civico.

Il Difensore civico garantisce trasparenza, imparzialità, efficienza e correttezza. Gli si possono segnalare irregolarità, disfunzioni e ritardi nell'azione e negli atti dell'Amministrazione Comunale, degli enti dipendenti, delle società a partecipazione comunale e concessionari di pubblici servizi.

Esercita, inoltre, funzioni di garanzia rispetto al corretto esercizio del diritto di accesso ai documenti. L'interessato può fare ricorso all'intervento del Difensore Civico, in alternativa al Tribunale Amministrativo Regionale.

Il Difensore civico è un'autorità interna al Comune a difesa del cittadino, alla quale ci si può rivolgere, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, per tutelare diritti soggettivi, interessi legittimi e interessi diffusi nei casi di cattiva amministrazione.

LA CITTÀ GIUSTA

Come a Napoli la tecnologia aiuta le Politiche Sociali - Numero Verde, Telesoccorso e Pony della Solidarietà · Il primo investimento per rilanciare Napoli ed il suo sviluppo e per disegnare il suo futuro in una prospettiva di "Città Giusta" fatta di diritti è quello sulle politiche sociali. Anche in questo campo il Comune di Napoli ha adottato scelte innovative. Ma, nonostante tutte le tecnologie disponibili, è stato il "vecchio" telefono a modificare radicalmente la comunicazione tra l'Assessorato alle Politiche Sociali e i cittadini.

Strumento semplice ed accessibile a tutti, il telefono è diventato il punto di contatto sempre attivo tra cittadini e servizi sociali. Grazie al Numero Verde 800 07 99 99, i napoletani possono chiedere informazioni su eventi e iniziative in corso, attivare servizi come i "Pony dell'Estate", oppure chiedere l'intervento per i senza fissa dimora e le persone in difficoltà. Sempre con il telefono, l'Assessorato alle Politiche Sociali protegge gli anziani che durante l'estate possono richiedere il Telesoccorso gratuito, un dispositivo "salvavita" che li aiuta in caso di emergenza.

La sicurezza sul lavoro, un diritto di tutti, un dovere comune · Alla straordinaria gravità che ha assunto in Italia il fenomeno dell'insicurezza nei luoghi di lavoro deve corrispondere, così come auspicato in modo costante dal Presidente della Repubblica, una grande mobilitazione di tutto il Paese. Per questo il Comune di Napoli, sollecitando l'adesione di altre istituzioni, dei sindacati dei lavoratori e delle organizzazioni dei datori di lavoro, si è impegnato in una iniziativa per diffondere la cultura della prevenzione ed ha promosso un'azione volta a sensibilizzare tutti i cittadini, e in particolare gli attori sociali, imprese, lavoratori, sul diritto alla sicurezza nei luoghi di lavoro. L'obiettivo è spingere le imprese a assumere gli impegni e le spese nel campo della sicurezza come un investimento e non come un costo e, contemporaneamente, incoraggiare comportamenti virtuosi nei luoghi di lavoro.

LA CITTÀ DELL'INNOVAZIONE

Stoà · Nel panorama culturale di una grande città l'esistenza di un soggetto di eccellenza dedicato alla formazione riveste un'importanza strategica.

Stoà è tra le prime 15 business school d'Italia ed il Comune di Napoli ha investito per dotarsi di uno strumento di eccellenza al servizio della macchina comunale, della formazione nella pubblica amministrazione e nel mondo dell'impresa.

Tra le principali attività della scuola vi sono master full time per giovani laureandi e neolaureati nelle discipline del management, con particolare attenzione ad aree strategiche per lo sviluppo, il lavoro e l'imprenditoria, che garantiscono l'inizio di una brillante carriera al 90% dei circa duecento giovani che ogni anno intraprendono studi di alta formazione.

LE CITTÀ IN RETE

Progetto Urbact - la cooperazione territoriale europea · La costruzione di reti di città è una delle strategie innovative con cui l'amministrazione comunale di Napoli affronta il mondo globale. Dopo aver partecipato con successo al Programma europeo URBACT I 2000-2006 Napoli si è fatta capofila di un partenariato europeo ed ha avuto approvati dalla Commissione Europea, nel 2007 due nuovi progetti:

- Progetto CTUR - "Traffico crocieristico e patrimonio urbano portuale. Studia le interazioni tra il traffico crocieristico, la rigenerazione del patrimonio urbano - portuale e lo sviluppo sostenibile delle città.

- Progetto HerO - Patrimonio come opportunità. Coinvolge, oltre Napoli, le città di Graz, Vilnius, Sighisoara, La Valletta, Lublino, Valenzia, Poitiers e Liverpool ed intende sviluppare strategie integrate di gestione dei centri storici urbani e buone pratiche innovative per la conservazione del patrimonio storico urbano e lo sviluppo sostenibile.

Il progetto prevede che al termine dei 30 mesi previsti per la durata dei progetti, a maggio 2011, venga presentato un Piano di Azione Locale elaborato da ognuna delle città partecipanti sulla base delle buone pratiche analizzate nel corso dei lavori.

LA CITTÀ DEL TURISMO E DELLA CULTURA

Tra i punti di forza di Napoli, vanno iscritti lo straordinario patrimonio artistico e monumentale, quello museale ed archeologico, l'enogastronomia, il mare, i paesaggi. Su questa pluralità di risorse l'Amministrazione Comunale calibra le sue strategie, per costruire un vero piano industriale del Turismo, con i seguenti obiettivi:

Migliorare e potenziare il sistema di accoglienza della città · attraverso il potenziamento della segnaletica turistica, in particolare nel centro storico, l'incremento dei servizi ai visitatori della città, l'apertura al pubblico di nuove chiese, monumenti ed aree archeologiche.

Rilanciare l'immagine della città come "museo aperto" · All'interno dei nuovi itinerari tematici della città si stanno valorizzando i siti principali, coinvolgendo gli operatori commerciali e si sta migliorando la capacità comunicativa attraverso infopoint localizzati negli snodi viari più importanti.

Razionalizzare e valorizzare il sistema degli eventi · La città punta su tre grandi appuntamenti: Maggio dei Monumenti, Natale a Napoli ed Estate a Napoli. Una strategia che mira a destagionalizzare gli appuntamenti, ed a parlare a fasce di pubblico differenziate, fidelizzandole con eventi conosciuti ed apprezzati.

Favorire la logica di sistema (network pubblico-privato) · Il Porto di Napoli è il secondo al mondo per traffico di passeggeri e con la sottoscrizione di un protocollo tra il Comune di Napoli e la compagnia di crociere MSC, è stata avviata l'iniziativa "Enjoy Napoli" con l'obiettivo di sviluppare pacchetti volti ad incentivare il soggiorno dei crocieristi a Napoli.

Verso il Forum Universale delle Culture · Con il Forum Universale delle Culture del 2013 Napoli si prepara ad ospitare un evento di grandi dimensioni e ad accogliere milioni di visitatori, mettendo le sue bellezze ambientali e culturali, e la ricchezza di umanità della sua gente, al centro dell'attenzione internazionale.

Il Forum è parte di una strategia di rilancio della città e vuole promuovere uno sviluppo basato sulla cultura e la ricerca, l'industria innovativa, la logistica, il turismo. Anche per questo abbiamo scelto, per ospitare le iniziative più importanti del Forum, la zona occidentale della Città, in particolare l'area ex-industriale di Bagnoli, nella quale è in corso la bonifica del suolo e che deve essere, nei progetti del Comune, un nuovo polo di sviluppo sostenibile per la Città e per l'intera Regione.

Cultura, arte, una socialità aperta e multiculturale: è questa l'immagine della nuova Napoli che stiamo progettando e che vogliamo presentare, con il Forum del 2013, a tutti quelli che, in Italia e nel mondo, come noi rispettano e amano la nostra città.

