



# PROGETTO TURMS

Messaggero in terra etrusca

**TURMS** è il messaggero degli dei nella mitologia etrusca.

Indossa petaso e calzari alati :

"...una chiara allusione alla rapidità

con cui percorre la distanza

tra il mondo umano ed il mondo divino..."

## Le finalità :

1. Razionalizzare la comunicazione su carta
2. Ottimizzare la comunicazione tramite posta elettronica
3. Facilitare l'identificazione degli uffici da parte dell'utente.

## Le criticità :

Con riferimento al punto 1) :

Gia da tempo è stato manifestato, in particolare, dagli uffici che gestiscono rapporti con l'utenza esterna la non omogeneità delle informazioni contenute nella corrispondenza. Questo a seguito di lamentele degli utenti relativa alla mancanza di alcune informazioni fondamentali quali ad esempio orario di apertura al pubblico, indirizzo e-mail o numero di telefono dell'ufficio, ecc.

Con riferimento al punto 2) :

L'URP ha svolto una meticolosa opera di raccolta delle informazioni relative a indirizzi, telefono, fax, e-mail e orario dalla quale è risultato l'esistenza di un indirizzario e-mail piuttosto confuso. Pochi uffici, infatti, hanno un indirizzo e-mail che riporta la denominazione corretta dello stesso e spesso ci si affida all'indirizzo nominativo dei dipendenti.

Con riferimento al punto 3) :

E' stata manifestata, da parte dell'utenza, la difficoltà all'identificazione dell'ufficio a cui rivolgersi infatti, talvolta, la denominazione indicata non consente il riconoscimento delle specifiche competenze.

## Gli obiettivi specifici

1. Progettare un modello di carta intestata che contenga tutte le informazioni necessarie all'utente per identificare in modo chiaro e immediato l'ufficio e l'oggetto della comunicazione.
2. Creare un indirizzario di posta elettronica che abbia caratteristiche di uniformità per il riconoscimento sia della persona che degli uffici e di corrispondenza nella denominazione degli stessi.
3. Individuare una denominazione semplice e chiara per ogni ufficio che consenta all'utente l'immediata identificazione dello stesso e della sua attività .

## Le proposte

1. Realizzare un modello di carta intestata da utilizzare per la corrispondenza interna e esterna da parte di tutti gli uffici. Questa intestazione dovrà essere utilizzata in modo uniforme e costante da tutti in modo da assumere caratteristiche di ufficialità.  
Il modello conterrà il logo ufficiale del Comune ; il nome, l'indirizzo, il telefono, il fax, l'e-mail e l'orario di apertura dell'ufficio; l'indirizzo del destinatario; l'oggetto della comunicazione; nome e cognome del dirigente/ funzionario responsabile e firma; telefono del centralino, fax dell'archivio generale e partita IVA del Comune.
2. Attribuire ad ogni ufficio un indirizzo di posta elettronica che nella dizione corrisponda esattamente al suo nome. Una volta realizzato questo elenco e reso ufficiale sarà utilizzato dagli utenti e dagli uffici per comunicazioni di servizio. Gli indirizzi personali dovranno rispondere a criteri di uniformità - iniziale del nome.cognome completo- e l'uso dovrà essere limitato per comunicazioni individuali.
3. Sulla base della tabella già realizzata dall'URP, analizzare la denominazione degli uffici per verificarne la chiarezza ; approntare quindi le necessarie modifiche per facilitare l'utente nell'identificazione dell'ufficio e nel riconoscimento delle relative competenze. Naturalmente una volta definita l'esattezza dei nomi, saranno attuati i provvedimenti necessari perché ci sia corrispondenza nei vari canali comunicativi e informativi( cartelli indicativi, carta intestata ...)

## Le modalità e i tempi di realizzazione

*Carta intestata* : il modello è già stato studiato e realizzato come in allegato ed è quindi pronto per la diffusione tra gli uffici.

*Indirizzi e-mail* : ad oggi è stato effettuato un censimento degli indirizzi e-mail disponibili, alcuni sono corrispondenti alla denominazione dell'ufficio mentre la maggior parte risultano essere nominativi. Una volta definita la tabella degli uffici saranno adeguati anche gli indirizzi di posta elettronica secondo i canoni standard di attribuzione dell'e-mail (es: iniziale del nome. cognome e l'indirizzo). In considerazione della tipologia del lavoro e del fatto che dovrà essere svolto da un dipendente del Servizio sistema informativo, in modo saltuario, prevediamo un tempo di realizzazione di circa 2 mesi.

*Denominazione uffici* :In base all'analisi della tabella già esistente sono state riviste le denominazioni di alcuni uffici che saranno proposte ai dirigenti competenti. L'Ufficio relazioni con il pubblico potrà procedere alla redazione della nuova tabella a seguito dell'adozione dei provvedimenti necessari.

## Gruppo di Progetto

 Maria Gabriella Dei	<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>
 Carlo Bazzocchi	<i>Turismo</i>
 Paola Bernardini	<i>Biblioteca</i>
 Patrizio Geri	<i>Sistema Informativo</i>
 Antonio Malvaldi	<i>Sistema Informativo</i>