

# Speciale Comunicazione

## Il Comune a casa tua

ovvero

### Perché venire in Comune per informarsi quando lo si può fare da casa?

Forse non tutti sanno che informarsi su servizi, orari, procedure e pratiche amministrative è più facile di quanto si creda.

Il Comune, infatti, ha attivato una serie di strumenti di comunicazione che tutti i cittadini di Bagno a Ripoli possono utilizzare da casa propria, senza bisogno di spostarsi, risparmiando così tempo e denaro e ricevendo informazioni aggiornate e complete.

Questo inserto, intitolato "Speciale Comunicazione", ha proprio lo scopo di presentare a tutti i cittadini il quadro completo di tali servizi e di promuoverne l'utilizzo.

Il vasto panorama di servizi di comunicazione che oggi siamo in grado di presentare nasce da un impegno più che decennale del Comune di Bagno a Ripoli in questo settore, di importanza strategica nella costruzione di un ente trasparente e facilmente raggiungibile dai suoi cittadini.

Un impegno che nasce nel gennaio 1996, con l'inaugurazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) che ha fatto come da "battistrada" nello sviluppo della comunicazione a Bagno a Ripoli, e, al suo interno, dell'Ufficio Stampa, il tutto ben prima della Legge n. 150 del 2000, che dava le regole per creare le strutture di comunicazione della pubblica amministrazione.

L'Urp e l'Ufficio Stampa hanno dato un notevole impulso alla divulgazione di notizie, informazioni, servizi, eventi del Comune e hanno anche consentito la creazione e, soprattutto, il costante e preciso aggiornamento del sito internet ([www.comune.bagno-ripoli.fi.it](http://www.comune.bagno-ripoli.fi.it)), che dà ampia visibilità a Bagno a Ripoli.

Oggi, come si vede anche da questo "Speciale", il ventaglio delle opportunità di comunicazione che possiamo presentare è vasto, in continua crescita e al passo con i tempi dal punto di vista tecnologico e informatico.

Abbiamo un Piano di Comunicazione, che organizza tutte queste attività. Abbiamo un'attenzione assidua alla comunicazione interna fra gli uffici e le varie aree della nostra organizzazione.

Abbiamo servizi appena nati ma già in crescita (dal call center Linea Comune 055055 all'SmsNews).

Abbiamo nuove strade che stiamo iniziando a percorrere con costanza ed impegno, quali, per esempio, la creazione di un archivio fotografico (e, in prospettiva, anche video) il più possibile completo o il traguardo di dare un'immagine coordinata dell'ente verso l'esterno.

La comunicazione è da noi un cantiere aperto, dove convivono servizi consolidati, servizi di recente istituzione e progetti.

Ma la comunicazione, per noi, è soprattutto un servizio e una risposta al diritto dei cittadini e della comunità ad essere ben informati: lo Speciale Comunicazione che oggi alleghiamo al notiziario del Comune vuol essere un nuovo ed importante contributo in tal senso.



## Linea Comune 055.055

### Il call center di Bagno a Ripoli

Il call center Linea Comune 055.055, primo servizio integrato tra i comuni esistente in Italia, è aperto dalle 8 alle 20, dal lunedì al sabato, e risponde a tutte le domande dei cittadini.

Il numero di telefono da comporre è 055.055 (da apparecchio cellulare e fisso). Chi chiama da telefono fisso può anche formare il numero verde 800 055055.

Sono questi i numeri telefonici del call center, il centro unico di ascolto, che ha lo scopo di ascoltare e risolvere le richieste dei cittadini, raccogliere pareri e suggerimenti.

In particolare, il call center risponde su: servizi, notizie, eventi culturali e spettacolari, mostre, informazioni sulla viabilità, provvedimenti sul traffico, situazione dell'inquinamento da smog e dell'ozono, rilascio di documenti, procedure amministrative (cambio di residenza, licenza per aprire un negozio, concessione edilizia per ristrutturare la casa), orari degli uffici, altri numeri di telefono utili, ecc.

Al momento, il servizio interessa quattro comuni del territorio fiorentino (Bagno a Ripoli, Firenze, Empoli e Sesto Fiorentino), ma presto dovrebbe estendersi ad altri comuni e, in prospettiva, all'intero territorio provinciale.

## Mailing List del Sindaco

Direttamente dal Sindaco!

La Segreteria del Sindaco di Bagno a Ripoli ha attivato una propria mailing list, attraverso la quale quotidianamente centinaia di cittadini iscritti già ricevono per posta elettronica tutti i comunicati dell'amministrazione comunale.

Per iscriversi è sufficiente:

- inviare una mail a [sindaco@comune.bagno-a-ripoli.fi.it](mailto:sindaco@comune.bagno-a-ripoli.fi.it);
- telefonare alla Segreteria del Sindaco: 055 6390208-209-202.

# Speciale Comunicazione

## Sms news - Tutte le notizie che vuoi in un sms o in una e-mail

Il Servizio Sms News dà la possibilità a tutti i cittadini interessati di ricevere le notizie dell'Amministrazione Comunale gratuitamente sul proprio telefonino o nella propria posta elettronica.

Aderire è semplice e si può fare online. È infatti sufficiente cliccare sul logo del servizio Sms News, direttamente dalla home page del sito del Comune [www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it](http://www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it).

Chi si iscrive può scegliere:

- la *località* del Comune che più interessa: Bagno a Ripoli, Grassina, Antella, Candeli-Vallina, tutte;

- gli *argomenti*: anziani, giovani, Protezione Civile, mobilità, eventi culturali e tempo libero, spettacoli, scuola, scadenze, dal Comune.

Per iscriversi è sufficiente cliccare su "attivare il servizio".

Per chi è già iscritto: per modificare le informazioni o disattivare il servizio è sufficiente cliccare su "entrare".

Il servizio è nominativo: non sono accettati nomi e cognomi falsi,

incompleti e/o di fantasia e, per ogni utente, è possibile iscriversi con un solo numero telefonico o casella di posta elettronica. Le eventuali irregolarità sono segnalate direttamente all'interessato, che deve provvedere alle correzioni entro 48 ore dall'avviso; nel caso in cui non si eseguano tali correzioni l'Amministrazione Comunale si intende autorizzata a disattivare l'utente. Ogni abuso sarà punito secondo quanto previsto dalla legge.

Per quanti non possono effettuare l'iscrizione on line, il modulo per l'adesione è reperibile anche:

- presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, piazza della Vittoria 1, Bagno a Ripoli/Capoluogo, aperto dal lunedì al venerdì ore 8-13, il martedì e il giovedì anche ore 14.30-18, il sabato ore 8.30-12.30;

- presso i Paas ("Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi") della Fratellanza Popolare di Grassina e del circolo "Lo Stivale" di Candeli. Per gli orari di apertura, si veda il paragrafo dedicato ai Paas.

Novità

## I Paas

Il Comune di Bagno a Ripoli ha attivato due Paas ("Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi") presso la Fratellanza Popolare di Grassina e presso il circolo "Lo Stivale" di Candeli.

L'iniziativa è realizzata nell'ambito del progetto di *e-government* della Regione Toscana "E.Toscana per l'accesso", che ha il fine di favorire l'accesso nella società della conoscenza, a sostegno della messa in rete dei cittadini e delle famiglie, per la rimozione del cosiddetto *digital divide* (la mancanza di accesso e di fruizione alle nuove tecnologie di comunicazione e informatiche di cui soffre una parte dei cittadini).

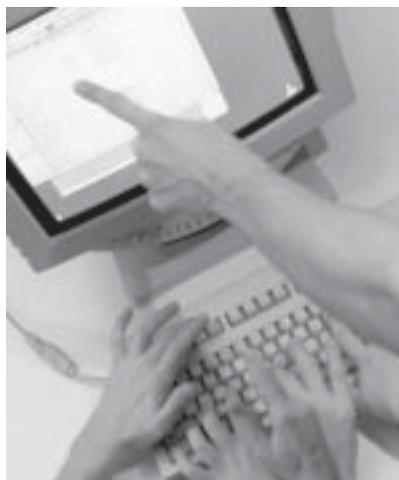
Che cosa sono i Paas? Si tratta di una rete territoriale di Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi e a internet: un servizio gratuito aperto ai cittadini secondo un orario settimanale, dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche (computer, internet).

Come vi si accede? Il cittadino si iscrive al Paas compilando un'apposita scheda e riceve una *password* con la quale può accedere al computer. È necessario presentare un documento di identità valido. L'accesso ai computer ha la durata di mezz'ora per turno di apertura.

Che cosa si può fare presso un Paas? È possibile consultare internet, inviare e ricevere posta elettronica, utilizzare strumenti di automazione di ufficio (elaborazione testi, foglio elettronico), stampare fogli A4 in bianco e nero e a colori, salvare i dati e visualizzare i contenuti multimediali.

Che cosa non si può fare presso un Paas? Non è comunque permessa la masterizzazione di contenuti multimediali (video, musica o altro) o protetti dal diritto d'autore.

Esistono tre tipologie di accesso:



- **AA** - Accesso Assistito: l'utente può utilizzare un operatore che lo aiuta nella navigazione e nella ricerca.

- **AL** - Accesso Libero: l'utente utilizza la postazione internet senza l'aiuto di un operatore.

- **AM** - Accesso per i Minorenni: i minorenni possono utilizzare le postazioni internet alla presenza di un operatore che controlla.

**Orari di apertura:**

- **Candeli, circolo "Lo Stivale"**: martedì 18-20 (AM); martedì 20-22 (AA); venerdì 17-19 (AA); venerdì 20-22 (AA); sabato 17-19 (AA); sabato 20-22 (AA); domenica 17-20 (AL).

- **Grassina, Fratellanza Popolare**: lunedì 17-19 (AM); martedì 10-22 (AL); mercoledì 17-19 (AA); giovedì 10-12 (AL); venerdì 17-19 (AA); sabato 16-20 (AA); sabato 20-22 (AL); domenica 10-12 (AA); domenica 18-22 (AL).

# Speciale Comunicazione

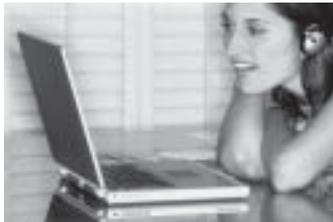
## “L’Ultimora”

“L’Ultimora” è un organo di informazione voluto espressamente dalla Giunta Comunale per rispondere alla sempre maggiore richiesta di informazione “in tempo reale” espressa dai cittadini.

Si tratta di una semplice pagina con cui l’amministrazione vuole raggiungere tempestivamente le persone a casa, negli uffici, nei circoli, nelle edicole, in tutti i luoghi di ritrovo ed aggregazione, così da informarli di nuove opere pubbliche, eventi eccezionali, inaugurazioni.

Per questo motivo “L’Ultimora” non ha un’uscita regolare, ma a seconda delle informazioni da dare di volta in volta.

Tutti i numeri de “L’Ultimora” dal 2005 ad oggi sono comunque pubblicati nel sito internet del Comune e scaricabili direttamente dalla home page, [www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it](http://www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it).



## Estate Sicuri Anziani

**Progetto di iniziativa regionale per la promozione degli interventi di salute nei confronti degli anziani nel periodo estivo**

Il “Punto Anziani: informazioni, suggerimenti e consigli per stare Il Comune di Bagno a Ripoli ha attivato, dal 1° luglio al 31 agosto di ogni anno, tutti i giorni (compresa la domenica), dalle 9 alle 21 il numero verde gratuito **800.98.33.33** (Estate Sicura Anziani), che offre sorveglianza attiva nei confronti degli ultra 75enni a rischio, interventi con personale preparato, visita e contatto periodico anche allo scopo di fornire aiuto nelle azioni quotidiane e nella cura personale, consegna della spesa a domicilio, accompagnamento per la spesa, consegna dei pasti a domicilio, accompagnamento a strutture socio-sanitarie e a visite mediche, pagamento di bollettini postali, ritiro delle ricette e consegna dei farmaci, ritiro delle analisi e soprattutto l’attivazione di un numero telefonico gratuito per fornire informazioni e per raccogliere segnalazioni.

## Rete di Solidarietà

Rete di Solidarietà: come dire che l’unione non fa solo la forza ma anche la solidarietà ed il bene del prossimo.

Il Comune ha attivato questo servizio territoriale del quale fanno parte, oltre all’Amministrazione Comunale, alcune organizzazioni di volontariato: Auser Bagno a Ripoli Volontariato, Calcit Chianti Fiorentino, Centro Sociale Anziani di Ponte a Ema, Confraternita della Venerabile Misericordia di Santa Maria all’Antella, Croce d’Oro di Ponte a Ema, Fratellanza Popolare e Croce d’Oro di Grassina, Comitato della Croce Rossa Italiana di Bagno a Ripoli.

La Rete di Solidarietà ha sede presso il Servizio Socio-Assisten-

ziale Comunale (via Fratelli Orsi 22, Capoluogo), ha il suo centro di coordinamento nel Punto Anziani ed è dotata di un Centro di Ascolto con un numero verde gratuito, che offre i seguenti servizi: informazioni sul disbrigo delle pratiche e sui servizi socio-sanitari istituzionali presenti sul territorio; compagnia; accompagnamenti vari (per la spesa, per i farmaci, per i cimiteri, ecc.); pasti a domicilio; teleassistenza, telesoccorso; iniziative sociali e ricreative.

La Rete di Solidarietà è accessibile attraverso il numero verde 800 049999, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e anche il lunedì e il venerdì dalle 16 alle 18.

## Sito internet [www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it](http://www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it)

Il sito internet del Comune di Bagno a Ripoli [www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it](http://www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it) è una fonte importantissima a disposizione del cittadino per informazioni ed orientamento sulle attività del Comune, sulle manifestazioni, sulle sedute del consiglio comunale, sulle procedure amministrative e sulla relativa modulistica, con link ad enti esterni al Comune: il tutto raggiungibile da casa con un semplice clic sul proprio computer.

Il sito è aggiornato quotidianamente dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico e dall’Ufficio Stampa ed è dunque uno strumento di informazione attendibilissimo ed efficace.

Chi non dispone di un collegamento internet al proprio domicilio può collegarsi al sito del Comune:

- presso la Biblioteca Comunale, Via di Belmonte 38, Ponte a Niccheri: il lunedì, il martedì e il giovedì dalle 9 alle 19.30, il mercoledì e venerdì dalle 14.30 alle 19.30, il sabato dalle 9 alle 13;
- presso i Paas (“Punti per l’Accesso Assistito ai Servizi”) della Fratellanza Popolare di Grassina e del circolo “Lo Stivale” di Candelì. Per gli orari di apertura, si veda il paragrafo dedicato ai Paas.

# Speciale Comunicazione

## Notiziario "Bagno a Ripoli"

Il Notiziario dell'Amministrazione Comunale "Bagno a Ripoli" ha periodicità bimestrale, salvo i periodi preelettorali (45 giorni), per i quali la legge prevede, per gli enti pubblici, la sospensione delle attività di comunicazione non indispensabili.

È stampato in 11.500 copie e distribuito gratuitamente alle famiglie, alle imprese e alle edicole del territorio comunale.

Insieme a "Bagno a Ripoli" viene spedito l'inserto "La parola al Consiglio Comunale", dove sono pubblicati interventi dei Gruppi Consiliari. Tutti i numeri di "Bagno a Ripoli" dal 2000 ad oggi sono pubblicati nel sito internet del Comune e scaricabili direttamente dalla home page, [www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it](http://www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it). Il Notiziario rappresenta quindi una specie di piccola "enciclopedia" storica del nostro Comune, completa e costantemente aggiornata, a disposizione di tutti in qualunque momento.

## Manifesti, volantini e locandine

Manifesti, volantini e locandine rappresentano lo strumento di comunicazione forse più conosciuto e diffuso.

In occasione di manifestazioni culturali, sportive, musicali, ricreative, di promozione del territorio e simili, il Comune predispone numerose copie di tale materiale pubblicitario cartaceo, che viene diffuso capillarmente sul territorio di Bagno a Ripoli e dei Comuni più vicini in: bacheche comunali e spazi di affissione pubblica; uffici pubblici; Biblioteca Comunale; Teatro di Antella; Paas; circoli ricreativi e culturali; negozi, bar, ristoranti ed esercizi commerciali in generale; edicole; in occasione di altri eventi.

Occhi aperti dunque: spesso la notizia è più a portata di mano, anzi di sguardo, di quanto si pensi!

## InformaHandicap

Il servizio InformaHandicap offre informazioni su servizi ed opportunità per le persone disabili e le loro famiglie.

InformaHandicap è un progetto promosso dall'Amministrazione Comunale per dare informazioni ed orientare i cittadini sui diritti garantiti dalla normativa vigente e sui servizi ed agevolazioni di cui possono usufruire le persone con disabilità e le loro famiglie, e costituisce un punto di riferimento anche per le associazioni di volontariato e le varie realtà del territorio che operano in questo settore.

InformaHandicap effettua servizio al pubblico in Piazza della Vittoria 1 - 50012 Bagno a Ripoli, presso il Palazzo Comunale, il mercoledì dalle 9 alle 13.

È tuttavia raggiungibile anche da casa:

- per telefono: 055 6390238 (il venerdì mattina) - 055 6390395 (mercoledì ore 9-13)
- per fax: 055 6390267
- per e-mail: [informahandicap@comune.bagno-a-ripoli.fi.it](mailto:informahandicap@comune.bagno-a-ripoli.fi.it)

## Comunicati stampa

I cittadini possono essere informati sulle iniziative, sulle manifestazioni e sulle attività del Comune di Bagno a Ripoli, anche attraverso quotidiani e periodici, radio e televisioni locali. Infatti, l'Ufficio Stampa del Comune invia ogni giorno via fax e via e-mail almeno un comunicato stampa agli organi di informazione locali, regionali e nazionali (agenzie, giornali quotidiani e periodici, emittenti radiofoniche e televisive). Un filo diretto e costante fra l'amministrazione e i mass media che dura da anni e che ha contribuito a diffondere sempre più capillarmente l'insieme delle notizie e delle informazioni provenienti dal Comune.

Chi volesse leggere tutti i comunicati stampa di Bagno a Ripoli dal 10 settembre del 2002 ad oggi può visitare il portale Met della Provincia di Firenze, che pubblica le notizie dalle pubbliche amministrazioni: <http://met.provincia.fi.it/default.asp>.

## Punto Anziani

Il "Punto Anziani: informazioni, suggerimenti e consigli per stare bene a casa" è uno sportello informativo a disposizione della cittadinanza che si occupa di tutte le tematiche legate alla terza età: servizi socio-sanitari, occasioni culturali e ricreative, informazioni amministrative, prevenzione degli incidenti domestici e quant'altro è necessario conoscere per favorire la permanenza dell'anziano nel proprio contesto sociale; oltre alle notizie sui servizi propri del Comune ed alle informazioni necessarie per facilitare l'accesso degli anziani ai servizi pubblici, gli archivi a disposizione contengono anche indicazioni sui servizi privati di pubblico interesse (gas, acqua, luce, ma anche volontariato, vacanze e gite, ecc.). È inoltre disponibile la modulistica necessaria per effettuare le richieste di alcuni servizi quali ad esempio le riduzioni Ataf, cinema, tassa smaltimento rifiuti, ecc. In relazione all'accesso degli anziani ai servizi pubblici, il Comune, attraverso il Punto Anziani, fornisce per esempio un servizio di supporto alla compilazione dei bollettini Ici per le persone che abbiano compiuto i 65 anni di età, integrandosi così con il servizio di informazioni e calcolo dell'Ici abitualmente fornito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp). Il Punto Anziani organizza incontri sul tema della sicurezza domestica e sulla prevenzione degli incidenti domestici effettuati presso gruppi, associazioni e centri sociali, rivolti agli anziani ed alle loro famiglie, nei quali - oltre ad introdurre ed approfondire questioni specifiche legate alla sicurezza - si sottopongono ai partecipanti dei questionari di autovalutazione sullo stato di sicurezza delle proprie abitazioni. Direttamente allo sportello è anche possibile avere informazioni, suggerimenti e consigli sempre in relazione alla sicurezza domestica. Il Punto Anziani effettua servizio al pubblico in Piazza della Vittoria 1 - 50012 Bagno a Ripoli, presso il Palazzo Comunale, il lunedì e mercoledì dalle 9 alle 13, il giovedì dalle 14 alle ore 17. In quegli stessi orari, è però raggiungibile anche: per telefono al n° 055 6390238 - 394 (Via F.lli Orsi, 22); per fax al n° 055 6390267; per e-mail a [puntoanziani@comune.bagno-a-ripoli.fi.it](mailto:puntoanziani@comune.bagno-a-ripoli.fi.it)