

La presente deliberazione viene affissa il 10 DIC. 2009 all'Albo Pretorio per rimanervi 15 giorni



## PROVINCIA di BENEVENTO

Deliberazione della Giunta Provinciale n. 720 del 04 DIC. 2009

**OGGETTO:** PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE DI UN PORTALE SOCIALE.  
COMUNE DI MELIZZANO. PROVVEDIMENTI.

L'anno duemilanove il giorno quattro del mese di DICEMBRE presso la Rocca dei Rettori si è riunita la Giunta Provinciale con l'intervento dei Signori:

1) Prof. Ing. Aniello	CIMITILE	- Presidente	_____
2) Avv. Antonio	BARBIERI	- Vice Presidente	<u>ASSENTE</u>
3) Dott. Gianluca	ACETO	- Assessore	_____
4) Ing. Giovanni Vito	BELLO	- Assessore	<u>ASSENTE</u>
5) Avv. Giovanni A. Mosè	BOZZI	- Assessore	_____
6) Ing. Carlo	FALATO	- Assessore	_____
7) Dott. Nunzio	PACIFICO	- Assessore	<u>* ASSENTE</u>
8) Dott.ssa Annachiara	PALMIERI	- Assessore	_____
9) Geom. Carmine	VALENTINO	- Assessore	<u>ASSENTE</u>

Con la partecipazione del Segretario Generale dott. Claudio Uccelletti **IL VICE SEGRETARIO GENERALE**

PROPONENTE - L'ASSESSORE dott.ssa Annachiara Palmieri **(D.ssa Patrizia TARANTO)**

### La Giunta

Preso visione della proposta del Settore Sistema Formativo, Alta Formazione e Politiche Sociali - istruita dalla Responsabile del Servizio Politiche Sociali dr.ssa Bartolomei Luigina, qui di seguito trascritta:

#### PREMESSO

**Che** la Provincia, in linea con i propri indirizzi di governo e allo scopo di sostenere lo sviluppo di organici piani di cooperazione nel proprio territorio, attua ogni possibile azione diretta a sostenere quelle attività di rilevanza strategica tese alla promozione e valorizzazione dello sviluppo locale;

**Che** nell'ottica di una maggiore crescita culturale e sociale finalizzata ad assicurare alla collettività una migliore qualità della vita, la cooperazione istituzionale tra i soggetti pubblici oltre a garantire l'ottimale utilizzo delle risorse finanziarie disponibili, si rileva di notevole valenza ai fini di una più proficua azione sul territorio;

**VISTA** la richiesta formulata dal Comune di Melizzano, prot. n° 27566 del 18/11/09, con allegato il progetto concernente la realizzazione di un portale sociale studiato per rispondere alle esigenze di informazione da parte dei cittadini residenti nel territorio;

**ATTESO** che a partire dalla Legge 328/2000 il Comune è diventato gestore delle politiche in materia di servizio sociale e promotore delle risorse disponibili sul territorio e la lettura e la rilevazione dei bisogni della persona, della famiglia e del territorio stesso mediante la creazione di un portale appositamente dedicato, permetterà una fluidità di informazioni utili sulle attività e in generale sui servizi sociali;

**Che** il portale, come illustrato nel progetto, sarà suddiviso in aree interessanti le diverse categorie di destinatari, ovvero famiglia ed infanzia, scuola e giovani, anziani, immigrati, dipendenze e disabilità e dovrà fornire on line informazioni sulle attività e le politiche degli Enti nonché tutte quelle informazioni che generalmente si traducono in lunghe file agli sportelli;

**CONSIDERATO** che la riforma della pubblica amministrazione, il federalismo e il rafforzamento dei livelli locali di governo, l'attuazione del principio di sussidiarietà e il conseguente nuovo orizzonte delle missioni delle pubbliche amministrazioni, possono realizzarsi solo con il pieno consenso dei cittadini e delle imprese, degli operatori del settore pubblico, da coinvolgere attraverso opportuni ed adeguati processi di relazione e comunicazione;

**Che** a seguito della normativa la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle Pubbliche Amministrazioni e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi;

**RITENUTO** dover aderire alla iniziativa proposta in quanto ritenuta di grande rilevanza sociale in linea con gli obiettivi di governo dell'Ente, quali la promozione e lo sviluppo di programmi di cooperazione, indispensabili per uno sviluppo ed una valorizzazione delle peculiarità del territorio provinciale;

**RAVVISATA** l'opportunità, su proposta dell' Assessore delegato alle Politiche Sociali di aderire alla realizzazione del progetto concedendo un contributo al Comune di Melizzano di € 6.000,00;

Esprime parere favorevole circa la regolarità tecnica della proposta.

Lì \_\_\_\_\_

Il Dirigente del Settore  
Sistema Formativo, Alta Formazione  
e Politiche Sociali  
(Dr.ssa Patrizia TARANTO)

Esprime parere favorevole circa la regolarità contabile della proposta.

Lì \_\_\_\_\_

Il Dirigente del Settore  
GESTIONE ECONOMICA  
(Dr.ssa Filomena LAZZAZZERA)

UFFICIO IMPEGNI  
REGISTRAZIONE IMPEGNO CONTABILE

CAP. 10094    PROGR. N. 4 24/08 DM. PRIN

**LA GIUNTA**

es. 1.08.02.05

*efemella*

Su relazione dell'Assessore dott.ssa Annachiara Palmieri  
A voti unanimi

## **DELIBERA**

Per quanto ampiamente esposto in premessa e che forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo:

1. **PRENDERE ATTO e ADERIRE** alla realizzazione del progetto formulato dal Comune di Melizzano, prot. n° 27566 del 18/11/09, concernente la realizzazione di un portale sociale studiato per rispondere alle esigenze di informazione da parte dei cittadini residenti nel territorio.
2. **CONCEDERE** per la realizzazione del progetto di cui sopra un contributo di € 6.000,00 al Comune di Melizzano.
3. **AUTORIZZARE** la spesa di € 6.000,00 con imputazione della spesa al Cap. 10094 del bilancio 2009.
4. **TRASMETTERE**, per quanto di competenza, il presente atto al Dirigente del Settore Sistema Formativo, Alta Formazione e Politiche Sociali.
5. **DARE** alla presente l'immediata esecutività.

Verbale letto, confermato e sottoscritto  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
IL (Dr. Claudio UCCELLETTI) GENERALE  
(Dr.ssa Patrizia TARANTO)

**IL PRESIDENTE**  
(Prof. Ing. Aniello CIMITILE)

N. 923 **Registro Pubblicazione**

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi a norma dell'art. 124 del T. U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267

BENEVENTO 10 DIC. 2009

IL MESSO

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
(Dr. Claudio UCCELLETTI)

La suesesa deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio in data 10 DIC. 2009 e contestualmente comunicata ai Capigruppo ai sensi dell'art. 125 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n.267

SI ATTESTA, che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a norma dell'art. 124 del T. U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 e avverso la stessa non sono stati sollevati rilievi nei termini di legge.

li 28 DIC. 2009

**IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO**

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
(Dr. Claudio UCCELLETTI)  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
(Dr.ssa Patrizia TARANTO)

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 il giorno 21 DIC. 2009

Dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D. Lgs.vo 18.8.2000, n.267).

Decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (art.134, comma 3, D.Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).

E' stata revocata con atto n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Benevento, li 28 DIC. 2009

**IL SEGRETARIO GENERALE**

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Dr. Claudio UCCELLETTI)

**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
(Dr.ssa Patrizia TARANTO)

Copia per

SETTORE SIST.FORMATIVO-POL.SOCIALI prot.n. \_\_\_\_\_

SETTORE GESTIONE FROV. prot.n. \_\_\_\_\_

SETTORE \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ prot. n. \_\_\_\_\_

Revisori dei Conti il \_\_\_\_\_ prot. n. \_\_\_\_\_

Nucleo di Valutazione il \_\_\_\_\_ prot. n. \_\_\_\_\_

Conferenza dei Capigruppo il \_\_\_\_\_ prot.n. \_\_\_\_\_

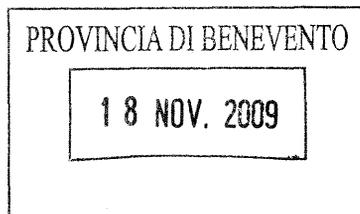


# COMUNE DI MELIZZANO

*Provincia di Benevento*

Prot. n° 14128

Del 13.11.2009



- Al Presidente della Provincia  
di Benevento

- All'Assessore alle Politiche Sociali  
dott.ssa Annalisa Palmieri  
Benevento

Si trasmette in allegato alla presente, il progetto per la realizzazione di un portale sociale per il Comune di Melizzano, richiedendoVI un contributo economico per l'attuazione dello stesso.

L'occasione è gradita per porgere distinti saluti.



IL SINDACO  
Rossano Insogna



Provincia di Benevento

AOO: Prot. Generale

Registro Protocollo Entrata

Nr. Prot. 0027566

Data 18/11/2009

Oggetto TRASMISSIONE PROGETTO F  
RICHIESTA CONTRIBUTO

Dest. n.d.

# PROGETTO PER LA COSTITUZIONE DI UN PORTALE SOCIALE

## PREMESSA

Da qualche anno la Pubblica Amministrazione italiana è impegnata in un rinnovo delle forme di comunicazione fra le quali i progetti di e-government. Si tratta della fornitura on line di quei servizi che normalmente avvengono agli sportelli quali pratiche burocratiche, informazioni sulle attività e le politiche degli enti. Tutto ciò si traduce spesso in lunghe file agli sportelli. I progetti di e-government hanno l'obiettivo di risolvere tutto questo. La soluzione adottata è appunto quella di utilizzare il web come canale in cui gestire informazioni e servizi per il cittadino. Tutti gli enti locali sono ormai in rete con i propri siti internet e sempre più spesso avvalendosi anche di portali dedicati specificamente alle politiche sociali che assumono via via più rilevanza. È a partire dalla legge 328/2000, che le politiche sociali diventano un diritto per tutti i cittadini e un dovere per la pubblica amministrazione; infatti, la suddetta legge afferma che "La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione". In particolare il Comune diventa gestore delle politiche in materia di servizio sociale e promotore delle risorse disponibili nel territorio.

## OBBIETTIVI

Sulla base di queste esigenze di informatizzazione e del ruolo fondamentale del comune quale ente particolarmente indicato per la lettura del territorio e la rilevazione dei bisogni sociali della persona, della famiglia, del territorio stesso, si colloca la creazione di questo portale che fornisce una serie di informazioni utili sulle attività e in generale sui servizi sociali del territorio di Melizzano. Il comune diventa quindi un ente intermedio di programmazione decentrata delle politiche provinciali e di sviluppo e coordinamento del territorio.

Gli obiettivi che si intende perseguire sono:

- Offrire agli utenti tutti i notevoli vantaggi della comunicazione via web, una comunicazione che mette al centro le esigenze dei cittadini, parla un linguaggio più semplice possibile, offre massima usabilità ed è accessibile a tutte le tipologie sociali di utenti.
- Offrire informazioni e servizi nel modo più chiaro e veloce possibile, garantire più livelli di approfondimento, sezioni diverse che rispondano ad esigenze diverse e, da ultimo, la possibilità di avere pagine personalizzate, il cui accesso sia garantito da

password e che visualizzi informazioni e processi inerenti ad un singolo utente, o gruppi di utenti. C'è quindi una maggiore possibilità di personalizzare il servizio e di instaurare un rapporto più diretto con il cittadino.

- Consentire uno scambio e una partecipazione diretti grazie all'interattività del web. Se informare è un processo unidirezionale e verticale (dalla P.A. al cittadino-utente), comunicare è invece un processo bidirezionale, sia verticale che orizzontale (P.A.-cittadino, cittadino-P.A., cittadino-cittadino) e implica risposta e partecipazione.

## DESTINATARI

Destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti nel territorio ed i loro familiari, gli stranieri i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale e nel mercato del lavoro, nonché i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali, i minori, specie se in condizioni di disagio familiare, accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni erogati.

Il portale sarà suddiviso in aree che interessano le diverse categorie di destinatari:

- Famiglia e infanzia Il sostegno alle capacità genitoriali e alle responsabilità familiari e al lavoro di cura, alla condivisione di tali responsabilità, con particolare riferimento al ruolo delle donne, lo sviluppo della coesione sociale, la promozione e la diffusione della cultura della solidarietà costituiscono gli obiettivi generali di questa area di intervento. Il comune esercita funzioni di progettazione, di coordinamento e di promozione di attività a favore dello sviluppo e dell'attuazione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza. Promuove l'integrazione delle politiche a favore dell'infanzia e dell'adolescenza con quelle che investono la sfera educativa, scolastica.
- Scuola e Giovani Questa area è tesa a favorire la nascita di nuove associazioni e di gruppi informali creati e gestiti direttamente da un gruppo di giovani; incoraggiare lo spirito di iniziativa e la partecipazione attiva dei giovani a rischio di devianza in attività culturali, ambientali, del tempo libero, della vita associativa e artistica; sviluppare strutture e sedi di aggregazione, promuovendo attività di solidarietà sociale e di cittadinanza attiva; accrescere competenze anche di tipo professionale per i soggetti coinvolti, al fine di permettere loro un effettivo inserimento nella vita lavorativa; esortare i giovani ad esprimere creatività e spirito d'iniziativa in attività di aggregazione e di solidarietà con altri gruppi di giovani; promuovere azioni di pari opportunità.
- Anziani Promuovere sani stili di vita, il benessere e le relazioni sociali come fattori preventivi per favorire un invecchiamento attivo e consapevole. L'obiettivo specifico

della rete dei servizi per anziani è favorire il massimo mantenimento dell' autonomia individuale, aiutare l' anziano a rimanere nella propria casa e nel proprio contesto di vita e organizzare percorsi assistenziali per gli anziani non autosufficienti che garantiscano cure adeguate nel rispetto della dignità e della libertà di scelta della persona e il coinvolgimento dei familiari e del medico di famiglia.

- Immigrati A fronte di un sensibile e continuo aumento della comunità straniera, è necessario adottare politiche atte a favorire l'integrazione dei suoi componenti con il territorio e il tessuto sociale dove essi vivono e lavorano. Gli immigrati possono costituire una importante risorsa per lo sviluppo futuro della collettività.
- Dipendenze Nelle politiche sociali esiste un ampio spettro di prestazioni, servizi e strutture per persone con problemi di dipendenze e i loro familiari. Le offerte vanno da servizi di consulenza e informazione, al ridurre al minimo i danni psicologici, fisici e sociali nel periodo in cui non riescono a smettere di consumare sostanze tossiche e l'aiuto alla sopravvivenza. Gli obiettivi sono la promozione dell'autonomia e dell'integrazione sociale degli utenti, ma anche il consolidamento dell'assistenza in un ambiente protetto.
- Disabili Il comune promuove servizi e interventi sociali e sociosanitari, allo scopo di favorire risposte efficaci ai bisogni di salute e di integrazione scolastica, sociale e lavorativa delle persone con disabilità. Per rendere i diritti concretamente fruibili predispone uno strumento semplice per ottenere informazioni utili ai fini dell'accesso alle agevolazioni previste dalla normativa vigente a favore delle persone disabili e loro familiari e sulle modalità per ottenerle.

## LA REALIZZAZIONE

Il progetto prevede la realizzazione del portale grazie alla collaborazione tra i componenti della struttura comunale e la collaborazione con un esperto di comunicazione. La riuscita dei portali destinati all'e-gov presuppone infatti un notevole lavoro sull'usabilità e sull'adozione di forme nuove di comunicazione con il cittadino, in primo luogo attraverso una revisione del linguaggio. Infatti è attraverso il linguaggio che l'utente attiva i processi nel web. Tre saranno le linee-guida nella attuazione del progetto:

- Architettura Gestire l'informazione in base all'analisi dei bisogni e renderla immediatamente percepibile all'utente è il primo passo da compiere per qualsiasi progettazione che passi attraverso il web. E' sufficiente porsi queste domande: chi è l'utente? Cosa ha bisogno di fare? Perché dovrebbe farlo così e non altrimenti? Qui sta il nocciolo della gestione dell'informazione e dell'architettura del sito. Una volta risposto a queste domande si potrà stabilire quali sono i flussi informativi e i processi di interazione, cioè quali informazioni, quali operazioni concrete e quali percorsi spettano all'utente. Attraverso le parole usate, il portale deve comunicare all'utente le

informazioni sull'architettura: per chi è il sito, a che cosa serve e come si può procedere nelle operazioni.

- Il sistema di navigazione I sistemi di navigazione per una navigazione corretta verso i servizi ricercati sono riconducibili a due modelli principali. Il primo è la navigazione in base all'identità dell'utente (es: cittadini, imprese, professionisti). Le lunghe definizioni tipiche del linguaggio amministrativo, le tassonomie e il lessico di matrice giuridica (ostica ed oscura) vanno eliminate o ridotte. La brevità, in questo caso, è la regola da seguire. Il secondo è la navigazione in base ai servizi che, invece, propone immediatamente l'accesso ai servizi. Anche in questo caso l'utente è al centro dell'attenzione e l'istituzione pubblica non mette in evidenza se stessa come ente erogatore di un servizio (o richiedente un tributo o tassa), ma il servizio in sé. Il successo di una navigazione basata sui servizi dipende essenzialmente dal lessico usato, per la necessità di restituire all'utente termini semplici, chiari, immediatamente identificabili in base alla sua esperienza e possibilmente brevi nella descrizione del servizio.
- Comunicazione interpersonale con il cittadino La centralità del cittadino e la disponibilità verso le sue esigenze è d'obbligo. Le forme impersonali (non citare il soggetto destinatario della comunicazione o indicarlo attraverso un 'si' impersonale) sono fallimentari nel web perché il portale deve da subito evidenziare che si rivolge proprio a quel tu che sta davanti allo schermo. Al contrario, sarà facile che l'utente abbandoni la connessione. In definitiva, il web esige chiarezza dove necessario attraverso l'esplicitazione del soggetto dell'enunciazione. Oltre a ciò, la personalizzazione dei servizi richiede un'elaborazione di forme adeguate per invitare l'utente ad accedere. Ad esempio la profilazione delle pagine e la firma digitale. Nel primo caso all'utente è richiesto di inserire il proprio nome utente e una password per accedere a pagine che conterranno i suoi dati. In questo modo la richiesta è veloce e il portale dei servizi on line diventa il suo portale, personalizzato. Le informazioni, anche in questo caso, devono essere facilmente comprensibili, complete e presentate per dare l'idea di un vantaggio, di un contatto diretto. La firma digitale dei documenti non è naturalmente supportata dalla mano, ma da una carta e un codice PIN che consente di firmare elettronicamente un documento. Anche questo rappresenta un segno importante dell'avvicinamento del web ad una delle pratiche più legate alla individualità fisica della persona.

Per l'attuazione del presente progetto è prevista una spesa di € 20.000 che in sede di definitiva approvazione sarà dettagliatamente definita.

## PREVISIONE DI SPESA PER 1 ANNO

Acquisto materiale hardware e software	euro 6.000,00
Content management	euro 500,00
Spese generali e di cancelleria	euro 1.500,00
Risorse umane per la realizzazione e l'aggiornamento (1 esperto in giornalismo e n. 2 amministrativi)	euro 12.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>EURO 20.000,00</b>