

# COMUNE DI RIMINI

- Segreteria Generale -

## ESTRATTO DAL REGISTRO DELLE DELIBERAZIONI DI GIUNTA COMUNALE

N. : 178 del 22/05/2007

Oggetto : LINEE GUIDA PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA NEL COMUNE DI RIMINI.

L'anno duemilasette, il giorno 22 del mese di Maggio, alle ore 15:30, con la continuazione in Rimini, in una sala della Residenza Municipale si è riunita la Giunta Comunale.

Per la trattazione dell'argomento all'oggetto indicato, risultano presenti:

		Pres./Ass.
- RAVAIOLI ALBERTO	Sindaco	presente
- MELUCCI MAURIZIO	Vice Sindaco	presente
- BELTRAMI ANTONELLA	Assessore	presente
- BIAGINI ROBERTO	Assessore	presente
- BULDRINI VITTORIO	Assessore	presente
- FIORI ANNA MARIA	Assessore	presente
- GAMBERINI ANTONIO	Assessore	assente
- MARCHIONI ELISA	Assessore	presente
- PIVATO STEFANO	Assessore	presente
- TADDEI PAOLA	Assessore	presente
- TURCI DONATELLA	Assessore	presente
- VISANI KAREN	Assessore	presente
- VITALI STEFANO	Assessore	presente
- ZANZINI ANDREA	Assessore	assente

**Totale presenti n. 12 - Totale assenti n. 2**

Presiede il Sig. RAVAIOLI ALBERTO nella sua qualità di SINDACO.

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE LAURA CHIODARELLI.

OGGETTO: Linee guida per la Comunicazione Pubblica nel Comune di Rimini

## LA GIUNTA COMUNALE

AVUTO PRESENTE il seguente quadro normativo che interessa la comunicazione pubblica:

- **La Costituzione italiana che nell'art. 21, parla del diritto di informazione e della comunicazione in questi termini:** "Tutti hanno il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione. La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure...".
- **La Legge 5 agosto 1981 n. 416 (poi modificata con la Legge 25 febbraio 1987 n. 67)** che porta a maturazione normativa il diritto del cittadino ad essere informato sull'attività amministrativa, disponendo l'obbligo di Regioni, Province e Comuni a pubblicare i bilanci in estratto su quotidiani nazionali.
- **La Legge 8 giugno 1990 n. 142 e la Legge 7 agosto 1990 n. 241.** Nella prima viene imposto alle pubbliche amministrazioni di garantire il diritto alla conoscenza delle modalità dell'attività amministrativa tramite l'adozione di uno statuto che contenga forme di partecipazione popolare e di accesso dei cittadini alle informazioni e ai procedimenti amministrativi. Nella seconda vengono rafforzati i principi di trasparenza e efficienza della pubblica amministrazione.
- **Il D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352** che indica gli Uffici per le relazioni con il pubblico (Urp) lo strumento con il quale si favorisce la partecipazione dei cittadini e il diritto all'accesso.
- **Il Decreto legislativo 3 febbraio 1993 n. 29** che investe formalmente gli Urp del ruolo di soggetto che garantisce il dialogo tra pubblica amministrazione e cittadini.
- **Le cosiddette Leggi Bassanini (n. 59 del 15 marzo 1997 e n. 127 del 15 maggio 1997)** che hanno ampliato la normativa sulla semplificazione amministrativa e stimolato la costruzione di una rete informatica omogenea delle pubbliche amministrazioni.
- **La Legge 7 giugno 2000 n. 150 'Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni'** che riconosce la comunicazione e informazione quali funzioni che legittimano e supportano l'attività della pubblica amministrazione, dando una connotazione inequivocabile al diretto rapporto tra queste e l'attuazione dei principi di trasparenza e efficacia dell'attività amministrativa.
- **La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002** con la quale 'la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante'.

TENUTO CONTO dei principi che si ricavano dalla surrichiamata normativa e che sostengono l'edificio della comunicazione pubblica e costituiscono i binari sui quali corrono le priorità dell'azione di comunicazione da parte dell'Ente Locale, così sinteticamente riassunti:

1. **Partecipazione** (legge 241/1990): informazione obbligatoria che parte con l'avvio del procedimento e consiste nella comunicazione data al soggetto destinatario del provvedimento con la possibilità di presentare documentazione che

l'amministrazione deve valutare;

2. **Semplificazione:** chiarezza normativa e semplicità dell'attività amministrativa, ancorché complessa e articolata;
3. **Trasparenza:** garantire la massima e chiara circolazione dell'informazione all'interno dell'amministrazione e verso il mondo esterno. Ciò riduce le potenziali conflittualità con i cittadini e permette di ottimizzare il lavoro interno tramite la comunicazione;
4. **Servizio:** la comunicazione segue in ogni sua fase l'erogazione del servizio attraverso:
  - comunicazione sulle caratteristiche del servizio stesso;
  - semplificazione del linguaggio a beneficio dei cittadini/utenti;
  - ritorno (feed-back) da parte del cittadino/utente circa la qualità del servizio e eventuali nuove istanze;
5. **Ascolto:** elemento fondamentale per il controllo sull'erogazione del servizio, il suo miglioramento e l'indicazione di nuove istanze.

RICHIAMATA la delibera del C.C. n. 120 del 27.07.2006 contenente le "Linee programmatiche di mandato per gli anni 2006/2011 – Il Programma di Governo per Rimini", e tenuto conto degli obiettivi in esso contenuti fondati sul concetto esteso di partecipazione e cittadinanza attiva;

RAVVISATA la necessità di definire, sulla base dei principi che presiedono la comunicazione pubblica (Partecipazione e semplificazione – Trasparenza – Servizio – Ascolto) e degli obiettivi del programma di mandato 2006/2011 fondati sul concetto di partecipazione e cittadinanza attiva, le "linee guida" per la comunicazione pubblica del Comune di Rimini, a valere per la definizione e attuazione dei Piani di Comunicazione che saranno realizzati in tale arco temporale e formulate nei termini di cui all'allegato 1;

RITENUTO altresì doversi fissare canoni comportamentali che regolino in modo ordinato e razionale l'attività di comunicazione e di informazione a valere nei confronti di quanti all'interno dell'Ente svolgono funzioni e azioni in tale campo e formulati nei termini di cui all'allegato 2;

DATO ATTO che contenendo il presente atto linee guida e canoni comportamentali non sono richiesti i pareri prescritti dall'art. 49 del T.U.EL 267/2000;

VISTO lo schema di cui all'allegato 3, che rappresenta la organizzazione delle strutture che operano nel campo della comunicazione – informazione nel Comune di Rimini, così articolato: Ufficio Stampa – Portavoce – Ufficio Relazioni con il Pubblico – Gestione del WEB turistico, ove sono indicati compiti e funzioni e considerato che una comunicazione efficace richiede il coordinamento di tali strutture;

RITENUTO pertanto di istituire "la cabina di regia per la comunicazione" per coordinare le

unità preposte alla comunicazione, formata da: Direttore Affari Generali, Direttore del Piano Strategico, Portavoce, Capo Ufficio Stampa, Responsabile URP, Responsabile portale WEB, Responsabile Servizio Turistico, con il compito di elaborare il Piano annuale della Comunicazione e Informazione entro il 30/11 di ogni anno per l'anno successivo e governare il processo e verifica dei risultati;

A VOTI unanimi espressi per alzata di mano;

#### DELIBERA

-  di approvare le “linee guida” per la comunicazione pubblica del Comune di Rimini, a valere per la definizione e attuazione dei Piani di comunicazione che saranno realizzati e attuati nell'arco del mandato 2006/2011 in realizzazione del programma dell'Amministrazione Comunale e formulato nei termini di cui all'allegato 1;
-  di approvare i “canoni comportamentali” per la comunicazione – informazione ai quali dovranno attenersi quanti all'interno del Comune di Rimini svolgono funzioni e azioni in tale campo e formulate nei termini di cui all'allegato 2;
-  di istituire nel Comune di Rimini la “cabina di regia della comunicazione” per coordinare le unità preposte alla comunicazione, formata da: Direttore Affari Generali, Direttore del Piano Strategico, Portavoce, Capo Ufficio Stampa, Responsabile URP, Responsabile portale WEB, Responsabile Servizio Turistico, con il compito di elaborare il Piano annuale della Comunicazione e Informazione entro il 30 Novembre di ogni anno per l'anno successivo e governare il processo e verifica dei risultati;

#### LA GIUNTA COMUNALE

RILEVATA l'urgenza di provvedere;

A VOTI unanimi espressi per alzata di mano;

#### DELIBERA

- di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

**ALLEGATO 1****LINEE GUIDA PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA DEL COMUNE DI RIMINI PER IL MANDATO 2006/2011**

Sulla base degli obiettivi prioritari contenuti nel programma di mandato 2006/2011 (fondato sul concetto esteso di partecipazione e cittadinanza attiva), e con gli obiettivi della comunicazione pubblica (partecipazione, semplificazione, trasparenza, servizio e ascolto) sono definite le seguenti linee guida per la comunicazione pubblica del Comune di Rimini per il mandato 2006/2011

a) **contribuire alla definizione di un'immagine attendibile e autorevole dell'istituzione Comune** attraverso:

- *l'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile in ogni tipo di comunicazione interna ed esterna;*
- *il rafforzamento della riconoscibilità grafica di tutti gli strumenti informativi e di comunicazione dell'Ente;*
- *lo stimolo all'informazione vicina e raggiungibile e dunque in grado di garantire pienamente l'accessibilità ai servizi proposti.*

b) **dare risposta concreta alle domande dei cittadini, attuando iniziative di comunicazione e informazione più dirette e capillari. Si tratta di attuare** (attraverso:)

- *una comunicazione sui servizi e sulle opportunità offerte dall'Ente pubblico che raggiunga puntualmente e direttamente l'intera cittadinanza, senza alcuna esclusione;*
- *iniziative sistematiche di 'customer satisfaction' per testare il gradimento dei servizi comunali;*
- *una gestione omogenea di 'suggerimenti, reclami, esposti' per accelerare i processi di risposta;*

c) **supportare il processo di modernizzazione di una struttura articolata come quella amministrativa.** Le nuove tecnologie sono fondamentali nei processi di comunicazione interni e esterni all'Ente. In questo senso:

- *va ulteriormente incrementato il portale web comunale (contenitore di tutte le informazioni di pubblico interesse) perché sia sempre di più strumento di interazione con il cittadino in accordo con il Piano Telematico regionale sia per quanto riguarda i servizi di e-government che per lo sviluppo di sistemi di partecipazione ai processi decisionali;*
- *va percorsa con convinzione la strada delle informazioni attraverso reti di telefonia mobile, già peraltro sperimentata con successo dal Comune di Rimini (RimininOnda) sviluppando, sistemi di interazione bidirezionali;*
- *vanno sviluppati punti informativi ad ampia diffusione integrati con la rete comunale (sistema Informa sperimentato per le elezioni politiche e comunali del 2006) e di punti informativi di tipo interattivo;*

- ***va potenziata la comunicazione interna all'Ente, individuando:***
  - nella rete intranet uno strumento privilegiato e dunque da meglio definire negli obiettivi e nei servizi;
  - nella formazione sulla comunicazione la possibilità di concretizzare un reale coordinamento tra i settori per definire il flusso comunicativo

d) **promuovere sinergie di comunicazione orientate a ottimizzare le risorse e legittimare l'azione amministrativa.** In questo senso si tratta di:

- *adeguare - di concerto tra tutti gli organi di comunicazione e informazione comunali - strutture, strumenti e risorse professionali;*
- *promuovere il coordinamento e lo sviluppo organizzativo del sistema informativo;*
- *affermare la visibilità dell'Ente programmando attività di comunicazione e informazione nella direzione di avvalorare i processi d'identità e culturali, di tutela sociale, di pianificazione territoriale e ambientale.*

Tali linee guida vanno tramutate nell'arco del quinquennio in azioni di comunicazione la cui esplicitazione e successiva valutazione trova nel *Piano di comunicazione annuale* il suo strumento che verrà valutato nei risultati e aggiornato nelle azioni per sostanziare gli obiettivi indicati dal programma di mandato 2006-2011 dell'Amministrazione Comunale.

**ALLEGATO 2****CANONI COMPORTAMENTALI  
PER LA COMUNICAZIONE- INFORMAZIONE ALL'INTERNO DEL COMUNE DI  
RIMINI**

1. **Non abusare della dichiarazione**, specie sullo stesso argomento. Ciò rischia di annacquare il messaggio originario e soprattutto moltiplica esponenzialmente il pericolo di 'scivoloni' verbali. Il dichiarazionismo spinto porta con sé percezione di insicurezza e di estemporaneità dell'azione di governo; peraltro indebolisce l'autorevolezza allorché devono essere comunicate informazioni strategiche. Un Ente che sceglie quando intervenire
2. **Non abusare delle conferenze stampa**. Sono frequenti i rilievi degli organi d'informazione circa la debolezza di alcune iniziative presentate attraverso conferenze stampa. Peraltro gli stessi operatori dell'informazione interpretano tale proliferare di appuntamenti come una mancanza di rispetto nei loro confronti. Si propone di fissare un tetto annuo di conferenze stampa per l'Esecutivo, che potrebbe orientarsi verso i 6 appuntamenti all'anno per assessore, fatti salvo ovviamente contingenze e urgenze. Un Ente che sceglie i mezzi con i quali intervenire
3. **Non replicare o dichiarare sull'onda del sentito dire o di quanto riferito da altre persone**. La replica va fatta sulla base di una fonte esatta, verificata e completa. Un Ente che non è in balia delle ondate emozionali
4. **Non sopravvalutare un versante dell'informazione rispetto ad un altro**. Inseguire il solo dibattito giornalistico si rivela spesso la maniera meno indicata per mettere in luce motivazioni e iniziative. Un Ente che conosce e dunque non discrimina
5. **Informare preventivamente gli uffici comunali deputati all'informazione circa la prossima attuazione di iniziative o l'eventuale insorgere di problemi**. Un Ente che sa programmare
6. **Non lasciarsi sorprendere da informazioni fornite da fonti esterne a giornali o radio/tv**. Un Ente che non nasconde alcunché ma è trasparente
7. **Divulgare all'interno dei singoli settori una cultura della comunicazione**, ovverosia la necessità di porre la necessaria attenzione su un aspetto non secondario dell'azione amministrativa. Un Ente che forma al suo interno la corretta professionalità
8. **Valorizzare le azioni del Comune di Rimini programmando iniziative di comunicazione che coinvolgano la città**. Un Ente che sa condividere le proprie iniziative e fa squadra
9. **Rispettare le forme grafiche di comunicazione istituzionale**, senza imbarcarsi in fantasiose variazioni sul tema. Un Ente unito anche nell'immagine
10. **Avere la consapevolezza, anche davanti alle polemiche più bizzarre o sguaiate, di rappresentare la città**. Un Ente che sa usare le giuste parole
11. **Coinvolgere sempre formalmente e preventivamente gli uffici interessati dalle azioni organizzative che si mettono in campo**. Un Ente che sa coinvolgere e organizzare

**ALLEGATO 3****SCHEMA ORGANIZZATIVO STRUTTURE DEL COMUNE DI RIMINI CHE OPERANO NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE**

Il Comune di Rimini ha recepito le indicazioni della legge n. 150 del 7 giugno 2000, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", confermando le strutture e le funzioni di comunicazione e di informazione al personale che già le svolgeva.

Gli Uffici sono quelli previsti dalla legge 150 che razionalizza l'attività di informazione e comunicazione pubblica nelle strutture dell'Ufficio Stampa, del Portavoce, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: mentre all'Ufficio Stampa e al Portavoce è affidata l'attività d'informazione verso i media (si differenziano per il carattere istituzionale dell'attività d'informazione del primo mentre al secondo è attribuita quella politico-istituzionale), all'Urp è affidata l'attività di comunicazione con i cittadini per garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione.

**L'Ufficio Stampa** (è inserito strutturalmente nella Direzione "Affari Generali" diretta dal Dott. Ivano Muratori).

*Attività* è diretta nei confronti dei media, sia locali che nazionali, con i quali si relaziona attraverso comunicati stampa, conferenze stampa, contatti diretti. Realizza e coordina gli strumenti di informazione dell'ente diretta ai cittadini costituiti dai prodotti della *filiera* de "l'Arengo", ossia con le testate registrate in tribunale de "l'Arengo - servizi", "l'Arengo online", "l'Arengo quaderni", "l'Arengo Circoscrizioni" (ora "Quartiere informa") e il più recente "l'Arengo telecamere". Realizza direttamente e coordina le campagne d'informazione verso i cittadini sui grandi temi d'iniziativa dell'Amministrazione comunale. Realizza la Rassegna Stampa quotidiana e ne cura la distribuzione. Organizza e implementa l'archivio fotografico comunale, proprio e storico. Svolge il ruolo di consulente nell'attività d'informazione di tutti i settori dell'ente.

*Risorse umane*

L'Ufficio Stampa è diretto da Emilio Salvatori, giornalista professionista, che riveste il ruolo di Capo Ufficio Stampa (posizione organizzativa) affiancato da Manuela Rosa (collaboratrice amministrativa cat. C) con funzioni amministrative

**Il Portavoce** è alle dirette dipendenze del Sindaco e della Giunta comunale

*Attività* cura l'attività d'informazione nei confronti dei media sul versante politico - istituzionale. Interpreta e attua le indicazioni dell'organo di vertice politico - amministrativo (Sindaco e Giunta) nel campo dell'informazione sia nel rapporto coi media che con gli uffici. Opera in stretta collaborazione e sinergia con l'Ufficio Stampa, con il quale elabora le strategie comunicative dell'ente.

*Risorse umane* l'incarico, per sua natura di tipologia fiduciaria e quindi contrattualmente legato al mandato del Sindaco, è ricoperto da Fabrizio Bronzetti, giornalista professionista.

**L'Urp, Ufficio Relazioni con il Pubblico** (di seguito Urp) è inserito strutturalmente nella "Direzione del Piano Strategico" diretta dal Dott. Pietro Leoni.

*Attività* L'attività dell'Urp è indirizzata ai cittadini singoli e associati e svolge, un ruolo informativo ad ampio raggio per illustrare, ai fruitori temporanei e permanenti della città, le attività dell'Amministrazione, supportarli nelle difficoltà di rapporto con la Pubblica Amministrazione in genere. In particolare l'Urp garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge n. 241/90 e successive modificazioni; agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini; verifica la qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti attraverso l'attività di ascolto degli utilizzatori del servizio, la gestione dei suggerimenti e dei reclami dei cittadini, la realizzazione di indagini di soddisfazione e gradimento dei servizi pianificate nell'ambito dell'attività del gruppo intersettoriale di lavoro sulla "customer satisfaction" e del gruppo intersettoriale di lavoro sulla "certificazione qualità"; garantisce la reciproca informazione fra l'Urp e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni; coordina i redattori referenti per tutti i settori dell'Amministrazione per la pubblicazione dei contenuti sul portale web, segnala i disservizi e/o le proposte di semplificazione delle procedure quando verifica – a contatto con il pubblico – la necessità di modifiche per una maggiore efficienza ed efficacia, collabora con tutti i settori per la realizzazione di eventi e/o di piani di comunicazione. Dell'Urp fa parte il Punto Europa che eroga informazioni di base e consulenze sulle possibilità di lavoro e studio all'estero in Europa e gestisce la rendicontazione e la partecipazione dell'Urp ai progetti finanziati dalla UE

*Risorse umane* l'Urp del Comune di Rimini, e' diretto da Milena Benvenuti (comunicatore pubblico); è strutturato in: front office + back office, redazione Urp + sito web + back office, Punto Europa (che diventerà "Antenna Europa").

il front office + back office composto da Maria Stella Lodovichetti, Sandra Rossi, Emiliano Violante, Carla Nicolini (a tempo pieno e indeterminato) e da Roberto Castignani, Ester Mordini, Roberta Musiani (a tempo pieno e determinato)

la redazione Urp + redazione sito web (contenuti) composto da Sabrina Fattori, Deborah Mazza, M. Luisa Barlini, Denise Fabbri, Claudia Grilli (a tempo indeterminato e part-time)

Punto Europa composto da Milena Cecchini (a tempo pieno e indeterminato)

**Il portale web e nuovi media** è inserito strutturalmente nella "Direzione del Piano Strategico" diretta dal Dott. Piero Leoni.

*Attività* si occupa della progettazione e gestione del sito web del Comune di Rimini: in collaborazione con Urp e Ufficio Stampa, ne implementa le notizie e cura

lo sviluppo, implementa e sviluppa nuovi canali di comunicazione digitale integrate con il sistema web

*Risorse umane*

e' diretto da Mauro Ferri (webmaster), composto da Paola Fantoni (a tempo indeterminato e part time che si occupa – per il momento – di verificare l'accessibilità delle pagine web) e da Claudio Lanci (a tempo pieno e determinato) e Claudio Santini (collaboratore a progetto)

**L'attività d'informazione e gestione del web nel settore turistico**

L'Ufficio risponde alle necessità particolari nel rapporto coi media di un comune a vocazione fortemente turistica come Rimini ed è affidato, attraverso incarico a un giornalista professionista, alle dipendenze del settore Turismo, Direzione "Cultura e Turismo" diretta dal Dott. Federico Placucci.

*Attività* cura l'attività d'informazione nei confronti dei media sul versante turismo. E' l'ufficio che cura il rapporto con le testate giornalistiche, le riviste specializzate, italiane ed estere, attraverso comunicati stampa, conferenze stampa, contatti diretti e front line per le richieste dei giornalisti. Realizza e coordina gli strumenti di informazione turistica (come la guida della città, il volume degli eventi estivi), le campagne di promozione turistica, le pianificazioni advertising. Realizza la rassegna stampa turistica e gestisce l'archivio fotografico. E' riferimento per la comunicazione delle grandi manifestazioni del settore. In collaborazione con il Portavoce e l'Ufficio Stampa, realizza le campagne di promozione sui temi turistici. Cura la gestione del sito web "RiminiTurismo" che include l'aggiornamento e implementazione della banca dati del Sistema Informativo per il Turista promosso dalla Regione Emilia Romagna in collaborazione con gli Enti Locali. Tale banca dati costituisce la fonte primaria di informazioni per l'attività degli uffici Iat (back office). Gestisce i contatti con gli operatori e cura le azioni di fidelizzazione degli ospiti.

*Risorse umane*

l'incarico è affidato a Errica Dall'Ara, giornalista professionista. L'attività di back office e di redazione turistica locale è affidata a Donatella Magnani, dipendente del Settore Turismo, Direzione "Cultura e Turismo" del Comune di Rimini

**Gli Iat, Ufficio di informazione turistica** sono inseriti strutturalmente nella "Direzione Cultura e Turismo" diretta dal Dott. Federico Placucci. Dal 1° gennaio 2007 l'attività dei suddetti uffici è gestita dalla Società pubblico-privata "Rimini Reservation s.r.l." come previsto dalla Delibera di Consiglio Comunale n. 76 del 04/04/2006, nel rispetto della normativa regionale art.14 comma 5, L.R. 7/1998.

*Attività*

L'attività degli uffici Iat è indirizzata ai fruitori temporanei e permanenti della città, in particolari turisti, operatori e cittadini, per supportarli nella ricerca di informazioni:

- su alberghi, residence, campeggi, appartamenti, agriturismi e comunque su tutte le strutture ricettive della Provincia di Rimini;

- su mezzi di trasporto quali bus, treni, aerei, ecc.;
- - su possibilità di escursioni e visite nei luoghi di maggiore interesse;
- - su luoghi di intrattenimento, i ristoranti ecc.;
- su servizi di spiaggia, stabilimenti termali, strutture sportive e per il tempo libero;
- su eventi, manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari;
- su servizi di pubblica utilità di cui Rimini dispone per eventuali necessità del cliente/turista o del cliente/cittadino o del cliente/operatore turistico.

Il servizio dell'ufficio informazioni prevede la distribuzione gratuita di informazioni e di materiale informativo e promozionale direttamente all'utente, con risposta telefonica oppure via fax, a mezzo posta tradizionale o posta elettronica

Provvede alla raccolta delle schede reclamo e quindi all'inoltro delle medesime agli organi competenti. Realizza indagini di gradimento dei servizi, tiene monitorati i contatti con i clienti ed è il front office delle azioni di fidelizzazione degli ospiti.

Dal 1 gennaio 2007 l'affidamento della gestione degli uffici informazioni alla Società Rimini Reservation s.r.l. permette inoltre di effettuare l'attività di reservation alberghiera, in quanto la Società è titolare dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia viaggi e turismo. Il personale Iat può inoltre fare iscrizioni, prenotazioni e verifica della disponibilità per eventi, spettacoli, visite guidate ecc. su richiesta dell'utente.

*Risorse umane*

Personale a tempo indeterminato part-time proveniente dalla graduatoria comunale e personale a tempo determinato, in carico alla Società Rimini Reservation s.r.l.

**ANNOTAZIONI RELATIVE ALLA PUBBLICAZIONE ED ESECUTIVITA'**  
Deliberazione di G.C. n. 178 del 22/05/2007

**SINDACO**

F.to RAVAIOLI ALBERTO

**SEGRETARIO GENERALE**

F.to LAURA CHIODARELLI

**ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva dal 03/06/2007 ai sensi e per gli effetti dell'art. 134 – comma terzo – del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267, per avvenuta pubblicazione all'Albo Pretorio per giorni 10, dal 24/05/2007

Il Vice Segretario Generale  
Dott. Ivano Muratori

Rimini li 11/06/2007

**ATTESTATO DI COPIA CONFORME**

Il sottoscritto attesta che la presente copia di deliberazione è conforme all'originale. Si rilascia in carta libera per uso interno amministrativo e d'Ufficio.

Rimini li \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_