



# CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

Caltanissetta, 02.07.2026

Al Sindaco  
Avv. Walter Tesauro  
SEDE

**Oggetto:** Riscontro all'interrogazione, prot. n. 79532 del 23.06.2026, presentata dalla Consigliera Comunale Laura Naselli, concernente il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'efficacia delle attività di comunicazione istituzionale.

Con riferimento all'interrogazione in oggetto, si fornisce il presente riscontro sulla base delle informazioni acquisite dagli uffici competenti, delle relazioni trasmesse dal personale dell'U.R.P. e delle attività programmate e realizzate nell'ambito delle deleghe assessorili alla Comunicazione istituzionale e alle Relazioni con il Pubblico.

Preliminarmente, appare opportuno evidenziare che l'interrogazione affronta temi che investono un ambito organizzativo complesso e multidimensionale, disciplinato da un articolato quadro normativo composto, tra l'altro, dalla Legge n. 150/2000, dal D.P.R. n. 422/2001, dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005) e dai principi di trasparenza, partecipazione e accessibilità sanciti dal D.Lgs. n. 33/2013.

In tale prospettiva, l'U.R.P. non può essere ridotto a un mero centro di raccolta di istanze protocollate, bensì va considerato quale infrastruttura relazionale dell'Ente, deputata alla gestione integrata dei flussi informativi tra amministrazione e cittadinanza, con prevalenza di attività di front office, orientamento, facilitazione amministrativa e supporto all'accesso ai servizi.

## Riscontro analitico ai quesiti

1. Segnalazioni, richieste di informazioni, reclami e istanze pervenute all'U.R.P. nel 2024, 2025 e nei primi mesi del 2026.

L'U.R.P. opera prevalentemente attraverso un modello di assistenza diretta e immediata all'utenza, caratterizzato da accessi fisici allo sportello, contatti telefonici e richieste informali di orientamento amministrativo.

Come rappresentato dal personale dell'ufficio, non è possibile determinare con assoluta precisione il numero complessivo degli accessi e delle richieste gestite, in quanto una quota largamente maggioritaria delle interazioni viene definita contestualmente al contatto con il cittadino senza generare un procedimento amministrativo autonomo.

Nel periodo considerato l'U.R.P. ha assicurato quotidianamente attività di:

- informazione sui servizi comunali;
- orientamento procedimentale;
- supporto alle pratiche anagrafiche e sociali;



## CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

- assistenza per l'accesso ai servizi digitali;
- raccolta di segnalazioni relative a manutenzioni, illuminazione pubblica e verde urbano;
- gestione delle card per le "Case dell'Acqua";
- supporto ai procedimenti partecipativi e referendari.

### 2. Richieste evase, richieste pendenti e tempi medi di risposta

Le richieste presentate direttamente allo sportello vengono generalmente prese in carico ed evase in tempo reale, mediante risposta immediata dell'operatore o contatto diretto con il settore competente.

Per le istanze che richiedono approfondimenti istruttori da parte di altri uffici:

- l'U.R.P. provvede all'immediato smistamento;
- il riscontro finale viene reso dal settore competente;
- i tempi di definizione dipendono dalla complessità del procedimento amministrativo sottostante.

Non risultano, allo stato, giacenze strutturali imputabili all'U.R.P. quale ufficio di front office.

### 3. Sistema informatico di tracciamento delle segnalazioni

È corretto rilevare che l'Ente non dispone ancora di un sistema integrato di ticketing e workflow management dedicato alla tracciabilità unitaria delle segnalazioni provenienti da tutti i canali di contatto.

Tale criticità è stata individuata sin dall'inizio del mandato assessorile e costituisce uno degli elementi centrali del processo di riorganizzazione in corso.

In particolare:

- è stato avviato il progetto di definizione dei protocolli interni di interazione tra U.R.P. e settori;
- è in corso la strutturazione di procedure di back office informatizzate;
- è stata inserita nel Piano della Performance 2026 l'azione strategica relativa al Regolamento comunale dell'U.R.P., propedeutica anche all'implementazione di strumenti di tracciamento evoluti.

### 4. Personale assegnato all'U.R.P. e variazioni dell'organico

L'organico dell'U.R.P. è attualmente composto da n. 2 dipendenti di ruolo e non ha subito variazioni dall'inizio della consiliatura.

Proprio la limitatezza delle risorse umane disponibili ha reso necessario attivare strumenti integrativi di supporto, quali:

- il servizio dei facilitatori digitali;
- il servizio di mediazione linguistico-culturale "Pronto Mediatore";



## CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

- il progetto di Servizio Civile Universale “More Information”.

### 5. Obiettivi assegnati all’U.R.P. e risultati conseguiti

Gli obiettivi strategici assegnati all’U.R.P. riguardano:

- miglioramento dell’accessibilità ai servizi;
- rafforzamento della capacità di ascolto;
- riduzione del divario digitale;
- potenziamento dell’inclusione linguistica e sociale;
- standardizzazione dei processi di relazione con il pubblico.

I risultati conseguiti includono:

- attivazione dei facilitatori digitali;
- istituzione del servizio “Pronto Mediatore”;
- avvio dei percorsi formativi specialistici per il personale volti a garantire la piena attuazione degli obblighi di cui alla Legge 7 giugno 2000, n. 150 e al D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422;
- implementazione delle attività di customer satisfaction;
- coinvolgimento dell’U.R.P. in progetti di inclusione e partecipazione civica;
- predisposizione del primo Regolamento comunale dell’U.R.P. nella storia dell’Ente.

### 6. Campagne di comunicazione istituzionale realizzate nel 2024, 2025 e 2026

Contrariamente a quanto potrebbe desumersi da una lettura parziale delle attività dell’U.R.P., la funzione di comunicazione istituzionale è stata esercitata in maniera sistematica e strutturata attraverso l’Assessorato competente, mediante piani di comunicazione, direttive organizzative, strumenti di identità visiva e campagne tematiche.

Campagne e interventi realizzati

Avvio del nuovo modello comunicativo

#### › Riorganizzazione dell’Ufficio Stampa (Governance)

Finalità: adeguamento della struttura comunale ai modelli organizzativi previsti dalla normativa sulla comunicazione pubblica e attivazione degli strumenti operativi indicati dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Risultati: rafforzamento della capacità di produzione informativa dell’Ente, maggiore coordinamento con i settori comunali e incremento della tempestività delle comunicazioni istituzionali.

#### › Vademecum sulla Comunicazione Istituzionale (Standardizzazione)

Finalità: uniformare il linguaggio amministrativo e le modalità di comunicazione della Giunta comunale.



# CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

Risultati: riduzione delle disomogeneità comunicative e miglioramento della coerenza redazionale dei contenuti diffusi.

## › Manuale di Immagine Coordinata (Identità Visiva)

Finalità: definire per la prima volta un sistema organico di identità visiva dell'Ente.

Risultati: creazione di un'immagine istituzionale riconoscibile, incremento dell'autorevolezza percepita e uniformità grafica delle comunicazioni ufficiali.

## Campagne di comunicazione

### › Attivazione dei nuovi Servizi Digitali (Trasformazione digitale)

Finalità: accompagnare la cittadinanza nella transizione verso i canali digitali di accesso ai servizi comunali, riducendo il divario informativo e tecnologico, in sinergia con l'Assessorato ai Servizi Informatici.

Risultati: è stata assicurata un'informazione diffusa sulle nuove modalità di accesso digitale ai servizi, in coerenza con l'attivazione del servizio di facilitatori digitali a supporto dell'utenza meno avvezza agli strumenti telematici.

### › «Settembre è Nisseno» 2024 e 2025

Finalità: promuovere il calendario di iniziative culturali, sociali e di intrattenimento del mese di settembre quale momento di animazione collettiva della città.

Risultati: il piano ha garantito una copertura informativa organica e tempestiva dell'intero programma di iniziative, favorendo la partecipazione della cittadinanza alle attività proposte.

### › «Caltanissetta cambia passo» — Piano di rifacimento di 26 km di strade e corsie ciclabili

Finalità: tradurre un intervento infrastrutturale di ampia scala in una narrazione di rigenerazione urbana percepibile e condivisa dalla cittadinanza, riducendo la conflittualità sociale tipicamente associata ai cantieri stradali e costruendo consenso informato attorno a un'opera strutturale di lungo respiro.

Risultati: la campagna ha consentito una gestione comunicativa proattiva dei disagi temporanei legati ai cantieri, anticipando le criticità attraverso informazione puntuale sui cronoprogrammi e generando un significativo incremento della percezione pubblica dell'Amministrazione come soggetto capace di programmazione infrastrutturale di sistema, anziché di intervento emergenziale.

### › Mercatini e Città del Natale 2024 e 2025

Finalità: attivazione di un piano di comunicazione integrato (*omnichannel*) volto alla valorizzazione delle tradizioni festive e all'attrattività commerciale del centro storico. La strategia è stata orientata al posizionamento della città quale *hub* attrattivo per il turismo



## CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

di prossimità, coniugando leve di *rebranding* urbano a contenuti ad alta carica emotiva (*emotional marketing*).

Risultati: si è registrato un eccezionale incremento dei flussi di visitatori e nuclei familiari, con una ricaduta sul tessuto economico locale. La campagna ha generato un elevato tasso di *engagement* sui canali digitali, convertendo la percezione dello spazio pubblico da mero transito a luogo di aggregazione e coesione sociale.

### > Centro Antiviolenza Galatea

Finalità: garantire una comunicazione eticamente calibrata su una materia di estrema sensibilità sociale, assicurando visibilità ai servizi di tutela offerti dal Centro senza mai esporre le vittime a rischi di identificazione o stigmatizzazione secondaria.

Risultati: è stata assicurata una diffusione capillare e responsabile delle informazioni relative ai canali di accesso al servizio, in piena coerenza con le linee guida nazionali in materia di comunicazione sulla violenza di genere, contribuendo al rafforzamento della rete territoriale di protezione.

### > Festival del Lavoro (1° maggio 2025)

Finalità: comunicare un'iniziativa di rilievo sociale ed economico dedicata al mondo del lavoro, rafforzando il posizionamento dell'Amministrazione su temi di coesione sociale.

Risultati: l'iniziativa ha conseguito un'ottima visibilità mediatica e una massiccia partecipazione attiva della cittadinanza, consolidando la presenza pubblica dell'Ente su temi di rilevanza sociale.

### > Settimana Santa 2025 e 2026

Finalità: comunicare adeguatamente uno degli eventi identitari di maggiore rilevanza devozionale e turistica della città, nel rispetto del valore patrimoniale immateriale della tradizione della Real Maestranza.

Risultati: è stata garantita un'informazione tempestiva e capillare su percorsi, orari e modalità di partecipazione, con un riscontro positivo in termini di affluenza e di copertura mediatica, anche extra-regionale, dell'evento.

### > «Il Pranzo della domenica» – A sostegno della candidatura della Cucina Italiana a Patrimonio Immateriale UNESCO

Finalità: intrecciare l'identità gastronomica e familiare del territorio nisseno con una proiezione internazionale di prestigio, posizionando Caltanissetta entro una narrazione culturale di rilievo nazionale.

Risultati: l'iniziativa ha generato un significativo rafforzamento del senso di appartenenza identitaria collettiva e ha collocato l'immagine della città entro un circuito comunicativo di portata sovralocale, coerente con la candidatura UNESCO.



## CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

### > «Verso il 2026» — Speciale regionale di fine anno su “La Sicilia”

Finalità: offrire un momento di sintesi narrativa e di rendicontazione pubblica dell'azione amministrativa annuale, rafforzando la relazione tra Ente e cittadinanza in chiave di accountability.

Risultati: lo speciale ha consentito una restituzione organica e accessibile dell'attività amministrativa svolta, raggiungendo un pubblico ampio attraverso il canale regionale e contribuendo al posizionamento mediatico dell'Ente.

### > «Memorie e Mestieri» — Concorso sulla Real Maestranza

Finalità: coinvolgere attivamente la componente scolastica e familiare della città in un percorso di trasmissione intergenerazionale della memoria storica e delle tradizioni artigianali locali.

Risultati: l'iniziativa ha conseguito un'ampia partecipazione del mondo scolastico, consolidando il legame tra le giovani generazioni e il patrimonio identitario della Real Maestranza.

### > Progetto audiovisivo istituzionale

Finalità: utilizzare il linguaggio audiovisivo per rafforzare il senso di comunità e l'identità condivisa.

Risultati attesi: riduzione della distanza percepita tra cittadino ed Ente e modernizzazione della comunicazione pubblica.

### > Inaugurazione Parco Rosario Assunto

Finalità: comunicare la restituzione alla collettività di un nuovo spazio verde quale simbolo tangibile di rigenerazione urbana e di miglioramento della qualità della vita cittadina.

Risultati: l'iniziativa ha ottenuto una buona partecipazione cittadina e ha rafforzato la percezione pubblica dell'impegno dell'Amministrazione sul fronte della riqualificazione degli spazi urbani comuni.

### Costi sostenuti e affidamenti effettuati

Per quanto concerne i costi sostenuti e gli affidamenti effettuati per ciascuna delle campagne sopra elencate, si rappresenta che — per espressa e reiterata disposizione di questo Assessorato agli Uffici competenti — ogni procedura di affidamento, demandata alla responsabilità gestionale della Dirigenza, è stata condotta nel rigoroso rispetto del D.Lgs. n. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici) e dei principi di economicità, trasparenza e concorrenza, con valori di spesa costantemente allineati o inferiori ai correnti prezzi di mercato per servizi di natura analoga.

Trattandosi di un dato analitico che attiene alla gestione contabile e procedimentale di ciascun affidamento e che richiede, per essere reso con il rigore documentale che la materia impone, l'estrazione puntuale dei singoli atti (determine a contrarre, CIG, fatture, quietanze)



## CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

dai fascicoli detenuti dagli Uffici competenti, qualora la Consigliera interrogante ritenga di acquisire un livello di dettaglio ulteriore rispetto a quello proprio del presente riscontro, si invita a formulare richiesta direttamente agli Uffici preposti, i quali sono a disposizione per fornire, con la consueta solerzia, ogni elemento documentale desiderato. Tale modalità, lungi dal costituire diniego di informazione, piuttosto garantisce alla Consigliera la possibilità di acquisire direttamente dalla fonte primaria il dato contabile in tutta la sua completezza e tracciabilità, anziché riceverne una sintesi mediata in questa sede.

### 7. Sondaggi, questionari e rilevazioni di soddisfazione

Sono stati somministrati questionari di customer satisfaction relativi ai servizi offerti dall'U.R.P., i cui esiti hanno evidenziato un elevato livello di gradimento da parte dell'utenza. A tale rilevazione ordinaria si è affiancata, nell'ambito del progetto «More Information», un'indagine specificamente dedicata alla percezione della sicurezza nel centro storico, condotta tramite questionari rivolti sia ai cittadini sia agli operatori commerciali, le cui risultanze hanno alimentato un patrimonio conoscitivo posto a fondamento delle successive scelte di programmazione comunicativa e di presidio del territorio.

### 8. Assenza di reportistica periodica formalizzata

Si rappresenta che la prevalenza assoluta delle istanze, segnalazioni e reclami trova risoluzione diretta allo sportello, in tempo reale, circostanza che ha reso recessiva, sino ad oggi, l'esigenza di una reportistica periodica strutturata sul modello dei sistemi di ticketing digitale. Si tratta, tuttavia, di una criticità che questo Assessorato non ha inteso eludere, ma affrontare alla radice: la costituenda infrastruttura regolamentare e telematica dell'U.R.P., prevista come obiettivo strategico nel Piano della Performance 2026, è concepita proprio per consentire, a regime, la produzione di reportistica periodica fondata su dati oggettivi e verificabili, superando l'attuale assenza di tracciamento strutturato attraverso un intervento di natura organizzativa e non meramente dichiarativa.

### 9. Valutazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi di trasparenza, efficienza e partecipazione

Ritengo che la disamina sin qui condotta restituisca, con sufficiente compiutezza, la coerenza tra l'azione svolta da questo Assessorato e i principi di trasparenza, efficienza e partecipazione che l'Amministrazione e il sottoscritto hanno assunto a propria stella polare. Nel volgere di un biennio si è passati da un Ufficio privo di regolamentazione interna, di strategia digitale e di percorsi formativi strutturati, a un Ufficio dotato di maggiori e migliori servizi, di un progetto di Servizio Civile dedicato al rafforzamento dell'inclusione, di percorsi formativi specifici e conformi alla normativa di settore, e prossimo a dotarsi, per la prima volta nella storia dell'Ente, di un proprio Regolamento organico.

Parallelamente, la funzione di Comunicazione istituzionale si è dotata di un'identità visiva coordinata, di un Vademecum destinato alla Giunta, di un Ufficio Stampa riorganizzato secondo le direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica, e di una programmazione comunicativa annuale articolata su un numero significativo di campagne tematiche.



## CITTÀ DI CALTANISSETTA

Assessorato: URP; Comunicazione; Crescita territoriale; Agenda Urbana; Identità nissena

L'interrogazione in esame offre l'occasione per chiarire che l'attività dell'U.R.P. e della Comunicazione istituzionale non può essere valutata esclusivamente attraverso indicatori quantitativi di tipo protocollare.

Le moderne amministrazioni pubbliche sono chiamate a misurare anche la capacità di generare valore pubblico, inclusione, accessibilità, fiducia istituzionale e partecipazione civica.

In tale prospettiva, il lavoro svolto nel primo e nel secondo anno di mandato ha consentito di avviare una trasformazione strutturale di funzioni che per lungo tempo erano rimaste prive di una visione strategica integrata.

Il percorso di riforma dell'U.R.P. e della comunicazione istituzionale è lungo e tuttora in corso, ma i risultati già conseguiti dimostrano il passaggio da una gestione prevalentemente reattiva e frammentata a un modello progressivamente orientato alla governance della relazione con il cittadino, alla comunicazione pubblica strategica e alla costruzione di un'amministrazione più accessibile, moderna e partecipativa.

Cordiali saluti.

L'Assessore  
*Dott. Pier Paolo Olivo*