



L'AMMINISTRAZIONE COMUNICA

Eppur si muove... l'URP al servizio dei cittadini

Il processo di riorganizzazione in corso dall'inizio della legislatura prosegue. Senza molti proclami sono evidenti a tutti i cittadini che entrano nell'atrio del Comune le novità. Il principio su cui ci si è mossi è quello di innovare nella continuità, adeguando l'offerta di servizi alle richieste. Negli anni scorsi si è provveduto ad ampliare la possibilità di utilizzare i servizi on-line della Pubblica Amministrazione, e su questa strada continueremo, consapevoli però che le inchieste più recenti (luglio 2011) del Dipartimento per l'innovazione tecnologica (DIT) del governo hanno messo in evidenza come soltanto il 14% degli italiani intervistati abbia dichiarato di aver utilizzato nell'ultimo anno internet come canale di contatto con la P.A. L'ostacolo principale dichiarato dagli intervistati è costituito dalla mancanza di contatto con il personale, pesano anche le difficoltà tecniche, la mancanza di strumenti adeguati e infine i timori circa la sicurezza delle procedure. Gli sportelli fisici rimangono così per i cittadini il principale mezzo di contatto con la PA. È per questo che attribuiamo molta importanza al potenziamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). La legge 150 del 2000, è noto, individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico. Secondo quanto espresso dalla normativa, i soggetti che si occupano di relazioni con il pubblico hanno il compito in primo luogo di dare piena visibilità all'attività delle pubbliche amministrazioni, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa. Ciò che l'URP è chiamato a fare nei prossimi mesi, non consisterà quindi soltanto nella tradizionale attività di ascolto dei cittadini, compito che gli addetti dell'URP, per altro, svolgono con professionalità e grande sensibilità. Attraverso l'URP, già oggi, giungono gran parte dei reclami e dei suggerimenti che i cittadini rivolgono alla PA. L'URP dovrà promuovere una campagna di aggiornamento sulle novità in corso nella PA sotto il profilo dei procedimenti amministrativi. I cittadini saronnesi potranno trovare risposta alle loro domande sulla macchina amministrativa, sui servizi offerti dall'ente e la garanzia dell'esercizio dei diritti di accesso. Presso l'URP, come si è detto è sviluppata anche la funzione dell'ascolto. All'area dell'ascolto e della verifica attribuiamo una importanza particolare poiché consente di controllare l'attuazione delle scelte amministrative e di verificare il grado di soddisfazione della qualità dei servizi erogati. Infine, presso l'URP si dovrà garantire ai cittadini il controllo delle pratiche aperte presso la PA. All'URP dovrà avvenire lo scambio di informazioni interno/esterno per assicurare quella trasparenza amministrativa proclamata da numerose norme. Il servizio URP del Comune di Saronno dovrà effettivamente rispondere alle esigenze di semplificazione e miglioramento della relazione tra pubblica amministrazione e cittadini. La partecipazione dei cittadini alla vita pubblica del comune va favorita e assicurata. Per questo si è ridefinita, fra l'altro, la collocazione logistica dell'URP e la strutturazione del front office, reso maggiormente fruibile. Se quanto fin qui detto, si configura come un potenziamento dello sportello polifunzionale, infatti presso il nostro URP si possono anche fare alcune pratiche come quella dei trapassi automobilistici, gli sforzi dovranno essere indirizzati anche al potenziamento del cosiddetto "sportello virtuale", ai servizi on line. Certo è che la forza maggiore dell'URP, la sua reale efficacia, al di là di qualsiasi regolamento e potenziamento organizzativo, consiste nella qualità delle risorse umane che vi lavorano. Spesso nella PA amministrazione vi sono tipologie umane che hanno radicato lo spirito di servizio, ben oltre le funzioni definite dai contratti di lavoro. Sull'umanizzazione dei rapporti fra PA e cittadini contiamo molto. Le tecnologie sono strumenti, importanti, ma non risolutivi.

Giuseppe Nigro

Assessore all'Organizzazione, Comunicazione e Partecipazione, Risorse Umane, Polizia Locale, Tempi e Orari

