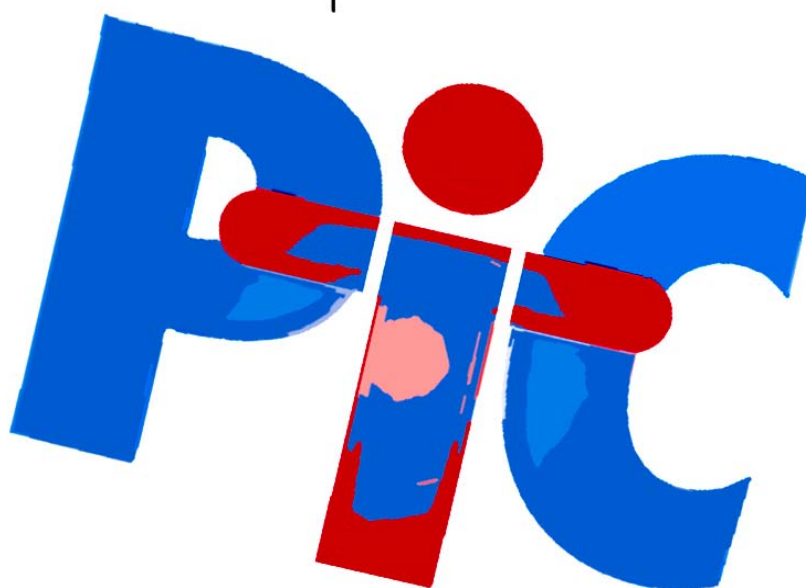


PiC

Piano integrato di Cambiamento



**PROMUOVIAMO
iNSIEME IL
CAMBIAMENTO**

RESPONSABILE: *Dott. Marco Domenicucci*

PROGETTO 2 UniUrp – La Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico

PRIORITÀ' Prima fascia

RESPONSABILE D.ssa Roberta Galdenzi

1 IL PROBLEMA

E' indubbio che negli ultimi anni gli Uffici Relazioni con il Pubblico hanno acquisito un ruolo sempre più incisivo nel processo di innovazione organizzativa della P.A., passando dall'originaria funzione informativa a quella di veri e propri "centri di servizio", la cui *mission* istituzionale è costituita dalla realizzazione di iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi, per la razionalizzazione delle procedure amministrative ed infine per la comunicazione interna ed esterna agli Enti, il tutto supportato da elevati livelli di tecnologia. Ciò premesso, i compiti degli Uffici Relazioni con il Pubblico non possono che apparire di rilevanza strategica per ogni Amministrazione che intenda attuare obiettivi di semplificazione e razionalizzazione della struttura amministrativa nonché di partecipazione attiva dei cittadini: in altri termini, raggiungere gli obiettivi del piano di cambiamento che ci si appresta a realizzare.

Parlare di rete UniUrp significa parlare in termini organizzativi di una vera e propria gestione associata degli U.R.P. presenti sul territorio provinciale, attuata mediante la stipula di una convenzione che preveda l'erogazione di determinati servizi da parte della Provincia a fronte di impegni da parte dei Comuni aderenti, con la precisa volontà politico-amministrativa di cooperare per organizzare i propri Uffici Relazioni con il Pubblico secondo criteri di professionalità del personale, massima accessibilità alle informazioni, semplificazione delle procedure amministrative, produzione di servizi omogenei, razionalizzazione dei sistemi di comunicazione interna ed esterna, rilevazione della qualità dei servizi erogati e riduzione dei tempi di risposta.

2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

Senza escludere che i servizi vengano completamente automatizzati e siano direttamente fruibili via internet così come previsto dai Piani di e-government, è opportuno pensare all'esistenza di uno sportello presidiato da un operatore, sempre più professionista del bisogno dell'utenza, come momento di perfezionamento di quell'immagine di trasparenza ed efficienza che rappresenta l'obiettivo di una P.A. moderna.

Il progetto UniUrp nasce con l'intento di qualificare ad elemento fondamentale del rapporto ente-utente l'aspetto della comunicazione, una comunicazione semplice nel linguaggio, concentrata nei contenuti fondamentali, resa disponibile a tutte le fasce di utenza e con le modalità offerte dalle più moderne tecnologie.

La gestione associata degli Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio in forma di Rete Provinciale consentirà la gestione uniforme della comunicazione su tutto il territorio e consentirà la realizzazione del portale www.uniurp.it avente come destinatario il cittadino e le imprese.

3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Gli obiettivi che la Rete UniUrp si propone di raggiungere possono essere identificati nelle seguenti azioni:

○ **Azione 1: Trasparenza**

Per garantire ai cittadini l'effettivo esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione, nonché per favorire l'accesso ai servizi, dovranno essere predisposti atti regolamentari omogenei riguardanti:

- funzionamento e competenze degli U.R.P., così come imposto dalla L.150/00;
- diritti di accesso agli atti (L.241/90) e tutela del diritto alla riservatezza (L.675/96).

Dovrà altresì essere promossa su larga scala l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sui procedimenti che li riguardano.

○ **Azione 2 : Qualità del servizio U.R.P.**



Lo strumento del confronto troverà applicazione anche all'interno del presente progetto con l'obiettivo di garantire il continuo miglioramento dei servizi resi dai singoli U.R.P. mediante la ricerca costante del modello di eccellenza (*best practice*).

○ **Azione 2 a) : Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Si procederà alla creazione di una rete di referenti per la qualità individuati tra gli operatori URP, i quali andranno a comporre lo "Staff-qualità provinciale" il cui compito sarà quello di attivare strumenti di controllo della qualità ed attuare processi di verifica costanti mediante l'impiego di strumenti di indagine diversificati: questionari, sondaggi telefonici, ecc. rivolti a fasce di utenza segmentate quali ad es. fasce deboli (handicappati, immigrati, anziani), giovani, imprenditori, ecc., per una migliore comprensione del livello differenziale tra qualità percepita e qualità attesa da parte dell'utenza provinciale.

○ **Azione 2 b) : Creazione servizio per segnalazioni e reclami**

Verranno avviati all'interno degli U.R.P. i servizi di gestione dei reclami, mediante l'individuazione delle procedure formali in grado di garantire un'adeguata gestione delle segnalazioni a livello locale, l'adozione della modulistica unificata ed infine mediante la previsione dell'obbligo di risposta.

○ **Azione 3 : Marketing istituzionale**

Si provvederà alla realizzazione di prodotti comunicativi sia rivolti a target specifici sia alla generalità dell'utenza: dalla guida ai servizi comunali fruibile da parte di tutti, alle guide indirizzate al contribuente, alla famiglia, al consumatore, allo studente, all'immigrato, al disoccupato, ecc..

In questo ambito verrà inoltre svolta un'attività promozionale dei servizi comunali con l'obiettivo di diffondere le iniziative e le opportunità promosse da ciascun ente nonché da altri livelli di governo (Provincia, Regione, Governo).

Verrà realizzata una newsletter dal contenuto esclusivamente istituzionale nel quale troveranno spazio notizie di finanziamenti, opportunità, contributi, concorsi, di rilievo per la collettività provinciale.

○ **Azione 4 : Portale UniUrp**

Si provvederà alla realizzazione del portale **www.uniurp.it** nel quale verranno offerti alla comunità provinciale una serie di servizi dettagliatamente individuati all'interno del progetto DocWeb.

4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

La considerazione che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenti, oltre che un servizio di obbligatoria istituzione, una struttura necessaria per una P.A. che vuole migliorarsi negli aspetti legati alla trasparenza ed all'efficienza, porta a prevenire un'ampia adesione da parte dei Comuni alla Rete UniUrp, in tal modo ponendo rimedio alla mancanza di risorse economiche capaci di garantire l'obbligatoria formazione degli operatori e la realizzazione di prodotti comunicativi.

D'altro canto, potrebbero verificarsi resistenze da parte degli amministratori e degli operatori appartenenti alle piccolissime municipalità, dove il servizio è essenzialmente inteso come mero front-office informativo svolto contemporaneamente con altre competenze ben lontane da quelle proprie dell' U.R.P.: parlare di qualità e di comunicazione in realtà nelle quali la struttura amministrativa annovera poco più di qualche unità di personale e la cui utenza risulta di poche centinaia di persone perfettamente conosciute tra loro, appare forse un po' azzardato se non affrontato nei termini di un servizio offerto a costi zero a fronte di un miglioramento dell'aspetto comunicativo della struttura, a tutto beneficio delle proprie utenze cittadine.

5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

Proprio partendo dalla considerazione che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, se pur previsto come servizio obbligatorio da un decennio, non risulta realmente istituito nel territorio provinciale se non in percentuale esigua, difficile diventa progettare una modalità di lavoro pari a quella applicata nel precedente progetto Simpliciter : ciò in virtù del numero esiguo degli operatori nonché dell'attuale livello di professionalità esistente nel settore della comunicazione istituzionale, entrambi fattori incapaci di offrire garanzie nell'autogestione dei

gruppi di lavoro.

Date queste brevi ma significative premesse, la soluzione che pare opportuno prospettare implica il ricorso ad una struttura centralizzata individuata all'interno dell'Ente Provincia, che in qualità di promotore e coordinatore della Rete UniUrp, metterà a disposizione le proprie risorse per la realizzazione di una rete capillare di servizi per la comunicazione.

E' evidente quanto diverso sia lo spirito che ispira la Provincia nella realizzazione di questo progetto rispetto al precedente ed anche al successivo: se in *Simpliciter*, il ruolo è quello di coordinatore, in UniUrp il ruolo è essenzialmente di promotore, considerato che gli operatori sono per la maggior parte non identificati e laddove esistenti, non sempre completamente consapevoli del proprio ruolo; là si coordina per migliorare, qui si promuove la creazione.

Le attività inserite nel progetto UniUrp dovranno essere attuate tramite gruppi di lavoro per azioni specifiche composte da operatori debitamente formati ai sensi della L.150/2000: solo in tal modo, infatti, potrà colmarsi l'attuale differenziazione esistente nel territorio tra coloro che già operano nel servizio e pertanto possiedono specifiche competenze e coloro che invece dovranno accingersi ad attivare l'U.R.P..

Il compimento delle azioni per il raggiungimento degli obiettivi può essere costantemente monitorata sulla base delle seguenti *milestones*:

Fase 1 – Realizzazione della Rete UniUrp

- Avvio formazione degli operatori U.R.P. del territorio provinciale
- Stipula Convenzione tra Ente Provincia ed enti del territorio per la realizzazione della Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico
- Stipula della convenzione tra la Provincia ed un Comune, per il reperimento della figura del coordinatore della rete UniUrp

Fase 2 – Realizzazione dei servizi integrati

- costituzione gruppi di lavoro per il monitoraggio della qualità (staff qualità provinciale)
- costituzione gruppo di lavoro per la creazione di un servizio reclami
- Realizzazione del Portale www.uniurp.it :

6 RISORSE FINANZIARIE

Per il compimento delle fasi sopra indicate sono necessarie le seguenti risorse :

- Convenzione Rete Provinciale UniUrp : la convenzione prevederà la corresponsione da parte dei comuni aderenti di una quota annuale pari a 10 centesimi di euro per abitante che servirà per finanziare parzialmente la figura del coordinatore della Rete;
- Convenzione Provincia/Comune per reperimento figura del Coordinatore della Rete UniUrp: considerato che il coordinatore svolgerà il 50% del suo orario lavorativo presso la sede Provinciale, spetterà al Comune di appartenenza la refusione dei costi relativi che, in riferimento al biennio 2003- 2004, ammonteranno a complessivi € 80.000;
- Per i costi relativi ai Corsi si rinvia al progetto Formiamoci;
- per i costi relativi al portale si rinvia al progetto DocWeb.

7 RISORSE UMANE

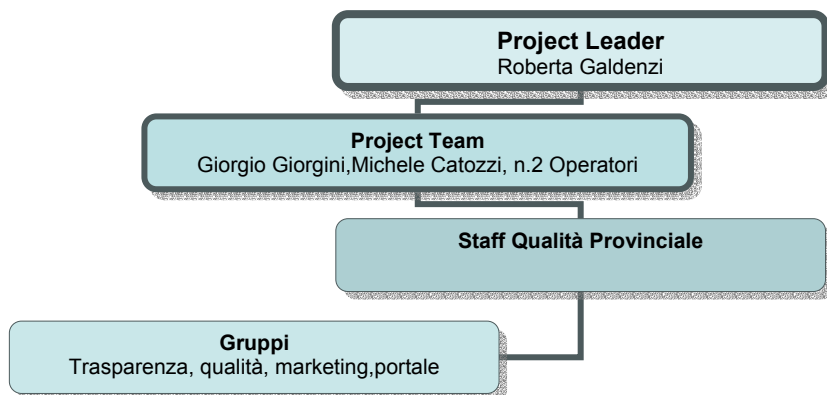
Il Project Team coordinato da Roberta Galdenzi risulta composto dalle seguenti persone:

- 1- Giorgio Giorgini
- 2- Operatore U.R.P. Comune
- 3- Operatore U.R.P. Sanità
- 4- Michele Catozzi

Il ruolo del Project leader sarà essenzialmente quello di promuovere e coordinare tutti gli adempimenti giuridico-amministrativi connessi alla realizzazione della Rete UniUrp e della Gestione associata dell'U.R.P. Provinciale; inoltre dovrà occuparsi del coordinamento del percorso formativo ex lege 150/2000 e monitorare il rispetto delle milestones previste.

Giorgio Giorgini, Dirigente dell'U.R.P. Provinciale, avrà il compito, unitamente agli altri due operatori individuati tra i partecipanti ai corsi, di coordinare la realizzazione di misure e prodotti, così come proposti dai gruppi di lavoro costituenti lo staff qualità provinciale.

Michele Catozzi nella sua qualità di Responsabile del progetto DocWeb coordinerà il gruppo "portale UniUrp" limitatamente all'aspetto informatico.



8 ALTRE RISORSE

L'infrastruttura tecnologica rappresentata dalla Rete Telematica Provinciale costituisce uno strumento imprescindibile per l'interconnessione fra gli Enti del territorio, partendo da un'esperienza già sperimentata di condivisione di dati ed informazioni.