



dell'Unità

COMUNE DI MODICA

Provincia di Ragusa



SEGRETERIA GENERALE

LA CREAZIONE DELL'URP DEL COMUNE DI MODICA

1. Intro

L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini.

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), infatti, istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, si individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la 150/2000 prevede altre due strutture l'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione, la legge delinea quindi una prima differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione e quelle adibite all'attività di comunicazione.

2. Le funzioni dell'URP

La legge 150 del 2000, nel riaffermare i principi generali espressi con il d.lgs. n° 29/93, assegna all'URP nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura.

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line,
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;

- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

E' possibile pertanto suddividere le attività dell'urp in tre macro- aree :

- *l'area dell'informazione e della prestazione*: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'ente, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale.
- *l'area dell'ascolto e della verifica*: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.
- *l'area dell'organizzazione*: promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intraistituzionale e interistituzionale.

L'URP delineato a livello normativo, e descritto nella direttiva dell'allora Ministro per la funzione pubblica Franco Frattini del 7 febbraio 2002, è un ufficio "in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino".

Per lo svolgimento di queste attività si individuano alcuni processi necessari, in particolare quelli riguardanti la comunicazione interna e la condivisione delle informazioni tra i diversi uffici e servizi e l'ufficio per le relazioni con il pubblico.

3. L'avviamento dell'URP nel Comune di Modica

L'attivazione di un ufficio per le relazioni con il pubblico rappresenta un percorso di cambiamento organizzativo che richiede un'attenta progettazione, sia in fase strategica, sia in fase operativa.

1) **La progettazione strategica** prevede in sintesi:

- **la definizione delle funzioni, del ruolo e degli obiettivi dell'URP, della cosiddetta mission e vision;**
- **individuazione della collocazione organizzativa dell'ufficio all'interno dell'ente;**
- **la strutturazione del front office e del back office.**

2) **La progettazione operativa** prevede:

- **l'organizzazione logistica dell'URP;**
- **la definizione del pacchetto dei servizi;**

4. La Progettazione strategica.

Il Comune di Modica, optando per un approccio effettivo e non meramente burocratico, si è attivato per creare una struttura realmente in grado di fornire effettivi servizi ai cittadini; pertanto, ha strategicamente "concepito" l'URP mediante:

- l'adozione di uno specifico regolamento comunale con deliberazione G.M. 266 del 20.11.2009 relativo al funzionamento dell'URP in linea con la più recente normativa, redatto a cura del Segretario generale, in cui vengono previsti i compiti e le funzioni dell'URP e le sue relazioni con l'organizzazione interna;
- l'adozione di un nuovo organigramma dell'Ente secondo una prospettiva avanzata e moderna che, oltre a proiettarsi nell'ottica dei sistemi di controllo interno e di valutazione strategica, colloca l'URP in posizione di Staff ma in relazione diretta con l'Ufficio di Gabinetto del Sindaco e con l'Ufficio Stampa, passando per il vertice burocratico che è il segretario Generale secondo dinamiche attraverso cui tali uffici "dialogano" con le strutture interne e l'Amministrazione in un'ottica di sinergia e non competitiva; il raccordo attraverso il segretario generale consentirà all'amministrazione di raccogliere, elaborare e rimodulare la propria azione amministrativa fornendo le direttive ai Dirigenti per il miglior riposizionamento dell'ente rispetto alle esigenze dei cittadini;
- il raccordo con la rete civica comunale, garantito con la presenza, all'interno dell'URP, di unità burocraticamente e gestionalmente assegnate alla Rete Civica ma funzionalmente e operativamente interconnesse all'URP;
- il raccordo permanente con le strutture interne è garantito da un gruppo di referenti individuati dai vari dirigenti con cui l'URP si interfacerà stabilmente facendosi da tramite per "procacciare" le informazioni da fornire ai cittadini; i dati e i recapiti di tali referenti sono contenuti nel sito internet istituzionale in modo da essere noti anche all'esterno.

5. La Progettazione operativa.

La progettazione operativa, guidata dal Segretario Generale, in costante sinergia con l'Amministrazione, ha seguito tre filoni:

A) l'organizzazione logistica dell'URP, mediante:

- 1) l'individuazione logistica dell'URP in locale sito nel Palazzo San Domenico, C.so Umberto I° (piano terra), quindi in posizione ottimale perché centralissimo, accessibile a tutti, visibile anche perché segnalato permanentemente anche durante la chiusura;
- 2) il riattamento del locale che, seppur di dimensioni modeste si connota per decoro, semplicità ed accoglienza, anche nella scelta di una tinteggiatura delle pareti "morbida";
- 3) la "messa in rete" del servizio mediante l'attivazione di una linea telefonica diretta, di una linea telefax e soprattutto l'inserimento della pagina relativa all'URP nella home page del sito istituzionale www.comune.modica.gov.it attraverso cui accedere direttamente per poter poi inviare mail all'indirizzo automatico di posta urp@comune.modica.rg.it per richieste e reclami anche secondo i format all'uopo predisposti e reperibili sul sito.

B) la strumentalità della RETE CIVICA quale presupposto essenziale e funzionale per l'URP:

- 1) "aprire" l'URP tanto per adempiere ad un obbligo formale di legge non avrebbe avuto senso; invece si è attesa una costruzione adeguata e moderna del sito istituzionale quale "base" informatica ed informativa attraverso cui l'URP può dialogare sia nell'ottica del front office che del back office e in cui l'URP si rappresenti adeguatamente mediante un proprio spazio funzionale nel sito stesso ;
- 2) a tal fine si sta cercando sempre di più di arricchire i contenuti del sito con l'aggiunta di informazioni direttamente reperibili dai cittadini ovvero fruibili dagli stessi attraverso l'URP inserendo modulistica, dati organizzativi, regolamenti,, recapiti, numeri di telefono, orari di apertura dei servizi e degli uffici, accesso diretto alle deliberazioni ecc..

3) rilievo avrà poi l'inserimento delle schede relative ai procedimenti amministrativi man mano che verranno fornite dai vari settori, recanti informazioni relative a fasi, termini, responsabili dei procedimenti amministrativi su cui il segretario generale ha fortemente compulsato i dirigenti nell'ottica della pubblicità e della trasparenza dell'azione amministrativa;

4) a breve verrà pubblicato anche un funzionigramma dell'ente aggiornato e arricchito con la raccolta delle circolari e delle direttive interne più significative, quali strumenti di conoscenza delle dinamiche funzionali del funzionamento del comune.

C) La formazione del personale

Occorre considerare che aver realizzato tutto ciò con risorse limitate non è da poco. Lo stesso dicasi per la formazione del personale che sta avvenendo da parte del Segretario Generale iscrivendo svariate unità facenti parte della rete civica, dell'URP e dell'ufficio stampa al corso "Front office chiavi in mano", percorso formativo dedicato agli operatori di URP e contact center delle amministrazioni pubbliche, organizzato dal FORMEZ con l'obiettivo di trasferire conoscenze e competenze utili alla gestione dei centri di contatto con il cittadino e condividere con tutte le amministrazioni del Network il modello di attenzione al cittadino di Linea Amica. La metodologia didattica adottata prevede che i moduli in apprendimento autonomo si alternino a esercitazioni, sessioni di aula virtuale e sessioni d'aula in presenza.

6. La definizione del pacchetto dei servizi

Com'è ovvio, ogni attività si caratterizza per una fase di avviamento, di sviluppo e di maturazione.

Pertanto, l'URP del Comune di Modica si concentrerà inizialmente, date le risorse umane e strumentali disponibili, per semplificare i rapporti tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, svolgendo funzioni di informazione, accogliendo indicazioni e suggerimenti, favorendo l'espletamento del diritto di accesso agli atti e il diritto di partecipazione (legge 241/1990).

Così i cittadini possono rivolgersi all'Urp per:

- chiedere informazioni sugli uffici e servizi comunali, sull'organizzazione e sui procedimenti comunale nonché e sull'attività dell'amministrazione;
- presentare suggerimenti, proposte e reclami;
- richiedere il rilascio di modulistica, esercitare il diritto di accesso formale di cui agli artt. 22 e segg. della L. 241/90

In particolare, per quanto attiene i reclami, l'URP provvederà a "girarli" al referente competente affinché la risposta venga resa entro 10 giorni al cittadino secondo la modalità prescelta.

Per quanto attiene altre istanze, ivi compreso il diritto di accesso, l'URP fornirà una ricevuta provvedendo alla protocollazione che verrà comunicata con apposita nota; la richiesta sarà evasa secondo gli usuali termini di legge (30 giorni – legge 241/90 e DPR 184/2006).

Ove la risposta del dirigente interessato dal reclamo che lo riguardi per competenza non pervenga in tempo utile, l'istanza verrà comunque convogliata dall'URP all'Assessorato competente e al Segretario Generale per i provvedimenti conseguenti.

Per reclami e suggerimenti di carattere riguardanti aspetti non prettamente gestionali, esso sarà girato direttamente all'Amministrazione tramite l'Ufficio di gabinetto del Sindaco.

Quindi, un URP che nasce per svolgere le attività di informazione e di garanzia del diritto di accesso ma che, nel contempo, comincia sin d'ora a sviluppare tratti di "servizio di accesso polifunzionale" in grado di fornire condivisione e diffusione di informazioni di uffici diversi.

7. Conclusione

L'URP del comune di Modica vuole costituire un ulteriore canale e strumento di sviluppo della comunicazione istituzionale al fine di

- informare i cittadini/utenti
- promuovere e far conoscere l'ente ed i servizi offerti
- facilitare l'accesso ai servizi
- aprire nuovi spazi di partecipazione
- aumentare la trasparenza amministrativa
- promuovere processi di semplificazione amministrativa
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la rilevazione della *customer satisfaction*
- in prospettiva, erogare servizi, permettendo una riduzione dei costi, dei tempi sia per l'ente che per il cittadino

L'obiettivo di carattere generale è, quindi, quello di migliorare il rapporto tra il Comune e i Cittadini.

URP	
Orario di ricevimento:	dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 Martedì e Giovedì dalle 15.30 alle 17.30
Telefono:	0932759123
Fax:	0932759124
Email:	urp@comune.modica.rg.it
Responsabile dell'Ufficio:	Dott. Giorgio Sortino