

## Urp, un servizio dalla parte del cittadino

**Pubblicato:** Venerdì 5 Gennaio 2001

Problemi con la neve e il ghiaccio? Informazioni sulle prassi per compilare le richieste di contributi. Segnalazioni di buche sulle strade? Questo e molto altro arriva all'**Urp**, ufficio relazioni con il pubblico, del comune di Varese. Gli utenti che si rivolgono a questo servizio aumentano. Da tre anni sono passati dai cinquecento circa ai seimila. E anche gli altri numeri confermano quanto il servizio sia stato assimilato dai varesini. 15784 sono gli utenti che si sono rivolti all'Urp in un anno, con una media giornaliera di circa settanta persone. Oltre 24000 le telefonate arrivate e circa 1200 i messaggi via e-mail. In una parola un successo.

L'Urp informa i cittadini sulle offerte culturali e sociali, sulle manifestazioni in città e fuori, sull'associazionismo e il volontariato. Offre spazio alla consultazione e mette a disposizione operatori per una consulenza specializzata per la compilazioni di moduli. Per coloro che faticano a districarsi fra uffici e servizi vari, rappresenta anche una bussola, che indirizza l'utente verso l'ufficio giusto. E visto che passare da un ufficio all'altro non è piacevole per nessuno, premura di questo servizio è fissare un appuntamento e assicurarsi che ci sia qualcuno ad aspettare.

L'Urp è in pratica l'interfaccia fra il Comune e i cittadini. "Più che un ufficio comunale – ha spiegato Antonella Fiori, responsabile del servizio – noi ci sentiamo un ufficio del cittadino". E a differenza degli uffici comunali, spesso troppo indaffarati, il segreto del successo è quello di ascoltare. "A volte il cittadino è solo arrabbiato – continua Antonella Fiori – e ciò di cui ha bisogno è solo di essere ascoltato, spesso alcuni problemi si risolvono semplicemente in questo modo, questo ha dato fiducia alle persone che lo hanno sperimentato".

Come si svolge il lavoro dell'Urp? Tutte le domande, dalle pratiche più complesse alle informazioni più semplici sono rigorosamente documentate. Alcune richieste possono essere subito soddisfatte, altre sono inoltrate al Comune e poi verificate, e se le informazioni non sono subito reperibili l'utente sarà contattato e ulteriormente informato. Molte informazioni arrivano anche da una rete intranet che permette lo scambio fra comune, ospedale e presto anche università.

La ricerca di lavoro non manca nelle schede dell'Urp. Oltre a esporre in una bacheca tutti i bandi di concorso e la ricerca per lavori a tempo determinato del comune, l'ufficio stila costantemente un elenco di lavori disponibili presso strutture diverse dall'ente pubblico e aiuta a compilare domande e curriculum personali.

Questa struttura funziona e a dimostrarlo sono anche gli svariati comuni della Provincia che si stanno avviando sulla medesima strada e per farlo stanno utilizzando la modulistica e il materiale messo a disposizione. E un effetto della sua funzionalità sta anche nel senso civico che sviluppa fra i cittadini. Non è infatti l'ufficio delle doglianze. Ad esso si rivolgono anche molte persone per segnalare disfunzioni che non rientrano nei loro interessi privati. "Molti sono i pensionati – ha raccontato la dottoressa Fiori – che rappresentano quasi clienti fissi, c'era in particolare il signore delle 12.30 che si presentava spesso e volentieri con una lista di problemi, una volta la panchina rotta, un'altra la buca sulla strada e poi era sua premura di verificare l'esecuzione dei lavori". Insomma alla fine anche un ottimo aiuto per il comune.

Redazione VareseNews  
[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)

