

VareseNews

URP: quando si comunica fuori dall'ufficio

Pubblicato: Venerdì 26 Novembre 2004

Il 3-4-5 novembre 2004 si è tenuto a Bologna il Salone Europeo della Comunicazione Pubblica dei servizi al cittadino e alle imprese.

In questo contesto è stata anche presentata una ricerca effettuata dal Dipartimento della Funzione Pubblica dalla quale si evince che nell'ultimo decennio l'importanza della comunicazione pubblica è cresciuta dentro e fuori le amministrazioni.

C'è però una differenza di fondo: nella Pa non si è ancora riusciti a dare un **"valore"** all'azione comunicativa, che oscilla tra la fredda adesione degli apparati e l'entusiasmo di pochi volenterosi.

Lo strumento cardine della comunicazione pubblica è rappresentato dagli URP: ufficio per la relazione con il pubblico.

Taluni sostengono che gli URP debbono essere più diffusi, per altri invece sono da considerarsi superati; per alcuni occorrono professionisti per comunicare, per altri è l'intera Amministrazione che deve comunicare; per qualcuno è indispensabile che le Amministrazioni si dotino di un ufficio stampa, mentre per altri l'ufficio stampa è inutile.

Forse si tratta di normale dialettica tra posizioni diverse; un principio però è condiviso: il progressivo miglioramento delle condizioni di efficacia e di efficienza dei servizi pubblici rappresenta il principale obiettivo degli organi di governo e di direzione degli Enti Locali.

Nel perseguimento di tale obiettivo un ruolo centrale è rappresentato dalla disponibilità di appropriate risorse di conoscenza.

Proprio per questo motivo e per il fatto che l'apertura dell' URP anche a Sesto è uno degli obiettivi del programma di mandato della Giunta Chierichetti è stata organizzata dall'Assessorato alla Comunicazione e Partecipazione una tavola rotonda che si è tenuta a Sesto il 23 novembre scorso con tema **"Confronto fra esperienze provinciali di URP"**.

Hanno partecipato all'incontro funzionari ed operatori dei comuni di Varese, Gallarate, Malnate, Saronno e Verbania (quest'ultimo invitato perché ha in essere un progetto URP in collaborazione con il Comune di Bologna).

A parte Malnate con 16 000 abitanti, gli altri sono tutti Comuni con popolazione al di sopra dei 30 000 abitanti e quindi con esigenze diverse da quelle che potranno caratterizzare il nostro futuro servizio.

E' stata tuttavia un'esperienza positiva che ci ha consentito di confrontare la motivazione alla base di una scelta significativa come quella di dar vita a questo servizio al cittadino, di capire quali obiettivi specifici sono stati presi in considerazione (**informare sull'esistenza di taluni servizi, sulle condizioni di accesso al servizio, sulle condizioni di efficacia-efficienza dello svolgimento della propria attività istituzionale, migliorare l'immagine dell'Ente Locale presso la comunità, acquisire informazioni sui risultati della propria attività e sugli aspetti negativi del proprio operare per definire le linee di intervento correttive**), quali risorse umane, finanziarie e strumentali sono necessarie, quali gli obiettivi raggiunti e infine quali possono essere le aree di migliorabilità.

E' così emersa la fondamentale importanza della comunicazione interna, intesa come stimolo per la motivazione di base dei dipendenti pubblici e per la condivisione degli obiettivi; la comunicazione interna ha una ricaduta operativa nell'organizzazione: è necessaria una rete di

referenti istituzionali (motivati e sensibili) per la gestione del personale che farà parte dell'URP o che dovrà dialogare con l'URP, per il sistema informativo informatico e per il controllo di gestione.

L'URP punto di riferimento per cittadini e uffici, ma anche tra uffici, deve essere costruito e modulato sulla realtà territoriale e "cresce" in un continuo rapporto dialettico fra bisogno e risposta al bisogno.

I contatti che un ufficio simile può avere con i cittadini sono circa 800 all'anno per un Comune come Malnate, circa 20 000 per Gallarate, 25 000 per Saronno e ben 90 000 per Varese.

Altro punto focale è la formazione del personale: sia per gli operatori che per i funzionari è obbligatoria la partecipazione a corsi di formazione.

La tavola rotonda è stata veramente stimolante, ci ha fatto toccare con mano cosa potrà essere la realtà di un servizio simile disponibile anche a Sesto.

All'Amministrazione il compito ora di individuare spazi appropriati, personale e rete di referenti.

di Claudio Carabelli

Assessore alla Comunicazione e Partecipazione

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it