

Comune di Jesolo – Progetto Ufficio per le Relazioni
con il pubblico

Comunicare l'URP all'interno

L'esperienza del Comune di Jesolo

(a cura di Barbara Tonetto)

Premessa/1

- Le difficoltà maggiori e gli insuccessi degli Ufficio per le relazioni con il pubblico sono dovuti soprattutto allo scarso radicamento interno dell'Ente di appartenenza

Premessa/2

- COSA FARE?

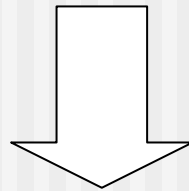
Deve essere ribaltato il punto di osservazione di chi è chiamato a progettare e ad aprire l'ufficio. Più che all'esterno, al futuro pubblico, **occorre guardare all'interno**

Introduzione/1

- L'URP non è una nuova appendice dell'ente, uno sportello che per addizionale si aggiunge agli altri, ma piuttosto un diverso modo di organizzarsi dell'ente

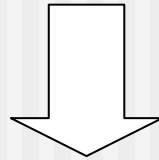
Introduzione/2

- E' pertanto fondamentale **coinvolgere**, in modo progressivo, **il personale interno al progetto dell'URP**



Introduzione/3

- Gli addetti agli altri uffici **devono essere persuasi dell'utilità dell'innovazione sulla base di risultati concreti.**



Come?

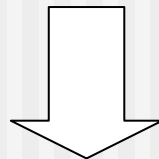
Introduzione/4

1. Una migliore organizzazione del lavoro con **il trasferimento** di parte della **pressione del pubblico** dai diversi uffici **a un punto qualificato nelle relazioni con i cittadini** *(di cui potranno beneficiare TUTTI i settori dell'Ente)*

Introduzione/5

2. Una **revisione dei processi organizzativi**, mappando i contatti e le possibili interferenze tra l'URP e gli altri uffici a iniziare dai flussi di informazione.

(E' un'azione progressiva che deve accompagnare sistematicamente l'azione dell'Ente)



Introduzione/6

*L'incontro con l'URP deve essere,
per chi si rivolge al suo sportello,
il più possibile risolutivo*



***FACILITATORE DEL RAPPORTO TRA
CITTADINO E PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE***

Introduzione/7

- **Da dove siamo partiti?**
 1. La banca dati delle prestazioni dell'Ente
(Guida ai servizi comunali)
 2. La formazione
 3. Il concorso di idee

Banca dati/1

1. **Creare la banca dati delle prestazioni dell'Ente**
 - a) fornire all'URP uno strumento indispensabile per svolgere la **funzione informazione**;
 - b) delineare il ruolo di **supporto** e di **filtro** che può svolgere l'URP (come punto qualificato di accesso all'amministrazione)

Banca dati/2

- c) gettare le basi per la costituzione della **rete dei referenti per la comunicazione**, coordinata dall'URP

Banca dati/3

- La **formazione della banca dati**, che raccoglie le schede su tutte le prestazioni (con i relativi moduli necessari al cittadino) costituisce, in un certo senso, **un processo di autocoscienza per tutto l'Ente che fa così una ricognizione su se stesso.**

Banca dati/4

- **FASI**

1[^]Fase Convocazione di dirigenti e responsabili di servizio per presentare il progetto “banca dati guida ai servizi”

Banca dati/5

2[^] Fase Incontro con singoli responsabili dei servizi per :

- a. censire le prestazioni erogate ai cittadini dal singolo servizio
- b. individuare le prestazioni da schedare (*nucleo centrale della Banca dati*)
- c. individuare il referente per la compilazione delle schede

Banca dati/6

3[^] Fase Incontri con i referenti per compilazione schede

4[^] Fase Controllo e validazione delle schede, da parte dell'URP

5[^] Fase Classificazione delle schede

- a) secondo la struttura organizzativa dell'Ente
(logica di classificazione dell'informazioni interna all'Ente)

- b) in base alla metafora degli eventi della vita o dei canali tematici
(logica di classificazione nell'ottica del cittadino/impresa)

Banca dati/8

- **6[^] Fase** Pubblicazione delle schede

Il sistema di aggiornamento e di implementazione delle schede è curata dai referenti e coordinato dall'URP

2. La formazione

■ Obiettivi di medio periodo

- I. coinvolgere tutto il personale dell'Ente al progetto di attivazione dell'URP
- II. fornire al personale che lavorerà presso / con l'URP della competenza necessaria

Formazione/2

- ***Come?***

- la.** Incontro con dirigenti e responsabili dei servizi per la presentazione e la condivisione del “progetto URP”
- lb.** Incontri di introduzione al progetto URP (con particolare riferimento al ruolo e alle funzioni) rivolti a tutti i dipendenti dell’Ente

Formazione/3

- IIa.** Formazione diretta ai referenti per la comunicazione
- IIb.** Formazione specialistica ex DPR 422/201 per il personale assegnato all'URP

Coinvolgimento esterno

3. Concorso di idee

“Ti presento l’URP della città di Jesolo”



Presentazione ComPA 2005

Risultati

I primi risultati

- ✓ 50 incontri per la schedatura delle prestazioni (di cui 20 con responsabili dei servizi)
- ✓ 180 (ca) prestazioni schedate
- ✓ 155 dipendenti coinvolti in formazione generale sul ruolo dell'URP
- ✓ 10 progetti per "Concorso di idee"

Conclusioni

- ✓ **Quando l'URP si è inserito nel contesto in cui opera?**

Solo quando di ogni scelta amministrativa si prenderanno in considerazione gli aspetti della comunicazione con i cittadini