



**PROTOCOLLO D'INTESA**  
**PER LA REALIZZAZIONE DELLA RETE TERRITORIALE**  
**DEGLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELLA PROVINCIA DI MANTOVA**

**"TUTTI PER IL CITTADINO, IL CITTADINO SOPRATTUTTO"**

**RETE DEGLI URP:** gli enti pubblici mantovani a disposizione dei cittadini

Premesso

- che negli ultimi dieci anni, e con particolare vigore dopo l'impulso della Legge n 150 del 8 giugno 2000, gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico hanno acquisito un ruolo sempre più incisivo e strategico nel processo di innovazione organizzativa della Pubblica Amministrazione;
- che il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lg. 7 marzo 2005 n. 82) e la recente Direttiva del Ministero per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione (Direttiva Nicolais n. 2) indirizzano gli Enti Pubblici ad attivarsi attraverso strumenti convenzionali di collaborazione istituzionale volti a permettere l'interoperabilità e la libera consultabilità dei dati gestiti da diverse amministrazioni (locali e centrali), come traguardo fondamentale per un miglioramento dell'efficienza complessiva dei servizi resi al cittadino, per condividere con l'integrazione dei diversi archivi informatici, in tempo reale, le informazioni necessarie per gestire determinati procedimenti, evitando inutili e costose duplicazioni e continue richieste agli utenti;
- che in particolare le attività degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico o sportelli riguardano le iniziative volte a migliorare la qualità dei servizi, la razionalizzazione delle procedure amministrative, la comunicazione interna ed esterna agli enti e lo sviluppo tecnologico, nonché la reciproca informazione tra strutture ed Urp di diverse amministrazioni;
- che nel contesto attuale tendono sempre più a prevalere logiche di *governance* nell'azione pubblica, così come diventa sempre più vitale la capacità di costruire e governare reti inter-istituzionali ed inter-organizzative per la definizione, implementazione e valutazione delle politiche pubbliche locali;
- che la funzione di una rete territoriale di Uffici Relazione con il Pubblico o sportelli, in questo contesto, assume il ruolo di supporto strategico per il policy making locale;



Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

i Comuni di Roncoferraro, Moglia, Suzzara, Mantova, la Provincia di Mantova e la Regione Lombardia

- a) intendono intraprendere **INSIEME** un percorso di studio, sviluppo e promozione finalizzato alla creazione e progressiva istituzionalizzazione di una Rete degli Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio provinciale mantovano;
- b) propongono di sperimentare un sistema di **AZIONI** di rete che coinvolge gli Uffici Relazioni con il Pubblico per il perseguimento di obiettivi strategici per i cittadini, le imprese, il territorio nel suo complesso;
- c) si impegnano in modo condiviso e coordinato, ricercando anche la collaborazione di altri enti della pubblica amministrazione locale, a creare una comunità di professionisti, un'**ANTENNA SUL TERRITORIO**, finalizzata a qualificare ed innovare la funzione di comunicazione nella pubblica amministrazione avendo come obiettivo principale il diritto dei cittadini a procedure amministrative razionali, trasparenti ed accessibili e ad un'informazione corretta e aggiornata, e soprattutto a **SERVIZI AGILI** ed efficaci.

### **Articolo 1 – Finalità strategiche: la rete come strumento di *governance* del territorio**

Il presente Protocollo d'Intesa risponde alla volontà politico-amministrativa di cooperare per creare e mantenere le condizioni per la realizzazione della rete degli Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio provinciale mantovano. La rete si propone come finalità di:

- omogeneizzare i processi di relazione con l'utenza;
- sviluppare sinergie e condivisione di progetti finalizzati al miglioramento dei servizi al cittadino;
- sperimentare l'interoperabilità dei dati come strategia di efficienza per l'azione pubblica;
- perseguire economie di scala nella progettazione di modalità innovative di gestione dei servizi all'utenza condivise;
- attivare il confronto con altre realtà, contribuendo all'arricchimento reciproco e alla condivisione di conoscenze, esperienze ed iniziative;



- agevolare la veicolazione delle informazioni di portata infra-territoriale inerenti sia la conoscenza delle diverse realtà locali, degli eventi programmati, sia la conoscenza di norme, adempimenti, ecc;
- consolidare un impegno reciproco indirizzato al cambiamento e all'innovazione organizzativa, facilitando la condivisione di servizi e competenze specialistiche che possano essere messe a disposizione della rete come base per una progettazione comune.

## **Articolo 2 – Obiettivi generali**

Le Amministrazioni aderenti al presente Protocollo d'Intesa si impegnano – nell'ambito delle più ampie finalità sopra esposte – a collaborare fattivamente, nell'esercizio delle proprie funzioni, puntando al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- definire e mantenere aggiornata una mappa dei servizi offerti dagli Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio mantovano;
- individuare e sperimentare strumenti e processi di integrazione dei servizi di informazione;
- sviluppare e condividere banche dati ed informazioni generali descrittive delle proprie organizzazioni e procedimenti al fine di fornire un'informazione univoca e coerente e promuovere l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi vocati ad una progressiva strategia della multicanalità;
- scambiare progetti sviluppati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico della rete utili allo sviluppo ed all'integrazione dei servizi;
- individuare e sostenere la formazione degli operatori dell'informazione e comunicazione pubblica, anche attraverso la progettazione di percorsi formativi specializzati e dedicati;
- attivare strumenti di customer satisfaction e attuare processi di verifica della qualità dei servizi, mediante l'ascolto dei cittadini, contribuendo così al miglioramento complessivo dell'attività dell'Ente sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza;
- realizzare il migliore coordinamento e potenziamento dei propri siti internet con particolare riferimento alle informazioni di carattere istituzionale;
- svolgere un'azione costante di promozione del territorio e dei servizi pubblici erogati su base comunale/provinciale/regionale.

Si aggiunge che il perseguimento degli obiettivi generali deve contemplare l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile. Il risultato finale dell'attività della rete sarà adottato – compatibilmente ai diversi contesti e realtà istituzionali - da ciascun ente aderente alla rete territoriale.



### **Articolo 3 – Obiettivi operativi: il Piano di Lavoro annuale**

Per la realizzazione degli obiettivi generali, gli enti aderenti al Protocollo d'Intesa, nel rispetto della propria autonomia organizzativa, affidano ai propri rispettivi Uffici Relazioni con il Pubblico le attività di avvio della rete.

In particolare i passaggi chiave per garantire le migliori condizioni di legittimazione ed organizzative della rete sono:

- creare un gruppo di coordinamento;
- creare gruppi operativi di lavoro;
- favorire il collegamento con gli amministratori referenti di ogni ente aderente;
- costruire una programmazione condivisa delle attività a cadenza annuale, delle risorse necessarie, dei tempi di realizzazione;
- adottare – quando possibile – il progetto annuale della rete nell'ambito dei Piani Esecutivi di Gestione di ogni ente aderente al protocollo;
- valutare e attivare possibili forme di finanziamento delle attività della rete;
- effettuare un'attività di promozione e di affiliazione alla rete nei confronti di altri enti della pubblica amministrazione mantovana;
- realizzare concretamente le azioni programmate e valutarne efficacia, qualità e innovazione.

### **Articolo 4 – Comitato di Coordinamento: valorizzare le diverse istituzioni**

E' istituito un Comitato di Coordinamento, presieduto dalla Provincia di Mantova e composto dai Responsabili e/o Operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico degli Enti aderenti.

#### Previsione:

Entro il 30 ottobre di ciascun anno gli Amministratori di riferimento riuniti nel Tavolo di confronto politico-amministrativo, anche tramite uno o più incontri collegiali, individuano, le priorità e gli indirizzi che intendono realizzare in forma congiunta con il supporto della rete nel corso dell'anno solare successivo.

Per l'attuazione di tali indirizzi, il Comitato di Coordinamento, entro i termini previsti per la predisposizione del bilancio di previsione, redige il programma annuale delle attività della rete.

#### Consuntivo:

Entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato di Coordinamento redige un rapporto finale sul lavoro svolto e



sugli obiettivi raggiunti nell'anno precedente, da presentare alle rispettive Amministrazioni.

### **Articolo 5 – Gruppi di lavoro**

Le attività inserite nel programma annuale sono attuate tramite gruppi di lavoro (**o gruppo di lavoro**). Ogni gruppo di lavoro è composto di responsabili/o operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico; ad uno di loro, individuato annualmente, è affidata l'attività di coordinamento dei lavori. Il coordinatore è responsabile della realizzazione degli obiettivi del gruppo.

### **Articolo 6 – Adesione e recessione al Protocollo d'Intesa**

E' ammessa l'adesione semplificata al presente Protocollo d'Intesa da parte di altri soggetti pubblici dotati di sportelli informativi che, condividendo gli obiettivi descritti nell'articolato che precede, intendano partecipare in modo fattivo alla rete territoriale degli Urp del territorio mantovano. La richiesta di adesione viene accolta tacitamente previo recepimento formale del presente protocollo d'intesa, con atto deliberativo presso il proprio ente.

Le parti possono recedere dal presente protocollo d'intesa previo avviso indirizzato all'ente a cui è affidato il coordinamento della rete.

E' ammessa la possibilità di recesso, che deve essere comunicata con tre mesi di anticipo, al fine di evitare che la rete sia penalizzata dall'improvvisa fuoriuscita di più partners.

### **Articolo 7 – Risorse**

Ciascun Ente mette a disposizione risorse organizzative adeguate al raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 2 ed alla realizzazione del Piano di Lavoro annuale di cui all'art. 3.

Il presente protocollo non comporta oneri economici per gli Enti che vi aderiscono, salva la facoltà di ciascun ente aderente di destinare risorse economiche alla realizzazione delle iniziative proposte dal coordinamento sulla base delle progettazioni annuali programmate.



Letto e sottoscritto

Le parti contraenti

**Davide Boni** \_\_\_\_\_

Assessore Regionale Territorio ed Urbanistica - Coreferente del TTC Mantovano

**Domenico Zambetti** \_\_\_\_\_

Assessore Regionale Artigianato e Servizi - Coreferente del TTC Mantovano

**Armando Federici Canova** \_\_\_\_\_

Assessore all'Edilizia Scolastica - Patrimonio - Istruzione Comunicazione - Sistemi Informativi - URP della Provincia di Mantova

**Benedetta Graziano** \_\_\_\_\_

Assessore all'Informatizzazione ed Innovazione Amministrativa – Progetto Città digitale del Comune di Mantova

**Claudio Bavutti** \_\_\_\_\_

Sindaco del Comune di Moglia

**Candido Roveda** \_\_\_\_\_

Sindaco del Comune di Roncoferraro

**Anna Bonini** \_\_\_\_\_

Sindaco del Comune di Suzzara

Milano, lì 15 maggio 2007