

## **RETE DEGLI URP MANTOVANI: STORIA DEL PROGETTO**

In materia di comunicazione, una delle funzioni essenziali che gli Enti devono assolvere, secondo quanto previsto dalla legge 150/2000 e successivi adempimenti legislativi, consiste nella promozione di reti tra enti, come strumento per approfondire tematiche di rilevante interesse pubblico e sociale, per condividere buone pratiche e per migliorare il rapporto con i propri utenti.

La recente direttiva del Ministro Nicolais sottolinea inoltre, nel ribadire la necessità di semplificare i processi amministrativi, l'importanza dell'utilizzo delle tecnologie informatiche a sostegno dell'interazione tra amministrazioni, alla ricerca di un coordinamento tra attività settoriali e della condivisione di banche dati.

In questo contesto PromoImpresa, Azienda Speciale della Camera di Commercio, grazie all'ottenimento di finanziamenti FSE, ha realizzato negli ultimi anni percorsi di formazione per la Pubblica Amministrazione, nell'ambito del Progetto Quadro di formazione Continua per la Pubblica Amministrazione Mantovana.

In particolare l'edizione 2003 ha visto il coinvolgimento di un gruppo di comuni in un percorso formativo volto a formare Responsabili e Operatori URP e a creare una rete informale tra questi.

L'importanza di tale iniziativa, da cui sono emersi, da un lato, veri e propri progetti di miglioramento degli sportelli URP coinvolti e, dall'altro, un forte interesse alla creazione di una rete stabile tra gli operatori, ha portato nell'anno 2005, nell'ambito di un secondo finanziamento per la formazione continua nella PA, all'attuazione di un corso avanzato di "Miglioramento della Comunicazione Pubblica" e di un corso, impostato in un'ottica laboratoriale, che consentisse di definire assieme ai singoli operatori un **"Progetto per la Rete Uffici Relazioni con il Pubblico della Provincia di Mantova"**.

Parallelamente allo svolgimento delle lezioni, è sembrato opportuno effettuare un monitoraggio sullo stato di attuazione presso le pubbliche amministrazioni in merito alle disposizioni in materia di creazione di *uffici relazione con il pubblico*.

La decisione di realizzare questa indagine conseguiva a considerazioni di varia natura: innanzitutto il tempo trascorso dall'emanazione delle prime disposizioni di legge in materia, ragionevolmente utile per verificare la predisposizione di sportelli informativi all'interno degli enti comunali; il recepimento e la considerazione maturata sulle finalità della legge; lo stato di avanzamento di un percorso di maggiore apertura della pubblica amministrazione verso le esigenze del cittadino.

I dati emersi, che confermano i risultati di ricerche precedenti, segnalano una ricezione solo parziale delle disposizioni in materia di comunicazione, evidenziando inoltre una serie di criticità dovute

perlopiù all'influenza che i diversi contesti di partenza esercitano sull'attuazione e sull'applicazione di una stessa normativa.

Si segnala che un'indagine simile è effettuata periodicamente da parte della Regione Lombardia e si attende a breve la presentazione dell'ultima rilevazione, svolta a fine 2006, in grado di fornire dati aggiornati sulla consistenza di altri enti potenzialmente interessati al progetto.

In relazione all'esperienza del laboratorio a sostegno della creazione di una rete URP, come facilmente prevedibile, si è trattato di una proposta che ha coinvolto in fase iniziale un numero ristretto di adesioni, dimostrando d'altro canto la partecipazione di soggetti molto motivati e propensi a dare un contributo fattivo altamente qualitativo, nel portare esperienze già mature e utili allo scambio di idee.

A dimostrazione della fiducia riposta nel progetto, si segnala che al termine degli incontri previsti, come da calendario del corso, il gruppo creatosi ha continuato ad incontrarsi per tener vivo e operativo il legame.

Il dialogo tra gli enti partecipanti, approfondito per ideare soluzioni soddisfacenti alla creazione e allo sviluppo futuro della rete, ha evidenziato la necessità di non prescindere da un'idea di crescita ed espansione della rete stessa, ponendosi come primo obiettivo un'ufficializzazione di ruolo nei confronti del proprio ente per poi procedere ad una fase di coinvolgimento allargato.

## **AMBITI OPERATIVI DELLA RETE**

### **❖ FORMAZIONE**

L'esperienza vissuta testimonia un capillare coinvolgimento del personale della PA nella frequenza di diversi corsi e, dai questionari di customer satisfaction somministrati ai partecipanti, emerge un interesse preponderante verso temi di "comunicazione". Date queste premesse si ritiene basilare continuare a perseguire la formazione continua come elemento di miglioramento e crescita della PA.

La necessità di un continuo aggiornamento si riscontra in modo molto significativo in relazione a temi della comunicazione nella PA, inoltre, nella prospettiva di allargare l'adesione alla rete, si deve prevedere un percorso di formazione teso ad allineare sulle stesse competenze tutti gli operatori coinvolti.

### **❖ COMUNICAZIONE INTERNA**

Uno degli obiettivi centrali della rete consiste nel promuovere la collaborazione tra enti e la condivisione di banche dati per offrire un servizio più efficiente.

L'eventuale predisposizione di uno spazio web dedicato consentirebbe agli enti aderenti di avere un accesso riservato e di essere costantemente in contatto con gli altri nodi della rete.

❖ **COMUNICAZIONE ESTERNA**

La rete, oltre ad essere uno strumento di agevolazione dei processi di comunicazione interni, si prefigge lo scopo di rendere più efficienti i servizi offerti dalla PA ai cittadini, attraverso ad es. la semplificazione del linguaggio amministrativo, la standardizzazione delle procedure burocratiche, la realizzazione di campagne di informazione, l'individuazione di standard qualitativi per l'attività di customer satisfaction.

**PROGRAMMAZIONE DELLE PRIME AZIONI**

- ❖ UFFICIALIZZAZIONE DEL PROTOCOLLO D'INTESA
- ❖ PROMOZIONE DELLA RETE PRESSO AMMINISTRAZIONI/ENTI DEL TERRITORIO
- ❖ ORGANIZZAZIONE DI EVENTI SUL TEMA DELLA COMUNICAZIONE

Testo redatto a cura della Dott.ssa Ilaria Belleli