



# COMUNE DI CREMA

Area Risorse Umane e Economiche – Sistemi Informativi – Polizia Locale  
Ufficio U.R.P. - Protocollo

## RELAZIONE

La Pubblica Amministrazione, dopo anni di stabilità, si trova di fronte a un contesto in rapida evoluzione.

Il cambiamento è stato frenetico e investe tutti gli ambiti e le dimensioni, nessuna esclusa: istituzionale, legislativa, sociale, economica.

Per certi versi ci si è trovati di fronte a una vera e propria rivoluzione, a un cambiamento epocale, con risvolti sugli aspetti culturali, organizzativi e tecnici.

A partire dalle leggi: **8.6.1990 n. 142** (ordinamento delle autonomie locali – partecipazione popolare – diritto di accesso e di informazione) **7.8.1990 n. 241**, (nuove norme in materia di procedimento amministrativo e accesso ai documenti – partecipazione al procedimento amministrativo) **15.5.1997 n.127** (misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo) **7.6.2000 n. 150** (disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni), considerando le varie direttive del Ministero per la Funzione Pubblica, si ritiene che il panorama amministrativo abbia subito notevoli cambiamenti.

E' iniziato un processo di profondo rinnovamento della pubblica amministrazione, che richiede un grande impegno da parte dei singoli Enti, finalizzato a dare forma e sostanza alle disposizioni legislative di cui sopra.

***Unico il denominatore: la centralità del cittadino e la presa di coscienza dei propri diritti.***

***Unico anche l'obiettivo: eliminare le burocrazia, la scarsa informazione, le perdite di tempo.***

In quest'ottica, incontriamo il D.L. 3.2.1993 N. 29 "Istituzione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell'attività di pubblica utilità", la Direttiva del Presidente del Consiglio 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la direttiva 11.10.1994 sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico.

**E' stato detto: l'istituzione ed il buon funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico sono di primaria importanza per gli Enti Pubblici: dalla loro professionalità ed efficienza dipende il primo giudizio, la prima opinione che il cittadino si forma della Pubblica Amministrazione.**

Il Comune di Crema ha inaugurato il proprio Urp nel 1999.

Da allora, sempre con riferimento alle disposizioni legislative, ma ponendo grande attenzione alla realtà cittadina, la struttura e l'organizzazione dell'Ufficio sono andate migliorando, fino a far diventare l'Urp sede privilegiata di dialogo tra il Comune ed il Cittadino.

Nel marzo del 2011 è stato fatto l'accorpamento con il Servizio Protocollo.

L'organizzazione interna, gli orari di apertura, la consapevolezza del ruolo, lo svolgimento di una forma di educazione civica, favorisce la frequentazione dei cittadini, che si riflette positivamente anche sull'immagine generale di tutta l'Amministrazione Comunale.

Attualmente all'interno dell' Urp operano:

***Servizio Protocollo documentazione in entrata e trasmissione documenti agli uffici competenti***

L'assegnazione del Protocollo informatico decentrato ha permesso di creare le condizioni per rivedere l'assetto organizzativo dell' Ufficio Urp-Protocollo.

Il Servizio Protocollo, per essere in linea con le norme di legge, dovrà classificare tutti i documenti a partire dal 1 gennaio 2014, così come predisposto dal verbale della Sovrintendenza ai Beni Culturali.

***Servizio spedizione posta***

***Sportello Segnalazione guasti:***

ricezione, trasmissione Uffici competenti, controllo e verifiche ripristini guasti cittadini.

***Sportello Informazioni:***

rilascio informative generali attività amministrativa: concorsi, orari linee trasporti, orari apertura biblioteca-museo, manifestazioni, programmi culturali ecc.

***Sportello Autorizzazione spazi pubblici – Sale comunali:***

accettazione, verifica, rilascio autorizzazione spazi pubblici – sale comunali – controllo pagamento canoni.

***Sportello Bonus gas – energia elettrica:***

***accettazione, compilazione, inserimento richieste bonus***

***Sportello nucleo – assegno maternità***

***Sportello consulenza notarile***

*Al momento l'Urp-Protocollo si presenta come struttura in grado di:*

Rispondere ai bisogni reali quali la conoscenza e la comprensione dei bisogni dei cittadini.

Preparare il cittadino all'utilizzo dei servizi offerti.

Semplificare e rafforzare il rapporto fiduciario.

Migliorare il sistema di erogazione del servizio.

Valorizzare socialmente l'Ente.

Curare in modo particolare la comunicazione istituzionale

Guidare le funzioni operative nel miglioramento continuo del livello di soddisfazione dei cittadini e nella eliminazione degli aspetti critici del servizio riscontrati dai cittadini stessi.

***Ciò non è però ancora sufficiente***

*Per recepire appieno le disposizioni legislative e migliorare ulteriormente il servizio, si potrebbero perseguire alcuni risultati importanti quali:*

- ripensare l'efficienza organizzativa dell'Urp con rivisitazione spazi operativi, con individuazione di sportelli dedicati
- approfondire modelli organizzativi di funzionamento e di ruolo (marketing, qualità, comunicazione istituzionale interna-esterna, poichè un Ente Pubblico ha il dovere di comunicare con i cittadini.

E' perciò possibile utilizzare la comunicazione esterna, tra gli altri scopi, per:

- far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi.

Tra gli strumenti di comunicazione esterna è possibile annoverare, tra gli altri:

SCRITTI	PARLATI	VISIVI	TECNOLOGICI	EVENTI
<u>lettere</u>	lezioni	<u>foto</u>	<u>telefono</u>	mostre
<u>opuscoli</u>	conferenze	tv	<u>posta elettronica</u>	fiere
newsletter	<u>focus group</u>	cataloghi	internet	manifestazioni
<u>questionari</u>	<u>conferenze stampa</u>			avvenimenti speciali
<u>interviste</u>	<u>interviste</u>			
manuali				
<u>comunicati stampa</u>				
cataloghi				

E' inoltre importante ricordare che molti tra gli strumenti dell'elenco sopra riportato, che non vuole comunque essere esaustivo, bensì solo indicativo dell'universo dei mezzi utilizzati per le azioni di comunicazione esterna istituzionale, vengono applicati in modo integrato rispetto ai canali sopra indicati, avvalendosi del linguaggio scritto e parlato, così come della comunicazione visiva e di quella mediata da tecnologie (un esempio al riguardo è la pubblicità, ovvero le campagne d'informazione, o le campagne stampa).

- verificare le modalità di erogazione del servizio
- sviluppare abilità gestionali con particolare riferimento alla conduzione e guida del personale di front-office
- fornire strumenti operativi di lavoro
- aggiornare e formare il personale

Nell'ambito dello scenario di cui sopra, fondamentale è il ruolo del **front – line**, che deve essere:

□ **OPERATIVO:**

**Fisico** (registrare dati, compilare moduli, consegnare materiali, oggetti e documenti, sorvegliare, regolare l'accesso, ecc.)

**Intellettuale** (raccogliere ed elaborare informazioni, comprendere, spiegare, dimostrare, provare, controllare, ecc.)

**Affettivo** (comprendere e risolvere i problemi, rispondere a nuovi bisogni, integrare ed estendere i compiti, ecc.)

□ **RELAZIONALE:**

**Verbale** (accoglienza, cortesia, richiesta di informazioni, negazione, ringraziamento, saluto ecc.)

**Non verbale** (gestualità, postura del corpo, comportamento “rendersi tempestivamente disponibili, lasciare altre attività, conversazioni, sorridere, guardare il cliente negli occhi)

**Per attivare questo processo è indispensabile che la sede dell' Urp-Protocollo rimanga centrale – ben visibile – senza barriere architettoniche – abbia:**

*orario di apertura di ampio respiro ed in base alle esigenze del cittadino*

sia predisposto per:

*possibili sviluppi del servizio (call-center, sportelli polifunzionali, rete informatica ecc.)*

## **ATTUALE ASSETTO ORGANIZZATIVO**

*L'attuale impostazione organizzativa vede la distribuzione del lavoro sulle risorse umane presenti: n. 2 figure Cat. C – n. 1 figura Cat- B con riduzione di orario e beneficio della legge 104.*

*L'accoglimento del pubblico viene spalmato tra le tre postazioni, negli orari di apertura al pubblico, così come la lettura e l'inoltro delle pec.*

*La posta in arrivo, la gestione della corrispondenza, l'attività prettamente dell' Urp (rilascio autorizzazioni, comunicati stampa, situazione portineria ecc.), vengono affrontate settimanalmente a turno dal personale, secondo un accordo interno.*

## **COME MIGLIORARE**

- 1. attivare da subito la classificazione dei documenti;*
- 2. proseguire l'iter avviato col nuovo sistema di protocollazione informatica, per arrivare alla scansione dei documenti in entrata e trasmissione informatica agli uffici;*
- 3. ridefinire, di concerto con l'Assessorato competente, l'attività sociale: accettazione – elaborazione bonus gas – elettrici / accettazione richieste assegno maternità nucleo familiare;*
- 4. aggiornare la modulistica, con azione di uniformità rispetto a servizi analoghi erogati da altri settori (es. modulistica richiesta e concess. Sale);*
- 5. cooperare per la revisione del sito [www.comunecrema.it](http://www.comunecrema.it), con particolare attenzione alla cura della home-page;*
- 6. riorganizzare gli spazi assegnati con individuazione di: area informativa con modulistica aggiornata, brochure, eventuale video;*
- 7. sportello per ricezione pubblico, con tutela privacy;*
- 8. spazio per sviluppo procedimenti back-office;*
- 9. attivare flussi comunicativi all'interno dell' organizzazione bidirezionali, per acquisire tutte le informazioni da trasmettere all'utenza;*
- 10. attivare e monitorare corsi di formazione/aggiornamento per il personale.*

## **GIA' NEL 2013 PER IL 2014**

*Di concerto con i Servizi Informatici, si sta lavorando per preparare i calendari informatici 2014 condivisi, per le prenotazioni di sale e spazi pubblici, Attualmente si lavora ancora sul cartaceo, che genera qualche difficoltà operativa.*

*Si stanno attivando contatti con Comuni che utilizzano la stessa applicazione del protocollo informatico, per poter acquisire modalità di classificazione documenti, come previsto dal verbale della Sovrintendenza, al fine di preparare al meglio il personale addetto al fronte-office per l'anno nuovo,*

*A disposizione per ulteriori informazioni.*

*8 ottobre 2013*

*La Responsabile  
Claudia Bonomi*