

AMMINISTRAZIONE. Come funzionano i nuovi sportelli aperti negli uffici comunali e in alcuni ministeri

Al ministero del Tesoro le cose funzionano

Ho trovato sorprendente il servizio esplicito da impiegati e funzionari del 2° Ufficio circoscrizionale del ministero del Tesoro, sito in via Campo Farnese. L'organizzazione logica, la disponibilità e l'accoglienza del personale, mi ha dato la netta impressione di trovarmi in un ambiente del Nord Europa. Ho chiesto certificati che mi sono stati rilasciati a vista. Ho avuto bisogno dell'assistenza per la compilazione del mod. 730 ed ho trovato la piena accoglienza e disponibilità di ben tre funzionari che, in brevissimo tempo, mi hanno risolto in modo definitivo e chiaro un problema che per me era complicatissimo. Vogliamo, dunque, ammettere che molte cose sono cambiate e che il vecchio concetto di burocrazia è superato, grazie alla serietà, alla professionalità, al civismo che distingue i nuovi dipendenti pubblici, grazie agli stessi mezzi tecnologici di cui dispongono gli uffici, che facilitano e snelliscono il lavoro dei burocrati, con notevole economia di tempi, di cui si avvantaggiano anche gli utenti.



[Salvatore Reale]

Ivano Pagliuca/Nuova Cronaca

Gramaglia: «Impresa titanica rendere l'utente protagonista»

Dieciannove Urp, sedici sportelli polifunzionali che garantiscono l'accesso a numerosi servizi in circa venti mesi di lavoro. È questo il biglietto da visita di Maria Grazia Gramaglia responsabile dal gennaio del 1994 degli Uffici di relazioni con il pubblico del Comune di Roma. «Un'impresa titanica. All'interno del progetto pilota della Funzione pubblica la città di Roma è quella che ha lavorato davvero a tappe da gara d'Italia». Ma non è tutto. L'obiettivo ambizioso è quello di ripensare tutta la macchina amministrativa non in funzione del burocrate di turno, ma del cittadino utente.



Bozzardi/Nuova Cronaca

Uno dei problemi principali all'interno di questi uffici è la gestione del front-office ovvero del lavoro di sportello. Come avete affrontato la questione della formazione di chi deve essere a contatto con il pubblico? Abbiamo fatto una lettera ai dipendenti comunali in cui abbiamo spiegato il significato del progetto e abbiamo chiesto di auto-candidarsi per questa nuova funzione spiegando in termini di principio il valore che davamo all'amministrazione orientata all'utente e in termini pratici sia la capacità di lavoro (informazione generale, l'applicazione del 241) il monitoraggio dell'incidenza del profilo professionale, la richiesta di capacità comunicativa, una conoscenza dell'amministrazione e una formazione di base e uso del computer. In quanti hanno risposto? Abbiamo ricevuto 1700 risposte. Selezionato il personale abbiamo incominciato a fare dei corsi di formazione invitando sia docenti dell'università che docenti competenti in campo comunicativo, sociologico e amministrativo sia istituzioni privilegiate (cioè opera-

tor di livello dirigenziale di comuni che intendevano fossero sulla buona strada da questo punto di vista. Come avete organizzato invece il back-office? Il lavoro di back-office dipende in parte dalla capacità dei singoli addetti, ma molto dalla creazione di un forte rapporto di collaborazione all'interno della struttura. Io mi immagino sempre l'Ufficio relazioni con il pubblico come una banca con due velle: anche se per i sistemi dicono che in banca c'è la non si sa cosa. Una vela verso il pubblico e verso l'utente, la vela verso il back-office che si muove in tutti i macchinari e riesce ad offrire dagli uffici le informazioni esatte. E qui sta la nota dolente. Questo corso che può durare da 14 a 20 ore è un momento di passaggio amministrativo, una vera e propria rivoluzione tecnologica. Noi

abbiamo computerizzato gli Urp ma dovremmo riuscire a computerizzare l'intera macchina amministrativa. Se la pratica non ce l'hai lì nella tua circoscrizione non devi correre a piedi per tutta Roma alla sua ricerca, ma schiacciando un bottone sai dove e come trovarla. Su questo marciamo bene, non stiamo ancora a regimi, però abbiamo l'assessore Sandulli che sta lavorando molto su questo terreno. E in cantiere una gara di appalto Speriamo che entro il '95 possiamo fornire questo background informatico ai nostri operatori. Non mi ha detto la seconda ragione... C'è poi un problema di potere. La vecchia pubblica amministrazione era abituata a pensare che l'informazione era potere. E il funzionario vecchio stile è seccato che il collega dell'Urp vada a fargli le pulci in casa sua. La mentalità è ancora quella che l'ufficio è casa mia... Il burocrate come unico distributore dell'accesso. L'Urp potrà diventare un giorno un efficace mezzo di controllo della collettività sull'amministrazione? Questo è il vero senso dell'Urp se c'è il suo obiettivo. Un mio collega, un mio ex dipendente, un mio ex collaboratore mi diceva un po' scherzosamente che fare una buona informazione generale, se tutti le macchine amministrative non si ripresentano funzioni di nuovo ruolo che assume l'Urp e come per fare un signore che si mette in smoking per andare ad un ricevimento. E lui la diceva. Bisogna farsi il doccia da sera. Ma per fare questo ci vuole un momento di riflessione, una vera e propria rivoluzione tecnologica. Noi

[Nicola Attadio]

Dalla parte del cittadino Viaggio nel pianeta Urp

La pubblica amministrazione ha finalmente deciso di cambiare volto. Il cittadino è diventato utente e non più umile suddito dell'impero dell'irrazionalità organizzata. Non si tratta di propaganda elettorale ma di una novità: quella degli Uffici di relazioni con il pubblico (Urp). Ancora poco conosciuti questi uffici stanno operando una vera e propria rivoluzione all'interno della macchina statale. Un decreto legislativo del 1993 ha infatti stabilito che la pubblica amministrazione abbia all'interno delle sue strutture Uffici di relazioni con il pubblico che permettano ai cittadini di esercitare il loro diritto di conoscere, di partecipare e di fruire dei servizi della pubblica amministrazione.

Fino a qui tante belle parole, ma concretamente quanti sono questi uffici come funzionano cosa fanno in realtà? Innanzitutto va detto che sono ancora pochi i ministeri che hanno attivato queste strutture. Chi telefonando alla Farnesina chiede di parlare con l'ufficio di relazioni con il pubblico si ritrova a chiacchierare con il Cui Viaggi. «Sa - rispondono quelli dell'agenzia turistica - noi effettivamente abbiamo relazioni con il pubblico vendiamo biglietti ferroviari aerei». Si sono invece attrezzati il ministero del Tesoro (ufficio provinciale Tesoro e l'ufficio Pensioni di guerra), il ministero della Famiglia, la Protezione civile, la Prefettura. Anche l'amministrazione capitolina si è data da fare aprendo dal dicembre scorso gli Urp in quasi tutte le Circoscrizioni.

Al palazzo dell'anagrafe in via Petroselli c'è un Urp che ha il compito di orientare il cittadino sui servizi della Circoscrizione dell'Ufficio Tributi (Il Ripartizione) e di quello demografico (IV Ripartizione). Chi ha un problema per un certificato di residenza qui trova l'indicazione sulla documentazione necessaria sulle procedure da seguire sul nome dell'ufficio e sul suo orario di apertura al pubblico. Inoltre potrà verificare l'entità dei rimborsi Ipef o stabilire la rendita catastale per pagare l'Ici grazie al collegamento con banche-dati attraverso la rete Internet e con il sistema locale.

Vedersi rilasciare subito il foglio rosa, il duplicato della patente, il contrassegno dei ciclomotori. Oppure, incontrare allo sportello un impiegato che spiega dove e quando trovare la pratica di cui abbiamo bisogno. E ancora trovare ascolto quando abbiamo segnalazioni o lamentele da fare. È il sogno di tutti, che sta diventando realtà. Grazie agli Urp (Uffici di relazioni con il pubblico) che anche a Roma stanno lentamente decollando.

NICOLA ATTADIO

È un moderno sistema informativo per rendere partecipe la gente

Gli Uffici per le relazioni con il pubblico (Urp) sono introdotti all'interno dell'apparato amministrativo dall'art. 12 del decreto legislativo 3/2/93 n.29 «al fine di garantire la piena attuazione della legge 7/8/90 n.241». Più precisamente, con tale novità, il legislatore ha voluto concretizzare il diritto del cittadino di partecipare all'attività della pubblica amministrazione, diritto che, introdotto con la legge 241/90 (cosiddetta «legge sul procedimento amministrativo»), rischia di restare una mera utopia senza la realizzazione di un adeguato sistema informativo. Questi uffici possono rappresentare una grande conquista, perché, permettendo a ciascuno di accedere, in concreto, nei momenti dei procedimenti amministrativi, garantiscono il duplice obiettivo di maggiore trasparenza e di efficienza nel settore pubblico. Nessuno dunque può impedire al cittadino di seguire l'iter burocratico di una pratica. Ma se ciò accade, può essere segnalato agli Urp dislocati in quasi tutte le circoscrizioni. Chi desidera avere maggiori informazioni può rivolgersi all'Urp della I Circoscrizione (via Petroselli 50, palazzo dell'Anagrafe, tutti i giorni escluso il sabato dalle ore 8.30 alle ore 18.00, tel. 6781294) o a quello della Prefettura (via IV Novembre 119/a dalle ore 9.00 alle 19.00, tel. 67294353).

[NA]

Ma non finisce qui. Gli Urp garantiscono al cittadino il diritto di prendere visione e chiedere copia di atti e documenti che lo riguardano informandolo sul percorso delle pratiche. Infine, mediante la compilazione di apposite schede vengono raccolte le segnalazioni da parte dei cittadini in tal modo si realizza un monitoraggio continuo delle esigenze dell'utenza che diventa interlocutrice essenziale nei momenti decisionali circa la distribuzione delle risorse all'interno dell'organizzazione burocratica. La concreta realizzazione di tutto questo ha incontrato e incontra non pochi ostacoli. Bruna Conti, responsabile dell'Urp di via Petroselli, rileva che esiste una certa sottile ritrosia al cambiamento. Gli stessi cittadini non sanno sfruttare

al meglio i nuovi strumenti che hanno a disposizione. L'ufficio ad esempio è aperto fino alle 16 in un territorio dove dalle 13 in poi l'affluenza cala vertiginosamente perché i romani difficilmente si recano negli uffici pubblici di pomeriggio. Lo stesso problema è insorto nell'Urp della prefettura aperta fino alle 19.00. Su un totale di 6397 visite (affluenza dal 1 giugno 1994 al 28 febbraio 1995) 6074 sono avvenute dalle ore 9 alle 13. E soltanto 323 dopo l'ora di pranzo. In Prefettura accanto agli Urp ci sono anche i Servizi di accesso polifunzionale che - oltre a consentire ai cittadini muniti di tessero fiscale di verificare la propria posizione contributiva pensionistica e fiscale - hanno a disposizione una banca dati relativa all'ispettorato provin-

ziale del lavoro alla Motorizzazione civile alla Prefettura alla Questura agli Uffici giudiziari all'Ufficio tecnico erariale all'Università degli studi «La Sapienza». Attraverso questi uffici è possibile ottenere il rilascio immediato ad esempio - da parte della Motorizzazione civile - del foglio rosa del duplicato della patente del contrassegno dei ciclomotori o dell'immatricolazione dei veicoli.

L'organizzazione del back office (la struttura che opera alle spalle dello sportello immagazzinando dati e recuperando informazioni) la formazione del personale del front-office (dello sportello) la formazione sono le questioni all'ordine del giorno. «Questi uffici - dice il funzionario della Prefettura Gemma Ranucci - sono laboratori organizzativi».

In queste stanze si respira un'atmosfera promissoria. La sfida è immane. Bisogna decodificare tradurre dal burocratese al linguaggio degli utenti gente comune che non ha confidenza con regolamenti circolari ecc. Alla base di tutto c'è la comunicazione e il dialogo la capacità di comprendere i problemi di «un bacino di utenza» che va dalla giovane donna, al pensionato allo studente. Il cittadino è quasi un cliente che deve essere trattato bene. Certo egli non può cambiare «negozio» se l'amministrazione non lo soddisfa, ma può cambiare l'amministrazione con il suo voto.

Se il progetto Urp va avanti se vi sarà una diffusione capillare su tutto il territorio nazionale di questi uffici, avverrà una reale rivoluzione culturale nella macchina amministrativa. Tutto ciò comporta - come dice Stefano Rolando, capo del Dipartimento informazione ed editoria presso la presidenza del Consiglio dei ministri e inventore degli Urp - un vantaggio sociale perché ogni cittadino sarà contento di essere italiano, un vantaggio amministrativo perché ci sarà una distribuzione razionale ed efficiente delle risorse ed infine un vantaggio politico che si manifesterà come consenso nei confronti di quella classe politica che avrà dimostrato la capacità e la sensibilità di avvicinare il cittadino utente all'amministrazione pubblica.

Advertisement for the 5th edition of the 5 x 3000 mt. staffetta (relay) race. It features logos for Gruppo Sportivo Cat Sport, Fidal Lazio, and the Comune di Roma. The event is titled 'TROFEO Domenico Colapietra' and is held at Parco Sacco e Tanzetti. It includes details about the date (May 21, 1995), time (9:00 AM), and contact information for the organizing group.

Advertisement for the University of Rome 'La Sapienza' conference titled 'Gli Artigiani della Parola' (The Craftsmen of the Word). The conference focuses on the psychology of work and is held at Hotel Parco dei Principi. It features two sessions with various speakers and topics related to communication and professional development.