



COMUNE DI CASTELLEONE

Provincia di Cremona

Presentazione di PuntoComune – URP del Comune di Castelleone

La legge 150 del 2000, nel riaffermare i principi generali espressi con il d.lgs. n°29/93, assegna all'URP nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura. All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line,
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

E' possibile suddividere le attività dell'urp in tre macro- aree :

- *l'area dell'informazione e della prestazione:* comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'ente, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale.
- *l'area dell'ascolto e della verifica:* attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.
- *l'area dell'organizzazione:* promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intraistituzionale e interistituzionale.

L'URP delineato a livello normativo è un ufficio "in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino".

In particolare l'attribuzione all'URP della gestione delle reti civiche e del sito internet, espande il ruolo di questa struttura.



COMUNE DI CASTELLEONE

Provincia di Cremona

L'URP viene dunque inteso come strumento di cambiamento della PA e si pone l'accento sulle importanti funzioni che dovrebbe svolgere: garanzia di accesso ai servizi, ascolto delle esigenze, promozione dell'innovazione e della semplificazione, verifica della soddisfazione del cittadino.

Rispetto a quanto previsto dalla normativa, l'Urp del Comune di Castelleone, nella sua fase iniziale di attività, si occuperà solo di alcune funzioni, e cioè di quelle più significative per i cittadini.

1. Competenze

Il nuovo servizio si dovrà occupare di:

- comunicazione e relazione con il pubblico;
- comunicazione agli organi di stampa;
- aggiornamento ed implementazione del sito internet istituzionale.
-

In sostanza, almeno nella prima fase di attivazione, verranno riunite in capo ad un unico servizio tutta una serie di attività che vengono già svolte, ma da uffici e da persone diversi. Il primo beneficio che l'Ente e i soggetti esterni (cittadini, organi di stampa ed altri Enti) otterranno sarà quello di un maggiore coordinamento e di una maggiore efficienza nell'azione, evitando magari doppioni e sovrapposizioni tra i vari operatori.

Comunicazione e relazione con il pubblico: l'Urp avrà la funzione di primo e principale interlocutore con il cittadino che si rapporta con l'Ente sia come sportello informativo che come servizio di supporto nella compilazione della modulistica. Raccoglierà anche le segnalazioni della cittadinanza (sia come suggerimenti che come lamentele) in merito ai vari servizi offerti dal Comune.

La comunicazione con il cittadino si realizzerà sia attraverso la presenza dell'utente in ufficio sia attraverso la posta elettronica ed il sito stesso (creazione di un indirizzo mail dell'Urp al quale mandare quesiti e una sezione dedicata alle segnalazioni on line).

Comunicazione agli organi di stampa: farà capo all'Urp la predisposizione e diffusione di comunicati stampa, la convocazione delle conferenze stampa, la diffusione di materiale pubblicitario ed informativo su servizi e manifestazioni, oltre alla collaborazione con gli amministratori per la realizzazione del notiziario comunale.

Aggiornamento ed implementazione del sito internet istituzionale: continuerà l'aggiornamento del sito internet istituzionale e l'attività per l'adeguamento dello stesso



COMUNE DI CASTELLEONE

Provincia di Cremona

alle varie direttive di legge. Con l'introduzione del nuovo sistema informatico potrebbe diventerà più efficace anche l'aggiornamento dell'Albo Pretorio on line.

2. Personale impiegato

L'Urp è un servizio del settore Amministrativo, affari generali, sport e cultura. Nessun operatore dell'Urp sarà esclusivamente dedicato a questo servizio, poiché la creazione di questo nuovo ufficio viene realizzata con una riorganizzazione del personale già attualmente assegnato al settore e non con l'aggiunta di nuovo personale.

3. Collocazione dell'ufficio

Se l'ufficio relazioni con il pubblico è un ufficio a stretto contatto con il pubblico deve essere anche facilmente accessibile da ogni tipologia di utente. Per questo si è di collocare il nuovo servizio all'interno dell'ufficio di protocollo. Questa soluzione permetterebbe uno stretto contatto, almeno negli orari di apertura al pubblico, tra Urp, Ufficio Protocollo e centralino, poiché si tratta di tre servizi caratterizzati da un elevato contatto con il cittadino o comunque con chiunque si rapporta, anche per la prima volta, con l'Ente.

Questa vicinanza potrebbe essere un primo passo verso una più completa integrazione dei tre servizi visti tutti nell'ottica del potenziamento e del coordinamento dell'attività di comunicazione nei confronti del pubblico.

4. Orario al pubblico

L'Urp osserverà lo stesso orario di apertura degli altri uffici collocati nel palazzo municipale ed appartenenti al settore amministrativo.

La denominazione ufficiale del servizio è "PuntoComune – URP del Comune di Castelleone". Nella dicitura "PuntoComune" si vuole indicare proprio il servizio, ma anche lo spazio fisico, che avvicina l'Ente pubblico e i cittadini, o più in generale i soggetti esterni (organi di stampa, altri enti ecc.).

All'interno della cartella si può trovare anche il logo distintivo di PuntoComune, logo che si ritroverà su tutti i materiali informativi e sui comunicati stampa prodotti dal servizio stesso.

I cittadini per comunicare con PuntoComune potranno scegliere:

- di recarsi in Comune negli orari di apertura dell'ufficio;
- di telefonare;
- di utilizzare la mail (indirizzo dedicato urp@comune.castelleone.cr.it);
- di utilizzare il sito con l'apposita sezione attraverso la quale potranno fare segnalazioni, dare suggerimenti ecc. (allego scheda);