

COMPOSIZIONE U.R.P. ISTITUTO OMNICOMPRESIVO "L. LILIO":

Coordinamento

D.S.G.A. Dott. Antonio Luigi Ruggiero

Componenti

Assistenti Amministrativi: Vittoria Parrilla, Giuseppe Lamazza, Carmela Gangale, Vittoria Parrilla, Katia Riolo.

Orario di Ricevimento: dalle ore 10,00 alle ore 12,00 (Lunedì, Mercoledì, Venerdì)

Che cos'è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)



L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini.

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), infatti, istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, si individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la 150/2000 prevede altre due strutture l'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione, la legge delinea quindi una prima differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione e quelle adibite all'attività di comunicazione.

Le funzioni dell'U.R.P.

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; con la legge 150/2000 si prevedono infine specifiche professionalità per il personale dell'URP, delineati in maniera più precisa con il decreto 422/2001.

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

1. garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
2. 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;
3. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line,
4. promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
5. garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
6. 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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, e descritto nella direttiva dell'allora Ministro per la funzione pubblica Franco Frattini del 7 febbraio 2002, è un ufficio "in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino". In particolare, secondo la direttiva, l'attribuzione all'URP della gestione delle reti civiche e del sito internet, espande il ruolo di questa struttura. Nella direttiva si parla dell'URP 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. Per lo svolgimento di queste attività si individuano alcuni processi necessari, in particolare quelli riguardanti la comunicazione interna e la condivisione delle informazioni tra i diversi uffici e servizi e l'ufficio per le relazioni con il pubblico.