

**UN PROGETTO PER LA
COMUNICAZIONE PUBBLICA
IN EMILIA ROMAGNA**

URPeRETE

- Inizio progetto: 1996
- Obiettivo: predisporre strumenti a supporto delle amministrazioni che favorissero l'attivazione o il miglioramento di attività di comunicazione pubblica e relazioni con il pubblico
- Iniziativa di supporto alla riforma della P.A. in ambito regionale (L. 241/90 - dlgs. 29/93 - Direttiva sulla Carta dei servizi) che sollecitava:
 - istituzione Urp
 - realizzazione trasparenza e accesso
 - monitoraggio qualitàcome strumenti di cambiamento del rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino.

Contesto storico

Cambiamento di orientamento delle PA
da “adempimento della norma” a “soddisfazione
dell’utente” → volontà di collocarsi sullo stesso
piano del cittadino e dialogare con lui.

Gli enti cominciavano a familiarizzare con i
concetti di "informazione di interesse generale",
“qualità del servizio“ e "segmentazione dell’utenza“.

PROGETTO PILOTA "SERVIZI POLIFUNZIONALI PER L'ACCESSO"

Promuoveva l'attivazione sperimentale, in 9 città italiane, di sportelli informativi "polifunzionali" che consentissero l'accesso contemporaneo e decentrato alle banche dati di più enti del territorio.

Era una concretizzazione del principio dell'accessibilità dei servizi e delle informazioni pubbliche ed un primo passo verso la messa in rete dei sistemi informativi della Pubblica Amministrazione locale.

INIZIATIVA "CENTO PROGETTI AL SERVIZIO DEL CITTADINO"

Si proponeva di incidere principalmente sul piano culturale, attraverso una **raccolta di progetti innovativi centrati sul miglioramento del servizio al cittadino**, e la **successiva promozione e diffusione delle iniziative** selezionate come **migliori**, sulla base di una serie di criteri.

Il messaggio culturale implicito nell'operazione non era soltanto quello relativo al binomio "qualità dei servizi – soddisfazione dell'utente".

La raccolta dei progetti tra tutte le amministrazioni italiane si proponeva anche di dimostrare che "cambiare è possibile", lanciando quindi un segnale di costruttività rispetto all'immagine tradizionale e ampiamente diffusa di una pubblica amministrazione pachidermica, spendacciona e impermeabile al cambiamento.

Contesto organizzativo dei progetti

Nel corso del 1996 l'amministrazione regionale stava lavorando all'**attivazione del proprio Urp**.

Attività:

- raccolta, classificazione ed erogazione delle informazioni sui servizi dell'ente e su altri servizi ed enti del territorio
- ricezione, trasmissione e gestione delle osservazioni e richieste dei cittadini.

Missione struttura organizzativa preposta all'Urp: promozione dell'informazione pubblica e istituzionale su tutto il territorio della Regione

Utenti: cittadini / imprese ... ma anche ... altri enti pubblici

Il **territorio emiliano-romagnolo**, d'altra parte, era ed è noto come uno dei **più avanzati in questo campo**.

Qui sono nati i primi uffici di servizio al cittadino (tra cui gli uffici informativi dei Comuni di Bologna, Reggio Emilia e Modena), qui si trovano due delle città che avevano sperimentato i servizi polifunzionali per l'accesso (ancora Reggio Emilia e Bologna), qui sono nate le prime esperienze di telematica civica.

In questo contesto organizzativo è nato il progetto "Il Sistema e la rete degli Urp in Emilia Romagna"...

...un'iniziativa che si rivolge agli enti pubblici del territorio, e che si propone di aiutarli a migliorare le proprie competenze nel campo delle relazioni con il cittadino, facendo leva in primo luogo sulle competenze e le esperienze già presenti all'interno del sistema.

Conclusioni

Il motivo di interesse dell'esperienza condotta in Emilia Romagna risiede nell'aver **sperimentato**, **con** alcuni anni di **anticipo**, una **nuova logica**: anziché collocarsi nella tradizionale posizione di superiorità, intervenendo con leggi, direttive o circolari, la Regione sceglie di porsi al fianco degli enti, per "accompagnarli" con azioni di supporto, facilitazione e promozione.

Più ancora che nei contenuti l'interesse del progetto risiede innanzitutto nell'approccio e nella metodologia, che si rifà ampiamente alle **teorie sui sistemi a rete** e sulle potenzialità che questi offrono per **l'apprendimento e l'innovazione** e soprattutto la **COMUNICAZIONE**.