

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento
degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Numero di URP istituiti per regione

Tav. 5 - Comparto Enti Locali

REGIONE	Numero di URP istituiti	
	v.a.	%
Piemonte-Val D'Aosta	185	15,31
Lombardia	263	21,77
Trentino	14	1,16
Veneto	108	8,94
Friuli	70	5,79
Liguria	39	3,23
Emilia Romagna	56	4,64
Totale Nord	735	60,84
Toscana	65	5,38
Umbria	31	2,57
Marche	39	3,23
Lazio	60	4,97
Totale Centro	195	16,14
Abruzzo	2	0,17
Molise	22	1,82
Campania	93	7,70
Basilicata	56	4,64
Calabria	16	1,32
Puglia	23	1,90
Sardegna	10	0,83
Sicilia	56	4,64
Totale Sud	278	23,01
Italia	1208	100

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Tav. 6 - Comparto Enti Locali - Numero di URP istituiti nei comuni, per regione

REGIONE	Numero dei comuni che hanno istituito l'URP		Numero dei comuni che hanno risposto all'indagine		Numero di Comuni	
	v.a.	% (*)	v.a.	% (*)	v.a.	%
Piemonte-Val D'Aosta	176	13,72	561	43,73	1283	15,84
Lombardia	256	16,56	556	35,96	1546	19,08
Trentino	14	4,13	50	14,75	339	4,18
Veneto	101	17,35	325	55,84	582	7,18
Friuli	68	31,05	129	58,90	219	2,70
Liguria	38	16,17	98	41,70	235	2,90
Emilia Romagna	53	15,50	176	51,46	342	4,22
Totale Nord	706	15,53	1895	41,68	4546	56,11
Toscana	59	20,56	201	70,03	287	3,54
Umbria	27	29,35	32	34,78	92	1,14
Marche	32	13,01	112	45,53	246	3,04
Lazio	40	10,61	177	46,95	377	4,65
Totale Centro	158	15,77	522	52,10	1002	12,37
Abruzzo	2	0,66	13	4,26	305	3,76
Molise	21	15,44	64	47,06	136	1,68
Campania	90	16,33	143	25,95	551	6,80
Basilicata	52	39,69	134	102,29	131	1,62
Calabria	15	3,67	47	11,49	409	5,05
Puglia	21	8,17	64	24,90	257	3,17
Sardegna	10	2,67	41	10,93	375	4,63
Sicilia	52	13,33	166	42,56	390	4,81
Totale Sud	263	10,30	672	26,31	2554	31,52
Italia	1127	13,91	3089	38,13	8102	100

Situazione al 21 aprile 1997

(*) - Il rapporto è stato calcolato con riferimento al totale dei comuni presenti nella Regione

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento
degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Numero di URP istituiti per regione

Tav. 7 - Comparto Sanità

REGIONE	Numero di URP istituiti	
	v.a.	%
Piemonte-Val D'Aosta	16	9,94
Lombardia	25	15,53
Trentino	0	0,00
Veneto	9	5,59
Friuli	6	3,73
Liguria	6	3,73
Emilia Romagna	10	6,21
Totale Nord	72	44,72
Toscana	13	8,07
Umbria	2	1,24
Marche	11	6,83
Lazio	14	8,70
Totale Centro	40	24,84
Abruzzo	1	0,62
Molise	2	1,24
Campania	2	1,24
Basilicata	8	4,97
Calabria	15	9,32
Puglia	10	6,21
Sardegna	9	5,59
Sicilia	2	1,24
Totale Sud	49	30,43
Italia	161	100

Situazione al 21 aprile 1997

5. La Carta dei servizi pubblici. Impegnarsi con i cittadini

La Carta dei servizi pubblici rappresenta un altro strumento per la realizzazione di una efficace comunicazione.

Gli obiettivi di tali strumenti possono individuarsi nella sollecitazione dell'impegno di partecipazione e collaborazione agli standard di qualità, nell'impegno ad apprendere dai casi esemplari e nell'impegno di progettualità per la crescita dei livelli di qualità.

La Carta non diviene più una mera rappresentazione, ma acquista il carattere precipuo di un patto tra l'erogatore dei servizi e l'utente.

In Italia la Carta nasce sulla scia della legge 241/90. ed è stata organicamente definita per la prima volta con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, sulla base della proposta del Dipartimento della funzione pubblica che già nel settembre del 1993, aveva presentato una prima ipotesi di Carta dei servizi pubblici con relativo materiale di studio.

Successivamente con la legge 273 del 1995 è stato introdotto l'obbligo per gli enti erogatori di servizi ad elaborare le proprie Carte entro 120 giorni dalla data della emanazione degli schemi generali da parte del Dipartimento della funzione pubblica per ogni singola proposta.

I contenuti informativi della direttiva sulla Carta dei diritti dei cittadini definiscono i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione dei servizi; individua gli strumenti per la corretta attuazione di questi principi; definisce i meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta stessa; prevede in modo innovativo sanzioni amministrative e disciplinari in caso di inosservanza di parametri di qualità da parte dei soggetti erogatori ed istituisce, inoltre, il Comitato permanente per l'attuazione della Carta, proprio per garantire l'osservanza dei principi e delle procedure fissate.

Si tratta di dati in rapida evoluzione che vedono la Scuola detenere l'85% del totale. I prossimi settori interessati sono quelli dei trasporti, poste, servizi universitari, erogazione dell'acqua e servizi telefonici; mentre occorre aggiungere ai dati esposti la recente Carta dei servizi delle dogane, dell'Ente poste, con la Carta della qualità del servizio pubblico postale, dell'INAIL, con la carta nella edizione floppy-disk da distribuite ai singoli dipendenti, all'organizzazione di categorie, ai soggetti che tutelano interessi diffusi e alle pubbliche amministrazioni ed Enti locali

Si riportano di seguito i dati relativi alle Carte dei servizi pubblici pervenuti dal Dipartimento della funzione pubblica aggiornati al 30 giugno 1997.

CARTE DEI SERVIZI PUBBLICI PERVENUTE
(SITUAZIONE AL 30.6.1997)

SETTORI	1995 dal 1°/9 al 31/12	1996 dal 1°/1 al 31/12	1997 dal 1°/1 al 30/6	TOTALE
Sanità	105	135	41	281
Scuola	599	4765	434	5798
Elettrico	-	196	2	198
Gas	6	456	80	542
Assistenza e Previdenza	-	2	2	4
TOTALI	710	5554	559	6823

CARTE PERVENUTE PER REGIONE
SETTORE SCUOLA

REGIONI	1995	1996	1997	TOTALI
Abruzzo	12	149	3	164
Basilicata	9	80	1	90
Calabria	51	257	16	324
Campania	56	434	45	535
Emilia Romagna	64	357	20	441
Friuli Venezia Giulia	32	92	8	132
Lazio	23	391	46	460
Liguria	12	126	15	153
Lombardia	33	470	58	561
Marche	33	155	8	196
Molise	5	65	0	70
Piemonte	29	270	28	327
Puglia	28	457	79	564
Sardegna	10	210	31	251
Sicilia	103	483	27	613
Toscana	43	266	15	324
Trentino Alto Adige	22	24	1	47
Umbria	14	127	8	149
Valle d'Aosta	0	0	0	0
Veneto	20	352	25	397

TOTALI	599	4765	434	5798
--------	-----	------	-----	------

CARTE PERVENUTE PER REGIONE
SETTORE SANITA'

REGIONI	1995	1996	1997	TOTALI
Abruzzo	4	3	2	9
Basilicata	2	3	0	5
Calabria	7	7	0	14
Campania	11	10	1	22
Emilia Romagna	5	13	9	27
Friuli Venezia Giulia	4	3	0	7
Lazio	12	11	4	27
Liguria	2	2	3	7
Lombardia	13	20	3	36
Marche	5	9	4	18
Molise	3	1	0	4
Piemonte	2	12	3	17
Puglia	7	5	3	15
Sardegna	0	1	0	1
Sicilia	3	12	3	18
Toscana	13	7	1	21
Trentino Alto Adige	2	2	0	4
Umbria	0	0	1	1
Valle d'Aosta	0	0	0	0
Veneto	10	14	4	28

TOTALI 105 135 41 281

CARTE PERVENUTE PER REGIONE
SETTORE ELETTRICITA'

REGIONI	1995	1996	1997	TOTALI
Abruzzo	0	6	0	6
Basilicata	0	3	0	3
Calabria	0	6	0	6
Campania	0	15	0	15
Emilia Romagna	0	10	0	10
Friuli Venezia Giulia	0	7	0	7
Lazio	0	11	0	11
Liguria	0	6	0	6
Lombardia	0	32	1	33
Marche	0	6	0	6
Molise	0	2	0	2
Piemonte	0	14	0	14
Puglia	0	11	0	11
Sardegna	0	5	0	5
Sicilia	0	32	0	32
Toscana	0	3	0	3
Trentino Alto Adige	0	11	0	11
Umbria	0	3	0	3
Valle d'Aosta	0	1	1	2
Veneto	0	12	0	12

TOTALI 0 196 2 198

CARTE PERVENUTE PER REGIONE
SETTORE GAS

REGIONI	1995	1996	1997	TOTALI
Abruzzo	0	9	2	11
Basilicata	0	6	0	6
Calabria	0	0	0	0
Campania	0	8	0	8
Emilia Romagna	1	52	5	58
Friuli Venezia Giulia	0	13	3	16
Lazio	1	7	3	11
Liguria	0	11	1	12
Lombardia	0	214	44	258
Marche	0	9	2	11
Molise	1	6	2	9
Piemonte	0	20	2	22
Puglia	2	4	3	9
Sardegna	0	1	0	1
Sicilia	0	26	1	27
Toscana	1	11	1	13
Trentino Alto Adige	0	5	2	7
Umbria	0	1	0	1
Valle d'Aosta	0	1	0	1
Veneto	0	52	9	61

TOTALI	6	456	80	542
--------	---	-----	----	-----

6. Cento Progetti: imparare dai casi esemplari

L'iniziativa "Cento progetti al servizio del cittadino" condotta dal Dipartimento della F.P. in collaborazione con la Conferenza dei Presidenti delle regioni, Anci e Upi, è stata sicuramente di stimolo e può essere arricchita da un'azione tesa a descrivere le modalità gestionali al fine di consentire la diffusione dei risultati raccolti.

Cento progetti ha l'obiettivo di individuare, premiare e diffondere cento esempi di iniziative, provenienti anche dalle amministrazioni locali e dagli uffici pubblici decentrati, dirette a migliorare i servizi erogati, valorizzando nel contempo le capacità e il contributo dei funzionari e del personale dipendente.

I progetti toccano tutti i temi oggetto dell'attività della pubblica amministrazione: dall'educazione alla salute, dalla giustizia al lavoro, alla vita quotidiana, senza tralasciare il delicato rapporto tra strutture pubbliche e imprese. Essi evidenziano le possibilità di miglioramento sui molteplici aspetti del servizio: dall'informazione all'accoglienza, alla semplificazione delle procedure, al rispetto delle esigenze di specifiche categorie di utenti, alla stessa evoluzione del ruolo svolto dalle strutture pubbliche, e rappresentano una concreta occasione per verificare sul campo come l'iniziativa della pubblica amministrazione possa sostenere le linee di riforma approvate dal Parlamento.

I casi premiati, nel mese di maggio 1997 a Roma in occasione del Forum della pubblica amministrazione, con un contributo di venti milioni da destinare allo sviluppo delle iniziative proposte, sono stati selezionati fra 1406 progetti provenienti da ogni tipo di pubblica amministrazione e da ogni regione italiana: 20 progetti sono stati realizzati da aziende sanitarie; 36 da uffici comunali e di altri enti locali; 3 da uffici regionali; 14 da scuole e altre strutture della pubblica istruzione; 18 da uffici di altri ministeri e 9 provengono da altri enti dello Stato.

Al fine, di rafforzare al massimo le potenzialità di diffusione, la seconda edizione è stata realizzata in stretta collaborazione con le rappresentanze delle autonomie locali (Anci, Upi, e Conferenza dei Presidenti delle regioni).

7. La modifica del comportamento dei pubblici dipendenti.

I provvedimenti di riforma approvati dal Parlamento, specificatamente la legge 59 e 127 del 1997, proseguono un processo riformatore destinato a cambiare profondamente il rapporto tra amministrazione e cittadini.

L'obiettivo è la costruzione di una pubblica amministrazione più efficiente, vicina ai cittadini, da realizzare anche attraverso una vasta opera di semplificazione delle leggi, dei procedimenti, dei controlli ed un massiccio trasferimento di poteri, risorse e competenze dello Stato centrale alle regioni ed agli enti locali.

Un disegno riformatore di così ampia portata, per essere realizzato ed avere successo, deve essere accompagnato non solo da una forte innovazione organizzativa e tecnologica, ma anche da un profondo cambiamento, dei comportamenti quotidiani e della "cultura del servizio" ai cittadini e alle imprese.

Per far vivere le riforme oltre alle esperienze esterne alla pubblica amministrazione, che comunque vanno reinterpretate alla luce delle caratteristiche peculiari del settore pubblico, occorre sviluppare anche quelle che possono provenire dall'interno della pubblica amministrazione, dove esistono molte più esperienze positive di quanto generalmente non si creda. E' comunque cruciale che gli enti e le strutture di coordinamento, come le direzioni generali dei ministeri o le regioni, assumano un ruolo nuovo, non più solo prescrittivo, ma di facilitazione del cambiamento. Per gli enti di coordinamento, sostenere il processo di attuazione significa mettere a disposizione delle

strutture pubbliche di “front-line” (quella che prima si chiamava “periferia”) modelli di base, casi esemplari, conoscenze e competenze con cui affrontare il cambiamento.

I programmi di sostegno all’attuazione di un efficace rapporto di comunicazione tra cittadini e pubblica amministrazione dovranno svilupparsi attraverso alcuni interventi.

7.1. Primo intervento: formazione specialistica

Realizzare una comunicazione efficace con i cittadini, assicurare il rispetto dei termini dei procedimenti, definire gli standard di qualità e verificarli con gli utenti è certo impresa assai difficile; è tuttavia più complicato diffondere la cultura del risultato nelle strutture pubbliche operative, a causa del deficit di conoscenze e degli strumenti utili a misurare processi, assicurare regolarità, controllare risultati etc.

Diventa, pertanto, essenziale acquisire competenze nuove e adottare strumenti di gestione della qualità, dell’efficacia e dell’efficienza dei servizi pubblici, attraverso un massiccio piano formativo specialistico in comunicazione con al centro la Scuola superiore della pubblica amministrazione, la quale sul tema specifico ha già profuso nel 1996 il massimo impegno per far fronte alle sempre più numerose domande di formazione in comunicazione pubblica, che si sono registrate in alcune regioni italiane, del Nord, Sud e Centro.

7.2 Secondo intervento: dalla comunicazione del servizio alla comunicazione dei progetti

Un grande passo avanti sarà compiuto allorché la pubblica amministrazione avrà acquisito piena consapevolezza del ruolo che essa è chiamata a svolgere in direzione della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

A tale fine appare indispensabile avviare una oculata stimolazione nei riguardi dei dipendenti pubblici.

Peraltro è da considerare che la pubblica amministrazione non si confronta con le leggi di mercato, né è in grado di realizzare una politica dei prezzi coerente con l’esigenza dei costi, in quanto le risorse sono limitate e predeterminate e i prezzi sono spesso calmierati per motivi sociali.

E’ quindi opportuno che, accanto a una sollecitazione di carattere culturale sul tema del “cittadino-cliente”, si sviluppi una politica di comunicazione che consenta di rappresentare l’identità degli enti per quello che effettivamente oggi sono chiamati a fare e che renda i cittadini consapevoli delle reali risorse disponibili e del modo con cui esse vengono utilizzate (bilancio sociale).

In questo senso è auspicabile che la pubblica amministrazione e le aziende pubbliche di servizio sviluppino dei sistemi di comunicazione per rendere partecipi i cittadini dei problemi da affrontare, dei progetti di miglioramento che vengono posti in essere, dei risultati che vengono raccolti. Ciò significa spostare l’attenzione della comunicazione pubblica dai contenuti di “servizio” ai contenuti di “gestione dell’organizzazione” che costituisce il presupposto per l’erogazione di servizi efficaci, ma anche dell’economicità della loro produzione.

Alcune prime esperienze si cominciano a delineare; il “Bilancio Sociale” cioè il modo con cui si rappresenta non solo il bilancio economico di un ente, ma anche il valore aggiunto del suo agire sullo sviluppo del territorio diventa infatti uno strumento che comincia ad essere sperimentato, ma che va ulteriormente promosso e diffuso.

In questa direzione i “progetti finalizzati” rappresentano un mezzo particolarmente indicato a consentire il sostegno del processo di intensa innovazione amministrativa in atto. I progetti, infatti, secondo quanto previsto dalle norme istitutive,

rappresentano una leva fondamentale per iniziative di sperimentazione e di supporto alla diffusione del rinnovamento amministrativo. In particolare le caratteristiche di flessibilità delle regole di gestione e delle modalità di realizzazione, consentono di attivare le risorse di progettualità presenti sul territorio nazionale e rendono i progetti finalizzati uno strumento molto rilevante per l'efficacia delle strategie di attuazione della riforma.

Per realizzare questi fini occorre superare due grandi aree di criticità su cui focalizzare l'attenzione. La prima è quella del governo dei progetti, ovvero della coerenza tra obiettivi strategici, selezione dei progetti e monitoraggio e valutazione dei risultati. La seconda è quella della gestione operativa dei progetti medesimi, delle procedure e degli strumenti di lavoro da utilizzare.

Si tratta di aree di estrema rilevanza per il Dipartimento della funzione pubblica. Con riferimento alla prima, vi è necessità di impostare in modo più efficace la gestione dei nuovi progetti che sarà possibile finanziare con i fondi recuperati in base all'art. 16 della legge 59 del 1997. Quanto alla seconda, occorre introdurre procedure operative, tecniche e organizzative, in grado di consentire di svolgere il ruolo che la normativa assegna circa il coordinamento e il controllo dei progetti in corso di svolgimento.

Ciò rappresenta un preciso dovere nei confronti del contribuente che "finanzia" i progetti, dei cittadini che direttamente o indirettamente beneficerebbero delle innovazioni prodotte, degli operatori, pubblici o privati che hanno prestato la loro opera per la realizzazione delle innovazioni e che devono ricevere il pattuito compenso.

7.3 Terzo intervento: i mezzi di comunicazione

Altro importante strumento di collegamento tra la pubblica amministrazione e la collettività è costituito dalla rete informatica.

Per certi versi può essere considerata una "tecnologia di produzione" e in quanto tale in grado di sostituire il personale operativo alla struttura nel fornire un servizio (si pensi alla certificazione, ad esempio) a livello decentrato al cittadino.

Essa costituisce però anche una "tecnologia di trasmissione" in grado di mettere in comunicazione diretta il cittadino con punti diversi della struttura della pubblica amministrazione attraverso protocolli di connessione che stabiliscono "con chi, in che modo, a quale costo".

In questa prospettiva tutte le amministrazioni pubbliche si stanno muovendo, a livello di organi dello Stato centrale e periferico e a livello delle autonomie locali, anche per la sollecitazione delle grandi strutture di telecomunicazione per le quali l'attrattività del disegno induce a notevoli investimenti.

Ciò che in questo senso deve considerarsi non è solo il rapporto tra i costi delle infrastrutture e il loro uso; il livello di interdipendenza dei sistemi sia settoriali che territoriali; la decisione sul livello di democrazia che si intende praticare e quindi l'uso dei mezzi che si consente al cittadino per partecipare al miglioramento del sistema; la capacità e la disponibilità delle persone che utilizzano il mezzo informatico; la volontà dei cittadini di svolgere un ruolo responsabile nella gestione della "cosa pubblica".

Occorre altresì uno sforzo teso alla disciplina dei principi a cui riferire la progettazione del software, la riservatezza dei dati che il sistema rende disponibile, le informazioni che devono essere rese fruibili ai diversi livelli di usabilità, la protezione della privacy.

Resta comunque invalicabile la necessità per la pubblica amministrazione di dare impulso al progetto che prevede la realizzazione della rete unitaria di tutte le pubbliche amministrazioni e cioè la costruzione di un unico sportello per tutti gli enti pubblici grazie al loro collegamento in rete e con riduzione di tempi e costi d'esercizio.

7.4 Quarto intervento: le strutture di comunicazione

Per sviluppare tutte le iniziative di comunicazione che si rendono necessarie, specie in questa fase di innovazione tecnologica, occorrerebbe sul piano progettuale realizzare due priorità.

La prima consiste nella necessità di sviluppare la cultura della comunicazione, anche attraverso la valorizzazione delle capacità delle persone dell'organizzazione.

La seconda, riguarda l'opportunità di dare contenuto normativo alla comunicazione, consolidando e definendone il carattere di progetto.

PAGINA BIANCA