



In seguito alla legge 150/00, l'Italia ha visto la nascita e la sperimentazione di alcune reti territoriali di URP. Parte di queste esperienze hanno avuto successo, altre esiti meno soddisfacenti. La Regione del Veneto sta ora avviando un progetto di rete. Ce lo spiega Francesca Del Favero, dirigente regionale della direzione di comunicazione e informazione.

Cosa si propone la Regione del Veneto con il suo progetto di rete? In occasione della Manifestazione DIRE & FARE, che si è tenuta a Rovigo, la Direzione Comunicazione e Informazione della Regione del Veneto ha organizzato il Convegno: "Rete degli URP: comunicare per fare sistema". In questa occasione è stato presentato un progetto elaborato dagli URP della Regione per costruire una rete tra gli URP presenti nel territorio regionale. L'iniziativa è stata originata dalla volontà di dare attuazione al disposto della legge 150/2000, che vede negli URP il luogo vocato ad attivare flussi di comunicazione. Uno stimolo ad avviare l'iniziativa di realizzare una Rete degli URP è venuto dai colleghi responsabili degli URP degli Enti presenti sul territorio regionale più sensibili alle innovazioni derivanti dalla nuova funzione di comunicazione attribuita agli Enti Pubblici. Il progetto raccoglie queste istanze e propone la Regione del Veneto come ente coordinatore di una esperienza comunicativa in cui gli Enti si parlano, le persone si guardano, si conoscono, si interfacciano e si scambiano le notizie, che sono in loro possesso. Inoltre la Regione può svolgere un compito di promozione per la costruzione di una "Rete Comunità", cioè una creazione di relazioni tra persone con idee e competenze diverse, di tavoli di lavoro, fino a realizzare un "Portale degli URP", offrendo risorse umane, finanziarie e strumentali. Il portale viene concepito come il portale dei portali degli Enti, strumento di lavoro e di approfondimento per gli operatori URP, e luogo di consultazione rapida mediante un motore di ricerca unico per tutti i cittadini veneti. Il portale dovrà essere quanto più aperto possibile, contenendo, ad esempio, due blog, uno destinato agli operatori, cui è lasciata ampia autonomia di gestione e quindi grande responsabilità, ed uno al pubblico con possibilità di comunicazione a due vie. Instaurare un rapporto strutturato di reciproca collaborazione è la sfida che lanciamo, perché crediamo che questo "fare rete" sia il futuro della comunicazione. Il concetto di rete varia a seconda degli obiettivi che si pongono le istituzioni impegnate nel

progetto. L'obiettivo può essere il coordinamento delle azioni di comunicazione sul territorio di riferimento oppure la creazione di una struttura unica in grado di gestire la comunicazione o altro ancora. Cosa intende la Regione Veneto per rete di URP? A fondamento delle riflessioni fatte nell'affrontare il tema Rete degli URP sono stati posti i principi costituzionalmente rilevanti del federalismo, cioè della pari dignità degli Enti e della sussidiarietà, secondo cui le funzioni amministrative spettano all'Istituzione più vicina al cittadino. Ne consegue che una Rete può essere fatta solo tra partner. In questo progetto la Regione intende porsi a fianco degli Enti con funzioni di coordinamento, di facilitatore e di supporto al fine di mettere in comune tutte le risorse disponibili valorizzando in primo luogo le competenze ed esperienze già esistenti, proprie e di altri Enti. Ho accennato più sopra alla Rete Comunità, fatta da relazioni tra uffici, tra enti diversi, tra URP delle diverse Istituzioni, ed alla Rete telematica, che troverà concretizzazione nel Portale degli URP. Per meglio precisare il mio concetto di rete mi faccio cittadino-utente ed entro nel sito regionale alla pagina degli URP. E' mio interesse informarmi sulla materia "agriturismo". Trovo una scheda di approfondimento, che mi dice cos'è l'agriturismo, chi può esercitarlo, cosa fare per avviare l'attività, a chi rivolgersi. E' un tipico esempio di materia a competenza ripartita: la Regione definisce le norme, la Provincia svolge le funzioni di controllo, le Commissioni provinciali istruiscono le pratiche, i Comuni rilasciano le autorizzazioni. La scheda dell'URP regionale, insomma, mi dice di chi sono le competenze. Per il resto devo rivolgermi altrove. Ma io cittadino ho bisogno di scendere nei dettagli, che sono di competenza di Enti diversi. Ecco, dare risposta esauriente al cittadino, senza farlo correre da un ufficio ad un altro, è possibile solo in un ambiente di "rete" con gli URP degli altri Enti interessati alla stessa materia. Fare rete significa poter dare risposte tempestive ed esaurienti al cittadino, che è in sostanza il destinatario ultimo e di diritto di ogni azione di informazione e di comunicazione. Appare chiaro, allora, come la comunicazione interistituzionale sia il vero elemento di connessione della Pubblica Amministrazione prevista dalla legge 150/2000 ed affidato agli URP. Quali iniziative sono già state realizzate? Siamo all'inizio, naturalmente, però sono stati fatti dei passi per realizzare questa rete. La Direzione Comunicazione e Informazione, con i suoi URP presenti nelle sedi decentrate a livello provinciale, ha innanzitutto effettuato un percorso di maturazione del progetto Rete degli URP, approfondendo il tema e impostando le basi teoriche su cui lavorare, riflettendo sulla necessità di una rete e cogliendo gli spazi offerti da una collaborazione tra autonomie. Così si è affermata la convinzione di dover dare una risposta alle istanze che provenivano dagli altri URP. Si è proceduto quindi ad una serie di azioni preparatorie. Chi entra nel sito della Regione del Veneto, alle pagine degli URP, trova già parte di questo lavoro. Gli URP si sono attivati ed hanno effettuato una ricerca di sfondo, mediante indagine-censimento sugli URP presso enti pubblici, contatti telefonici e rapporti diretti con i colleghi; hanno costruito una banca dati con l'anagrafe degli enti pubblici ed in particolare degli URP attivati. Hanno sviluppato soprattutto la comunicazione interna da cui ricavare risorse informative di interesse generale da condividere con gli altri URP. Hanno ampliato le pagine Internet, arricchendole di schede di approfondimento su temi specifici, mettendo a disposizione on line gli indirizzi degli Enti Locali e link di interesse nazionale e comunitario. Hanno creato una newsletter "L'URP informa" come primo strumento di comunicazione tra URP. E da ultimo ha organizzato il convegno, che ho citato, per lanciare l'idea del Portale degli URP e presentare una scheda di rilevazione, che verrà inviata a tutti gli URP. Non vi è dubbio che da qui in avanti molto lavoro dovrà essere fatto assieme, perché solo con la condivisione e la sinergia degli URP questo progetto potrà avere futuro e portare al cittadino i servizi che tutti ci proponiamo di offrire. All'interno del progetto, quale ruolo è attribuito alle nuove tecnologie? E quale alla

Rete di URP. Apre il cantiere della Regione Veneto.

Di Elisabeth Och

Venerdì 13 Ottobre 2006 11:15

formazione? La realizzazione del "Portale degli URP" è certamente il prodotto finale del progetto "Rete degli URP", per quanto suscettibile di perfezionamento e di evoluzione nel tempo. Come ho accennato più sopra, sarà frutto di studio, approfondimenti e larghe intese tra i responsabili degli URP aderenti al progetto e di un percorso di strutturazione che vedrà coinvolte diverse professionalità. Importante a questo proposito sarà certamente l'apporto dell'informatico. Ma più importante e preliminare sarà la costituzione di quella "Rete Comunità" e dei tavoli di lavoro, fatti dalle persone che sono le depositarie delle conoscenze e delle strategie della comunicazione. D'altronde il buon esito dell'iniziativa non può trascurare che per un buon tratto la strada sarà percorsa assieme dai soggetti coinvolti. Questo si rende necessario per una maggiore conoscenza e stima reciproca, ma anche per valorizzare doti e condividere esperienze. Nella fase iniziale del progetto sono previsti dei workshop, che coinvolgono fin da subito i partecipanti al convegno e che vedranno la presenza di volta in volta di esperti esterni. L'obiettivo è quello di attivare un positivo coinvolgimento, accrescere la motivazione e creare un prodotto tendente all'eccellenza.