

*Regione Siciliana***PRESIDENZA****DIPARTIMENTO REGIONALE DEL PERSONALE,
DEI SERVIZI GENERALI, DI QUIESCENZA,
PREVIDENZA ED ASSISTENZA DEL PERSONALE
AFFARI GENERALI DEL DIPARTIMENTO**Viale Regione Siciliana 2226 - 90135 PALERMO
telefono 091.6963680 telefax 091.6963223RISPOSTA A NOTA **n.**

DEL

Prot. n. .2866.....

PALERMO 20 GIU 2002

Allegati

OGGETTO: Funzionamento URP quiescenza – Direttive.

AL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA
DEL PERSONALE REG.LE IN QUIESCENZA

AL DIRIGENTE DELL'U.O. U.R.P.

E, p.c. ALL'ON.LE ASSESSORE DESTINATO
ALLA PRESIDENZALORO SEDI

Il processo di riforma della P.A., avviato alla fine degli anni ottanta e tutt'ora in corso, è stato ispirato, oltre che da esigenze di funzionalità e di contenimento della spesa, dall'intento di demolire muri divisorii – retaggi di modelli culturali anacronistici – tra Amministratori e Amministrati.

Di qui una copiosa e innovativa normativa volta a limitare o ad azzerare i poteri autoritativi pubblici finì a se stessi e ad accrescere pretese e diritti conoscitivi e partecipativi dei cittadini.

Di qui il configurarsi di un'Amministrazione Pubblica non più chiusa e autoreferenziale, ma pronta a dialogare con i suoi interlocutori – primi tra tutti i destinatari dei suoi servizi: i cittadini – con un linguaggio possibilmente colloquiale, spogliato da formule burocratiche

urp

difficili da decifrare ed impegnata a semplificare e snellire itinerari procedurali quanto più possibile chiari e trasparenti (la segretezza coprendo ormai pochi e specifici atti).

In questo rinnovato contesto, nella Pubblica Amministrazione assumono significativo rilievo e i processi comunicativi: sia quelli interni all'apparato burocratico (il flusso di informazioni in seno agli uffici deve essere continuo e funzionale ad una più efficace azione amministrativa), sia quelli volti verso l'esterno.

In ottemperanza alle previsioni di legge è stata costituita, presso codesto Servizio, una apposita unità operativa chiamata a svolgere le funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.).

Si è voluto istituire un Ufficio relazioni con il pubblico specifico per i servizi di quiescenza, tenuto conto delle particolari esigenze manifestate dagli utenti, peraltro numerosi, di tali servizi.

La prima e più elementare funzione che l'U.R.P. svolge è quella di ascolto.

L'ascolto assolve, innanzitutto, il compito di individuazione dei problemi via via rappresentati e di lettura dei bisogni.

Tale fase, di natura sostanzialmente ricognitiva, non è priva di rilievo anche nella misura in cui consente un contatto immediato e diretto tra il funzionario e l'utente.

Il funzionario deve raccogliere le istanze dell'utente, mostrando cortesia, gentilezza, disponibilità anche quando le richieste possono apparire petulanti od oziose.

Si deve, infatti, tener conto delle peculiarità di un'utenza formata in gran parte da persone anziane che, a volte, hanno difficoltà a rappresentare i loro problemi o tendono ad evidenziare le proprie questioni con accentuata emotività.

Il funzionario addetto alle relazioni con tale utenza dovrà fare in modo che l'interlocutore sia messo a proprio agio e veda nell'impiegato una persona partecipe dei suoi problemi.

In particolare, il funzionario dovrà rendere edotto l'utente dello stato in cui si trova la pratica, esponendo con chiarezza i vari passaggi che nel corso dell'istruttoria si rendono, o si sono resi, necessari, evidenziare le cause degli eventuali ritardi o delle possibili difficoltà riscontrate, specificare i tempi occorrenti per l'istruttoria, indicare se occorre interloquire con altri uffici informando sulle modalità più agevoli per contattarli.

Ove l'impiegato addetto al servizio, per la complessità delle questioni inerenti l'istanza dell'utente, non sia in grado di fornire una risposta immediata, dovrà avere cura di segnarsi il

nominativo e il recapito telefonico dell'interessato e - approfondita la tematica oggetto di richiesta col funzionario responsabile – dovrà rintracciare lo stesso al recapito indicato per fornire pronti ed esaustivi chiarimenti.

Non pare superfluo sottolineare la rilevanza di una condotta del dipendente addetto a tale servizio connotata da tratti distintivi di educazione e rispetto per l'utente.

Il funzionario addetto alle relazioni con il pubblico, infatti, nel momento in cui espleta tale servizio, non solo agisce per conto dell'Amministrazione ma, agli occhi degli utenti, ne mostra il volto; per tale funzionario, pertanto, i doveri dei pubblici dipendenti sanciti dalla legge assumono un più consistente spessore.

D'altra parte il rispetto dell'utenza s'impone non solo ai funzionari e dipendenti che operano in tale Unione Operativa: la costituzione di un apposito U.R.P., infatti, non deve ritenersi un modo per relegare ogni rapporto con l'utenza a detto ufficio e di esonerare gli altri dipendenti da doverose incombenze che comportano rapporti con l'esterno.

Purtroppo deve rilevarsi che pervengono da parte di non pochi utenti diverse lamentele riguardanti la difficoltà di interloquire telefonicamente con funzionari e dipendenti di codesto Servizio.

Per quanto si sia potuta riscontrare, con soddisfazione, una sorta di inversione di tendenze, nel settore in esame, specie per quel concerne il rapporto con gli utenti – inversione acclarata da significativi apprezzamenti espressi dalle associazioni di pensionati -, restano probabilmente da superare alcune incrostazioni e riserve mentali, consolidatisi nel tempo, legati a principi e regole, oggi improponibili, propri di modelli culturali sorpassati.

Lungi dal considerare il pubblico, citando l'aforisma di un noto scrittore, "una istituzione creata per dar fastidio alla burocrazia", il funzionario deve considerarsi al servizio della collettività, pronto pertanto a soddisfarne, nei limiti e nell'ambito delle proprie competenze, le esigenze e i bisogni.

D'altro canto avremmo una considerazione riduttiva e limitata dell'URP se considerassimo tale ufficio solo uno strumento di ascolto (per quanto si sia evidenziata l'importanza di tale funzione).

L'ascolto, quale fase ricognitiva dei problemi per una immediata risposta agli stessi, deve condurre ad elaborazioni progettuali volti al miglioramento dei servizi e ad implementazione di nuove e più funzionali soluzioni.

In tal modo l'utente non solo partecipa a talune fasi del procedimento amministrativo, nei limiti e con le modalità previsti dalla legge, ma ha anche la possibilità di incidere, seppure indirettamente, in modo attivo sui processi organizzativi dell'Amministrazione, attraverso atti propulsivi e di stimolo.

Si è consapevoli che il buon funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico di che trattasi non può essere assicurato solo dalla buona volontà di funzionari e dipendenti solerti e sensibili (anche se da ciò – sia chiaro – non può prescindersi), ma anche dall'attivazione di processi comunicativi telematici e dalla promozione di specifici momenti formativi.

Sotto questi ultimi profili, lo scrivente si impegna ad adoperarsi, con le risorse di cui può disporre, per garantire il miglioramento dei servizi informatici e per curare, tramite appositi corsi, la formazione dei funzionari.

IL DIRIGENTE GENERALE
(*Dott. Tommaso Alfredo Liotta*)