



CITTA' DI MODUGNO
(Provincia di Bari)

Staff del Sindaco



Modugno, 05.09.2013

Alla c.a. di: Sindaco
Dott. Nicola Magrone

Vice Sindaco e Assessore al Personale
Avv. Emilio Petruzzi

↓ Segretario Generale
Dott.ssa Christiana Anglana

OGGETTO: *Relazione.*

Premessa

La sottoscritta dott.ssa Annalisa Pastore, in servizio presso il Servizio Staff Sindaco del Comune di Modugno, espone quanto segue.

Sin dal 2000 è *responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*, con il compito di coordinare il gruppo di lavoro, in possesso dei titoli professionali obbligatori per rivestire detta qualifica, così come previsto dalla vigente normativa (L. 150/2000, D.P.R. n. 422/2001 e smi); con disposizione prot. n. 28339 del 07/06/2011, in aggiunta ai precedenti compiti, viene assegnata alla Segreteria del Sindaco/Commissario per lo svolgimento delle attività di staff con la *responsabilità della Comunicazione Istituzionale dell'Ente*.

Con collaborazione avviata nel corso del 2012, poi formalizzata con disposizione del Segretario Generale - nota prot. n.1560 del 11/01/2013, la scrivente viene individuata quale *componente il gruppo di supporto al Segretario Generale per la Trasparenza e l'Integrità per la pubblicazione on line dei contenuti obbligatori previsti dalla legge*.

Nel gennaio 2013, alla sottoscritta, oltre ai compiti assegnati, è attribuita anche la responsabilità degli Uffici Protocollo – Albo – Notifiche - Statistica con conferimento di *posizione organizzativa fino al 31/5/2013*.

Servizio Staff Sindaco

L'unità organizzativa del Servizio Staff del Sindaco prevede una complessità organizzativa, gestionale (nelle relazioni interne, esterne e istituzionali) e specialistica (con competenze professionali e titoli previsti per legge per ricoprire i ruoli) con attribuzione di responsabilità specifiche.

Nell'organigramma della Deliberazione Commissariale n. 35/2013 avente ad oggetto "Approvazione progetto di riorganizzazione del Comune", il Servizio/Ufficio di Staff comprende:

Gabinetto del Sindaco – Ordinanze e Decreti, Politiche Comunitarie, Urp – Comunicazione Istituzionale, con la previsione in pianta organica di n.1 profilo professionale di cat. D e n.4 profili professionali di cat. C.

La normativa vigente sulla comunicazione pubblica, divenuto ormai un servizio fondamentale ed indispensabile per l'Ente, individua - distinguendo ruoli definiti e non sovrapponibili - oltre alla figura del *Responsabile Urp / Responsabile della Comunicazione Istituzionale* (per la comunicazione - categoria D con titoli specifici), le figure del *Portavoce* (per l'informazione politica) e dell'*Addetto Stampa* (giornalista pubblicista).

Attualmente, la sottoscritta, con la qualifica di Istruttore Direttivo Amministrativo **cat. D**, svolge le funzioni proprie dello Staff del Sindaco, dell'Area Comunicazione (redazione e pubblicazione dei comunicati sul sito ufficiale dell'Ente, adempimenti derivanti dall'aggiornamento costante e periodico dei link del sito ufficiale per garantire la trasparenza e l'integrità per la pubblicazione on line dei contenuti obbligatori previsti dalla legge) e dell'Urp (adempimenti legati alla guida dei servizi comunali dell'Ente – Banca dati “*Servizincittà*”, attività di back office e attività di front office).

Nello specifico, l'attività dell'URP si divide in:

- Attività di back-office: predisposizione atti e supporti della comunicazione, analisi problematiche sottoposte dai cittadini e ricerca risposte, analisi sui bisogni espressi dai clienti, proposte sul miglioramento delle forme della comunicazione, rilevazione del gradimento dei servizi e semplificazione delle procedure, rassegna stampa quotidiana cartacea, individuazione articoli stampa di pubblico interesse, consultazione sito istituzionale del Comune di Modugno per l'aggiornamento delle attività dell'Ente schedate nella Banca dati “*Servizincittà*”, ricerca e consultazione leggi, comunicazione interna.
- Attività di front-office sportello U.R.P. : predisposizione atti e contatti con i vari Settori e Enti per la risposta al cittadino, attività di intermediazione con gli Uffici Comunali per chiarimenti ed erogazione in tempo reale del servizio richiesto, gestione delle segnalazioni e dei reclami (anche telefonici), comprensione e soddisfazione dei bisogni dell'utenza, informazioni sui servizi erogati dal Comune Modugno (informazioni su iter, procedimenti, atti e provvedimenti amministrativi), consultazione Statuto Comunale, Regolamenti Comunali, Ordinanze Sindacali, informazioni su sedi, uffici e competenze comunali, distribuzione di moduli per l'avviamento delle pratiche con assistenza all'utenza di un operatore per la compilazione, informazioni su manifestazioni culturali ed eventi cittadini, comunicazione esterna, distribuzione gratuita moduli per la dichiarazione dei redditi.

L'ufficio garantisce anche un servizio edicola con quotidiani, segnala offerte di lavoro, master e corsi di formazione e fornisce inoltre, un servizio di ricerca testi di legge su richiesta del cittadino e offre informazioni su bandi di gara e concorsi pubblici.

Attualmente, nell'Urp sono presenti oltre alla sottoscritta, n. 2 addette alle pubbliche relazioni (cat. C, con titoli previsti dalla normativa), di cui una in part – time.

Proposta

Le potenzialità della comunicazione istituzionale non possono prescindere dal binomio indissolubile con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, luogo di incontro tra cittadini e pubblica amministrazione.

Nell'ambito di un progetto riorganizzativo e di potenziamento dell'Urp, sulla base delle disposizioni normative che ne disciplinano il funzionamento, si propone di prendere in considerazione:

- *l'adozione di un regolamento sull'organizzazione e funzionamento dell'Urp;
- *la possibilità di rilascio di copia degli atti ufficialmente adottate dall'Ente ai sensi della L.241/90, con pagamento dei diritti di segreteria presso la stessa struttura;

- * l'inserimento e l'aggiornamento periodico di nuovi link sulla home page del sito dell'Ente;
- * la realizzazione di un progetto sull'immagine univoca e coordinata dell'Ente (con riferimento a tutto ciò che riguarda la comunicazione);
- * la gestione dell'infopoint turistico e/o previdenziale con l'Inps;
- * la realizzazione di un piano di comunicazione annuale dell'Ente e gestione delle campagne di comunicazione dell'Ente;
- * la realizzazione di un web point gratuito a disposizione dei cittadini per poter consultare Internet, visualizzare atti dell'Ente e visitare siti di pubblica utilità, visualizzare leggi e provvedimenti, realizzare una connessione telematica con altri Enti (Ausl, Università, Regione, Provincia, Enti Locali, ecc.).

L'Urp, strategicamente posizionato in centro, dal Settembre 2000 ad oggi ha subito un incremento esponenziale dei contatti allo sportello, telefonici e via mail.

Nonostante il progressivo ampliamento dell'informatizzazione di questi anni, nella società in generale e nella pubblica amministrazione in particolare, non tutti i cittadini possiedono ancora un pc o lo sanno utilizzare (soprattutto tra le fasce deboli e nel target di utenti over 50): questo dato è da considerare e valutare in quanto sintomatico di un bisogno reale della cittadinanza di avere un unico interlocutore fisico e delle risposte a 360° gradi sull'Ente.

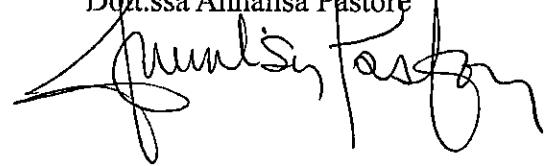
L'attività di sportello dell'Urp supporta e alleggerisce il lavoro degli altri uffici e consente di ridurre il ricevimento del pubblico di altri uffici, laddove il personale dell'Urp è messo nelle condizioni di conoscere in anticipo, con una comunicazione interna efficiente, le informazioni dettagliate da fornire all'utenza.

L'alto indice di gradimento dei cittadini nei confronti di questo ufficio ha contribuito inoltre, ad elevare l'immagine dell'Ente in termini di *trasparenza* e *semplificazione*: adeguandosi ai principi di *e-governement* cui tutta la Pubblica Amministrazione si dovrebbe ispirare, si è eliminata molta documentazione cartacea e parte dei flussi di contatti telefonici (che rappresentano tra l'altro una importante voce di costo), garantendo una risposta concreta al cittadino in tempi rapidi.

La proposta, volta anche a ripensare ed ammodernare l'Urp, al fine di garantire, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, un miglioramento dei servizi al cittadino, perchè sia concretamente fattibile e realizzabile, non può prescindere dalla presenza di almeno 4 unità (n. 1 cat. D e n. 3 cat. C) per le attività di front e back office.

Distinti saluti.

Responsabile Comunicazione
Istituzionale e U.R.P.
Dott.ssa Annalisa Pastore



Ufficio Staff del Sindaco
P.zza del Popolo, 16 – 70026 Modugno Ba)
tel. 0805865701 – 0805865202 fax 0805325740
sito istituzionale: www.comune.modugno.ba.it
e- mail: staffsindaco@comune.modugno.ba.it