

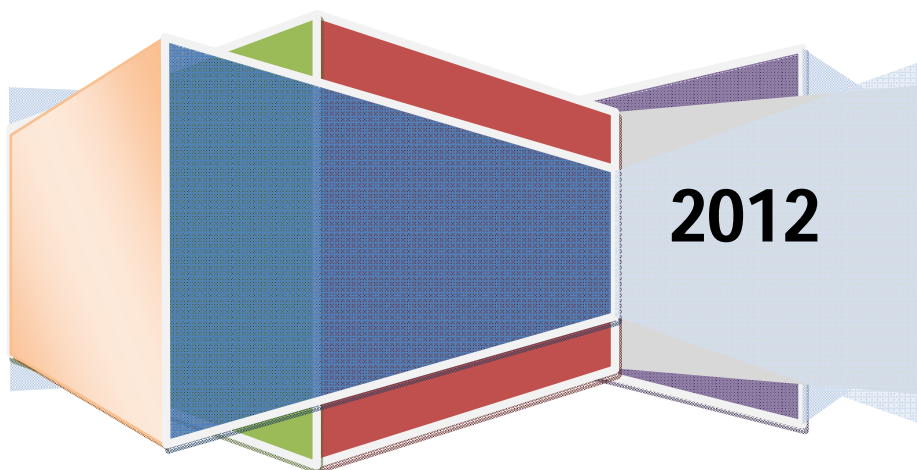
PROGETTO

accURPiamoci

Ufficio Relazioni col Pubblico

MANUALE

delle Azioni-Relazioni



PREMESSA

Il presente *Manuale delle Azioni e delle Relazioni URP* (Ufficio Relazioni col Pubblico) è stato redatto al termine del progetto dal titolo *accURPiamoci*, tenutosi nel 2012, relativo *all'aggiornamento del team e alla pianificazione programmatica di idee per lo sviluppo dell'Ufficio Relazioni col Pubblico e per la diffusione dei suoi servizi e funzioni al servizio della cittadinanza e dell'Amministrazione Provinciale*.

I contenuti del presente Manuale sono stati frutto sia degli incontri di specifica pertinenza dell'Ufficio e sia di quelli che hanno visto le addette URP confrontarsi con i Referenti attivi presso i singoli settori. Il contributo di questi ultimi si è rivelato particolarmente significativo, al fine di individuare le priorità tematiche adeguate ad affrontare e risolvere le riscontrate criticità lavorative.

A questo scopo si è dato vita al presente manuale e si provvede a diffonderlo nell'ottica di un potenziamento del clima collaborativo e di una costante crescita personale e professionale.



Dirigente:

Dott.ssa Silvana NACCARATO

Responsabile:

Silvana BOSANO JOLY

Addette:

Fulvia ACETO

Giulia CAVA

Natalina CIARDULLO

Referenti:

| | | |
|------------------------|---------------------|-------------------|
| Aiello Enzo | Fazio Leonardo | Mauro Nella |
| Atanasio Roberto | Fiordalisi Vincenzo | Mazza Patrizia |
| Barbarossa Paolo | Gaudio Wilma | Meranda Giuseppe |
| Cesario Eugenia | Intrieri Flavio | Nicoletti Sergio |
| De Bernardo Carlo | Leo Carmela | Piluso Antonio |
| De Francesco Andrea | Mancuso Anna Marina | Raimondi Giuseppe |
| De Rose Pasquale | Marchese Patrizia | Sannuto Angelo |
| Dima Ruggiano Concetta | | Ventura Gaetano |

1. IL CLIENTE

Ognuno di noi, riferendosi alla sua quotidiana esperienza, può rispondere alla domanda: “*ti è mai capitato di rivolgerti ad un Ufficio Relazioni col Pubblico?*”. Qualcuno risponderà no (i fortunati che non hanno mai sperimentato, ad esempio, una necessità di tipo sanitario) e qualcuno risponderà sì. Tra questi ultimi c'è chi avrà avuto esperienze positive e chi invece avrà saggiato inefficienza, indisponibilità, mancanza di efficacia. Questo punto di vista è quello che chi lavora in una Pubblica Amministrazione dovrebbe tenere ben presente nel quotidiano svolgimento del proprio lavoro, infatti **ogni individuo che varca la soglia fisica, telefonica, virtuale di un URP (e/o di ogni altro ufficio pubblico) è da considerarsi un cliente**, proprio come lo siamo tutti noi nella nostra giornaliera esperienza, la sola distinzione che è opportuno fare è se si tratta di un cliente del *front office* (quindi di un cittadino) o del *back office* (quindi di un collega).

2. IL REFERENTE

Ogni dipendente di una Pubblica Amministrazione quando parla con un cliente rappresenta non solo se stesso e la propria professione, ma in quel momento è il volto e la voce di tutto l'Ente e di chiunque vi lavori, le cose che di-

ce, il modo in cui le dice e le cose che fa sono quindi rappresentative del modo di parlare e di agire dell'intera struttura pubblica, di conseguenza ogni dipendente è pienamente responsabile della percezione di efficienza o di inefficienza che il cliente ricaverà da quella singola interazione.

Per questa ragione è indispensabile che si riconosca la grandissima importanza che ha **il Referente dell'Ufficio Relazioni col Pubblico, figura essenziale per ogni P.A., che presso ciascun settore svolge la funzione di snodo-chiave delle informazioni.** L'efficacia di ogni settore è direttamente proporzionale all'uso corretto che fa della funzione del proprio Referente URP: più si è rapidi, completi e precisi nel fornire a questa figura i dati che vengono prodotti e modificati e prima questi potrà inviarli all'Ufficio Relazioni col Pubblico che, a sua volta, potrà soddisfare le richieste dei cittadini, contribuendo a dare loro l'impressione che l'intero apparato della P.A. sia tempestivo, efficiente ed utile. **Il referente è anche il luogotenente URP presso i settori,** pertanto è colui al quale sono comunicate e fornite le informazioni che l'URP predispone, raccoglie ed individua a partire dalle esigenze della cittadinanza ed è perciò colui il quale si preoccupa di fornirle ai propri colleghi in coerenza con i loro servizi e competenze.

Ogni figura dirigenziale potrà quindi avvalersi di questo migliorato flusso comunicativo sapendo bene come ciò

rappresenti un valore aggiunto della propria gestione, poiché su questa base sarà più rapido e funzionale lo sviluppo di programmi di azione adeguati alle mutazioni del generale clima sociale ed organizzativo.

3. LE COMUNICAZIONI URP-SETTORI

Al fine di facilitare e rendere omogenei e tempestivi gli scambi comunicativi, l'Ufficio Relazioni col Pubblico ha concordato con ciascun Referente **un contatto fisso (stabilito nel giorno e nella cadenza) e predisposto a questo scopo una scheda di raccolta dati che faccia da contenitore per le diverse tipologie di informazioni proprie di ogni settore dell'Ente**. Con questo semplice sistema ogni referente avrà la possibilità di svolgere il proprio lavoro quotidiano senza sovraccarichi e potrà gestire in piena autonomia il tempo necessario per il reperimento dei dati richiesti. Lo stesso vale per tutti i colleghi attivi presso i settori, che non dovranno preoccuparsi di comunicare in modo estemporaneo, ma potranno contare su un'organizzazione programmata e completa.

4. L'URP COME SUPPORTO AI SETTORI

Negli anni di attività l'Ufficio Relazioni col Pubblico della Provincia di Cosenza ha accumulato alcune esperienze molto in-

teressanti che hanno dimostrato quanto l'URP possa essere prezioso per ciascun settore. **Posta condizione che ogni servizio è e resta del settore di appartenenza, è altrettanto vero che l'afflusso di pubblico in taluni momenti crea disagi alla *routine* lavorativa degli impiegati attivi presso i singoli settori.** Moltissimi sono i casi in cui sia telefonicamente che fisicamente i cittadini si recano dai responsabili dei servizi per ricevere informazioni ed aiuto in merito a questioni che non richiedono un approfondimento, ma che sono invece considerabili "normale amministrazione". Ogni dipendente deve perciò affiancare il disbrigo del proprio lavoro ad azioni di accoglienza che si ripetono uguali cittadino dopo cittadino, con un conseguente aumento dei tempi di lavorazione delle proprie pratiche ed un notevole accumulo di *stress*. Per tali situazioni l'Ufficio Relazioni col Pubblico è la soluzione.

Il Settore Politiche Sociali ed il Settore Attività Economiche e Produttive lo hanno già dimostrato stornando temporaneamente all'URP la relazione con i cittadini relativa, nel caso del Settore Politiche Sociali, alla raccolta delle domande per i *Ticket Prima Infanzia* e all'aiuto per la compilazione delle stesse, e nel caso del Settore Attività Economiche e Produttive, alla *Campagna Sommerso* pertinente il servizio delle *Caldaie* ed al disbrigo delle formalità per gli allegati di pertinenza dei manutentori.

La conseguenza di queste azioni di collaborazione Settori-URP è stata di un'efficace organizzazione interna che è andata:

- **a vantaggio degli utenti**, che hanno potuto contare su interlocutori dedicati a questo scopo, in un luogo facilmente raggiungibile;
- **a vantaggio dei singoli dipendenti dei settori**, che hanno potuto svolgere il proprio lavoro senza l'onere del ricevimento del pubblico, e che hanno così potuto garantire maggiore attenzione alle pratiche che effettivamente richiedevano la loro esperienza/competenza specifica;
- **a vantaggio dei settori**, che non hanno dovuto fare fronte ad una folla di persone stanziati nei corridoi e negli spazi comuni in attesa di essere ricevuti;
- **a vantaggio dell'Ente**, che grazie a questa soluzione operativa ha potuto fornire ai cittadini un servizio più rapido, più preciso e più efficace, rinforzando positivamente la propria immagine all'esterno.

5. COME È ORGANIZZATO IL LAVORO ALL'URP

L'Ufficio Relazioni col Pubblico della Provincia di Cosenza lavora pianificando ogni attività, programmandole a breve medio e lungo termine.

Ciascun operatore URP ha in carico un numero specifico di settori per i quali ha predisposto un apposito fascicolo sia cartaceo che digitale nel quale trovano sede tutte le informazioni che consentono di avere un quadro complessivo dei servizi, dei regolamenti e dei processi di attività (i fascicoli sono costantemente aggiornati grazie alle schede di raccolta dati in uso ai Referenti). Ciò rende l'URP l'interlocutore adeguato per quei cittadini che non avendo alcuna conoscenza delle procedure e dei settori che se ne occupano, grazie all'Ufficio possono essere edotti in modo preciso ed in coerenza con le loro specifiche esigenze.

A rotazione ciascun operatore URP si occupa della consultazione del sito della Provincia, dei siti ministeriali, di Linea Amica e di ogni altra fonte web che potrebbe essere utile sia ai cittadini che ai singoli settori dell'ente, ciò allo scopo di raccogliere, organizzare e diffondere informazioni che non tutti potrebbero avere il tempo e il modo di conoscere e fornire pertanto un servizio comunicativo rapido e mirato. Ad esempio è stato così che, a seguito di una richiesta proveniente da calabresi residenti fuori Italia, **l'URP ha provveduto a contattare e correggere tutti i recapiti dei 155 comuni della provincia di Cosenza, strutturando un documento d'immediata utilizzazione** sia per i singoli utenti che per tutti i settori/servizi e fornendo al sito ufficiale dati affidabili.

Sempre sul sito della Provincia di Cosenza, **accedendo alle pagine dell'URP**, è immediatamente disponibile una **Carta dei Servizi nella quale ogni attività è stata tradotta in simboli grafici che rendono intuitivo il tema trattato ed esplicitata secondo i criteri della semplificazione del linguaggio burocratico**, così, tramite una facile consultazione alfabetica, è possibile in tempo reale avere un quadro completo di ogni servizio e di chi se ne occupa.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi è curata a turno dagli **operatori dell'URP** i quali allo stesso modo **provvedono a migliorare ed implementare costantemente le circa 500 F.A.Q. (le risposte alle domande più frequenti) disponibili sulle pagine web dell'Ufficio**, preparate al fine di facilitare tutte le categorie di cittadini che possono così avere garanzia di risposte/soluzioni immediate.

Nelle pagine web dell'URP ogni addetto a turno provvede anche ad evidenziare come banner scorrevoli le notizie più importanti meritevoli di evidenza o segnalando eventi in scadenza (come ad esempio bandi e concorsi).

Al fine di ottimizzare la relazione con i cittadini e rendere ancora più efficaci le proprie azioni, **l'URP ha utilizzato le funzioni informatiche per strutturare mailing list tematiche differenziate in base alle richieste ricevute dagli utenti** e così ha potuto avviare un flusso di informazioni mirate che

consentono ai clienti di ricevere direttamente sulla propria posta elettronica le informazioni selezionate in funzione del bisogno comunicato (ad esempio informazioni circa le opportunità di partecipare a concorsi ecc.).

Ogni anno l'**Ufficio Relazioni col Pubblico** provvede anche a **strutturare un Piano di Comunicazione nel quale indica alcune proposte finalizzate a migliorare la visibilità e l'efficacia della P.A.** Si tratta di un prodotto molto importante, migliorabile attraverso un uso sistemico da parte dei singoli settori che potrebbero farne un prodotto spendibile anche in termini di *marketing* politico-amministrativo.

6. LE AZIONI DEL 2012

Oltre alle attività già pianificate e previste, l'Ufficio Relazioni col Pubblico ha previsto di implementare il proprio raggio di azione attraverso alcune **iniziative che diventeranno parte integrante della pianificazione annuale.** Si tratta di prodotti ed azioni che possono essere ulteriormente migliorate di anno in anno grazie ai *feedback* che saranno raccolti (sia all'esterno che all'interno dell'Ente) e trasformati in statistiche di efficacia e di *customer satisfaction*.

La Newsletter.

L'URP ha disposto la strutturazione di un prodotto web (**mensile**) che consenta di evidenziare ed inviare ai cittadini le informazioni relative alle novità della Provincia di Cosenza, prevedendo uscite speciali in caso di eventi di specifica pertinenza delle aree:

- turismo
- aziende
- P.A.

Il foglio delle note.

Poiché l'URP è interlocutore di un'ampia tipologia di clienti è anche il primo Ufficio ad avere notizie chiare circa le specifiche difficoltà che a volte i cittadini incontrano nel leggere gli Avvisi, i Bandi e/o nel portare a termine le procedure che pongono in relazione Servizi afferenti a Settori diversi dell'Ente. Per questa ragione, e nel pieno rispetto della sua funzione di facilitatore della Relazione col Pubblico, l'Ufficio ha disposto un foglio web con cui tempestivamente segnalare (**all'occorrenza**) le eventuali rilevate farraginosità, refusi o ambiguità linguistiche, così da consentire ai singoli servizi di risolvere immediatamente le imprecisioni percepite dall'utenza come complicazioni evitabili.

L'azione di cultura circolare “*Forma Mentis*”

Rendere la relazione col pubblico sempre più in linea con i tempi e con i cambiamenti e le esigenze della società è un compito difficile che le P.A. devono costantemente avere come obiettivo primario. Soprattutto in un'epoca come quella attuale, contrassegnata da difficoltà che rendono difficile la quotidianità, sovraccaricandola notevolmente, chi svolge un pubblico ufficio ha l'onore e l'onere di considerare questo status dell'utenza come un elemento fisso del proprio agire lavorativo. A questo scopo, e tenendo conto del fatto che i cittadini non sono tenuti a conoscere il funzionamento burocratico di un Ente grande come la Provincia di Cosenza, né sono tenuti a sapersi muovere adeguatamente nei meandri dei moltissimi suoi servizi ed iter, l'Ufficio Relazioni col Pubblico promuove il confronto tra colleghi e propone il presente *Manuale delle Azioni e delle Relazioni* come occasione di condivisione di intenti, come traccia di azione e come mezzo di collaborazione e di accordo.

Sulla base di questo strumento l'idea è quindi di poter contribuire fattivamente (**una tantum**) ad un potenziamento presso i settori della figura e delle funzioni dei Referenti e dell'URP e di implementare le iniziative di reciproco affiancamento, al fine di ottimizzare il tempo, gli spazi e le funzioni rispetto a precisi o-

biettivi di lavoro che vedono direttamente in relazione l'Ente e l'utenza.

7. USARE LO SPIRITO DI “accURPiamoci”

Ogni dipendente dell'Ente è a sua volta un suo cliente, in tal senso ha la responsabilità ed il diritto di agire per migliorarlo e per modificarlo in termini di crescita e di sviluppo.

Le difficoltà sono un fatto normale, gli imprevisti e gli ostacoli altrettanto, infatti se le cose fossero facili le avremmo già fatte, quindi non ci sarebbe motivo di scrivere né di leggere queste righe. Invece siamo arrivati a questa pagina e quindi siamo davanti ad un'evidenza e ad un'opportunità concreta che è nelle mani di ciascuno.

L'URP ha scelto di contribuire a diffondere lo spirito del progetto accURPiamoci predisponendo ed inviando ai colleghi occasioni colorate, divertenti e profonde per riflettere insieme e condividere un percorso, ma anche le soluzioni per superarne gli inciampi.

Nella casella di ogni dipendente dell'ente arriveranno perciò ogni tanto fogli leggeri e pieni di energia per ricordare, per stimolare la mente e per alleggerire la quotidianità riempiendola però di briciole di buon senso.