

COMUNE DI VILLASIMIUS
PROVINCIA DI CAGLIARI

ALLEGATO ALLA DELIBERA

DI C.C. N. 020 DEL 23.05.2003

==.==.==.==.==.==.==.==.

OGGETTO: **Approvazione Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico.-**

Cadoni V.: Chiamo il sig. Cireddu a relazionare su quello.....ringraziamo la sig.ra Loi. Allora c'è il consigliere Panzeri che chiede scusa perché impellenti impegni, speriamo non lo facciano lavorare, perché se non lavora vuol dire che non necessita il suo intervento, quindi geom. Besalduch anche lei, ci saluta. Passo poi giustamente la parola, prima del sig. Cireddu, all'assessore nonché vice-sindaco Livio Carboni che ci presenterà quella che è una innovazione, poi ne parleranno anche tra loro, dell'U.R.P.

Fadda: dobbiamo fare una dichiarazione di voto. Il nostro gruppo abbandona l'aula non in senso di protesta o altro, proprio alle undici di sera ci sembra tempo sprecato star qui a sentire questo progetto dell'assessore vice-sindaco che non dice niente e quindi già ho espresso un mio giudizio sulle sue capacità- Quindi perdere da mangiare, da dormire per una cosa simile è inutile.

Cadoni V: D'accordo, consigliere Fadda. Poi sarà lei stesso a riconoscere la funzione che ha per la cittadinanza un collegamento in rete, ed un referente che ha da sempre dei lavori a tutti quanti. Ed è un qualcosa che, come lei ben sa, è per l'innovazione e per il futuro. Lei ama il futuro e l'innovazione e a volte bisogna essere coerenti, quindi sacrificando qualcosa al sonno, non andando per vie istintive.

Carboni Livio: Allora vorrei fare giusto una breve introduzione, con piacere, sottolineando che il collega Fadda ha fatto appunto un altro dei suoi interventi costruttivi, come diceva prima, per cui, assodato questo possiamo proseguire e mi meraviglia solo che uno strumento del genere, come questo che stiamo per approvare, qui è stato dato tempo 15 giorni, volutamente, perché avremmo potuto approvarlo anche la volta scorsa, affinché venissero degli stimoli o delle proposte, l'ho fatto volutamente proprio perché venissero degli stimoli o delle proposte. L'ho fatto volutamente proprio perché mi aspettavo una reazione del genere, cioè io adesso lo dico e purtroppo se ne è andato, l'avrei detto comunque, quindi lo dico che in quanto a proposte purtroppo devo notare che, quando si fa un tipo di opposizione del genere proposte zero assoluto. Questo è uno strumento che servirà a rivoluzionare, se fatto bene, siccome per fare le cose fatte bene ci vuole ancora un po' di tempo, a rivoluzionare il rapporto tra l'Amministrazione, ma beninteso non questa Amministrazione, l'Amministrazione in

generale, perché se non si approva prima il regolamento non si può procedere a tutta quella che è la struttura tecnica dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Niente di speciale. Tenete presente che l'U.R.P. esiste in qualsiasi ente pubblico. Quindi noi siamo anche in ritardo da questo punto di vista. Doveva essere approvato ancora prima che noi arrivassimo ad amministrare. Ovviamente ci sono sempre delle difficoltà di carattere burocratico. Adesso stiamo lentamente arrivando, questo è il primo passo. Il secondo passo successivo sarà di adeguare i locali dove si svolgeranno queste attività, che sono, ripeto, di maggiore contatto con il pubblico, di maggiore trasparenza nel senso che si avrà finalmente una, ad ogni domanda si avrà in senso generale, poi i dettagli li potrà spiegare tranquillamente anche il sig. Cireddu che ha seguito anche dei corsi di preparazione e di comunicazione perché è necessario che quando si hanno delle domande, io qui faccio veramente da cittadino che tale diventerò alla fine di questa avventura, in modo che quando la popolazione abbia delle richieste o delle domande o semplicemente necessità di sapere, come è successo anche oggi, che a strappi ed a polemiche varie si riesce a carpire qualche informazione, abbia gli strumenti necessari non solo per sapere il procedimento ma anche le scadenze e quindi che sappia dove rivolgersi, che abbia una situazione delle sue richieste e che quindi abbia una risposta. Per far questo occorre che tutto l'apparato sia orientato in questo senso e che quindi ci siano dei referenti, non politici ma referenti che lavorano. Quindi ogni settore avrà un suo referente che ne risponderà all'U.R.P. che avrà un filo diretto con l'Amministrazione in questo caso politico, nel senso che quando gli uffici avranno finalmente uno sgravio di lavoro, soprattutto rivolto al pubblico, che è uno degli aspetti che comportano più uso di risorse da parte degli uffici, avrà tempo per concentrarsi senza l'interruzione che oggi inevitabilmente succede per far sì che possa fornire risposte rapide all'U.R.P. che sarà l'interfaccia fra l'amministrazione politica e la cittadinanza. Quindi con pubblicazione di qualsiasi tipo, fatto di internet è una cosa relativa. Io sono abbastanza, ho delle cognizioni reputo discrete da questo punto di vista ma ritengo che oggi sarà sicuramente il futuro. Oggi noi abbiamo bisogno di altri tipi di comunicazione ed anche questo di cui ci stiamo rivolgendo. Non trascuriamo neanche l'altro soprattutto perché il nostro Comune ha gran parte dei contribuenti, di utenti, che vivono fuori da questo Comune e quindi anche quello strumento è ottimo per poter far sì che certe cose possono essere consultate anche a distanza e parlo di informazioni non solo di qualsiasi bando che già oggi sono comunque funzionanti, ma pensate anche alle iniziative, notiziari e chissà quanti forum, per esempio, per fare, porre dei suggerimenti, delle domande o delle questioni. Quindi tutto questo è orientato in questo modo. Questo è il primo passo. Ripeto, mi dispiace che il consigliere abbia qualcosa di personale che ancora non ho capito. Comunque si qualifica da solo. Per il resto vorrei cedere la parola al sig. Cireddu che va sull'illustrazione non del regolamento, che ho lasciato quindici giorni e oltre a disposizione di tutti, che penso che abbiate letto, visto che non c'è, penso, correggetemi se sbaglio, nessuna proposta o nessuna variante, per cui gli ulteriori dettagli sul tipo di funzionamento di questo ufficio li lascio volentieri a signor Cireddu. Grazie.

Cireddu: ha detto molto l'assessore al personale sull'U.R.P. una cosa importante, credo, che bisogna sapere è che gli U.R.P. sono nati nel 1993. Quindi non tutte le Pubbliche Amministrazioni li hanno fatto nascere. Proprio perché ci sono difficoltà. Bisogna avere un po' di coraggio per istituire questo ufficio. Perché una volta istituito questo ufficio ha dei compiti abbastanza importanti e gravosi. Quasi deve fare il rompiscatole, con un termine un po'....., rompiscatole con gli stessi uffici perché deve relazionarsi sia con il pubblico, con gli utenti, ora chiamati clienti per la Pubblica Amministrazione ed hanno un rapporto paritario proprio con gli uffici. Quindi l'U.R.P. con il suo lavoro di front-office che va a sentire

direttamente quelle che sono le esigenze, le richieste le lamentele dei cittadini, deve avere un contratto diretto con gli uffici che, appunto, erogano il servizio. Dove ci sono dei granelli di sabbia bisogna, appunto, far sì che l'U.R.P. proprio con il Direttore Generale, con gli uffici stessi, superino questi handicap. Sempre per dare un maggior servizio ai cittadini. Maggior servizio significa trasparenza, maggior accesso sugli atti cosa che in questi nove mesi, quasi dieci mesi, da quando è nato l'U.R.P., bene o male stiamo incominciando ad impraticarci, ad erogare in modo normale, diciamo. I cittadini qui a Villasimius piano piano stanno cominciando a sapere, a conoscere che esiste questo ufficio. Gli uffici ancora non siamo, manca la comunicazione interna fra gli uffici proprio perché venendo a mancare il regolamento che definisce in modo dettagliato quali sono le competenze dei vari uffici, questa parte importante della comunicazione interna è venuta a mancare in questi dieci mesi. Ma ora con l'approvazione del regolamento si dovrebbe superare anche questo scoglio. Poi il Sindaco prima ha usato un termine, ha chiamato interfaccia con l'Amministrazione – cittadini. L'U.R.P. in pratica è la finestra del Comune dove chi passa dall'U.R.P. vede tutto. Se all'interno del Comune gli uffici funzionano bene, si vede. Se funzionano male si vede lo stesso. E quindi tutto sta nell'interesse degli uffici stessi, dell'amministrazione far sì che tutto funzioni al meglio, si perfezioni man mano che si va avanti. L'U.R.P. ha un compito che è quello di informare ma soprattutto comunicare quelle che sono le iniziative dell'Amministrazione, promuoverle etc. e quindi deve utilizzare tutti i mezzi possibili che sono quelli classici che è l'albo pretorio, ma questo ormai si è rivelato insufficiente perché informare e comunicare con le persone, bisogna utilizzare gli altri strumenti che sono quello interno, cioè intranet, la rete interna. Come stava dicendo il Sindaco questa connessione tra uffici che permette più velocità nell'avere i dati, risposte etc., e con l'esterno c'è internet e anche, oltre che internet, proprio a livello di informazioni c'è, ci sono, come dire, da collegare, avere rapporti un po' più stretti con altri enti, proprio per facilitare sempre di più l'erogazione dei servizi. Posso fare un piccolo esempio che già stiamo cominciando a portare avanti ed è quello di avere rapporti con l'ufficio delle Entrate che ci permette, in tempi brevissimi, di poterci far fare i codici fiscali per i nuovi nati etc.

Cadoni V.: non attiva il microfono

Massa: più favorevole. Però vorrei capire come funziona il collegamento tra l'ufficio che si deve relazionare con il pubblico e gli altri uffici stessi. Cioè questi signori avranno tutto caricato in data-base, cioè si deve rifare dei doppioni delle cose e via dicendo perché poi questi possono andare a vedere o non vedere etc. etc. Ad esempio certe cose sono cose particolarmente tecniche. L'U.R.P. cosa sarà dotato, anche di un tecnico che possa dare risposte, cioè io vorrei capire, perché probabilmente ho le idee confuse sull'attuazione di questo servizio, come dovrebbe funzionare, in pratica il relazionamento con tutti gli altri uffici. Perché sì, il collegamento in rete e tutto, però la rete da sola non va, se non c'è tutto una serie di dati caricati quindi. O altrimenti cosa dovete fare, dovete andare voi, ufficio per ufficio quando vi chiedono qualche cosa e poi quello torna e gli date la risposta. Se per caso non è esauriente dovrà tornare un'altra volta o cose del genere.

Cireddu: praticamente, una volta approvato il regolamento, i settori ed anche alcuni servizi saranno, come dire tenuti a nominare un referente, un loro referente, il loro cosiddetto esperto in materia che dovrà proprio comunicare strettamente con il responsabile dell'U.R.P. Questi sono tenuti a fornire all'U.R.P. una serie di modulistica e di informazioni che dovrebbero, come dire, togliere del lavoro a questo ufficio. Naturalmente la parte estremamente specialistica va comunque seguita dall'Ufficio. Non è che l'U.R.P. si deve sostituire a tutto. Però una buona percentuale di lavoro, di lavoro come dire di pubblico,

l'U.R.P., col tempo naturalmente, non è che tutto d'un colpo..... andrà a sostituirgli uffici per una buona parte. rimarrà soltanto la parte specialistica agli uffici interessati. Con questo vorrà dire che l'U.R.P.....

Cadoni V.: interviene senza attivare il microfono.

Vargiolu: posso parlare un attimo io. Allora io premetto che di computer, io quando vedo un computer ho prurito, quindi, non mastico assolutamente informatica. Però è banale perché, prendiamo l'Ufficio Tecnico che conosciamo un po' meglio, no ma dico per arrivare ad un esempio. E' il più complesso forse, no. Allora si presenta una pratica per una concessione edilizia. Cosa fanno oggi. L'Ufficio tecnico va a caricare i dati di presentazione della pratica. Quindi sta facendo già il lavoro in sostanza che servirà anche al suo ufficio per, man mano che la pratica va avanti, sono tenuti, perché lo stanno già facendo di fatto, caricare i dati per esempio: è passato in Commissione Edilizia, oppure c'è una lettera interlocutoria che dice: guarda che mancano tre elaborati ed è.....

Massa: non attiva il microfono.....

Cadoni V.: non attiva il microfono.....

Vargiolu: fammi finire. Allora spingiamoci oltre. Se l'Ufficio tecnico oggi è nelle condizioni che tutti quanto conosciamo è per quel motivo. Che per ogni cosa banale o importante indispensabilmente si deve parlare con i referenti dell'Ufficio Tecnico. Quando invece è molto più semplice rivolgersi all'U.R.P. in modo tale che immediatamente, in tempo reale, dia la posizione della pratica. Questo serve anche, secondo il mio punto di vista, a costringere, tra virgolette, tutti gli uffici a fare il lavoro ordinatamente. Perché nel momento in cui un ufficio pecca di trascuratezza, anche di incapacità molte volte può anche succedere, l'Amministrazione è immediatamente cosciente del fatto che quell'ufficio non sta per esempio registrando in modo normale e naturale le pratiche che riguardano quell'ufficio. Così non hai neanche la possibilità di verificarlo oggi. Scopri il problema magari quando è così macroscopico o ci vai così, a naso. Invece tutti gli uffici sono costretti, ripeto tra virgolette, ad organizzare e a marciare secondo uno schema preciso che è quello che la legge oltretutto ti impone, perché in termini di funzionario responsabile non sai mai con chi hai a che fare. Bene o male Villasimius manda la letterina e dice che il responsabile del procedimento è, per esempio il geom. Fadda, però queste cose bisogna che, una volta avviate io ne sono perfettamente convinto dell'estrema utilità. Non puoi fare diversamente da oggi in poi.

Cadoni V.: non attiva il microfono.

Vargiolu: si risparmia, sono convinto che si risparmia.

Pili: io non ne sono convinto di questo. Comunque.... Si allontana dall'aula.

Vargiolu: non solo si risparmia ma si ha una abbreviazione spaventosa nei tempi che deve....., dei tempi morti che ha l'utente.

Cadoni V.: non attiva il microfono

Cireddu: una volta organizzati al meglio i vari uffici con la modulistica, l'informazione e tutto, ci sarà una conseguenza che è quella di ridurre gradualmente, naturalmente, l'orario di apertura al pubblico di quegli uffici specialistici, che può essere l'ufficio tecnico, l'ufficio tributi, l'ufficio che si vuole. Naturalmente aumenterà l'orario di apertura al pubblico quello dell'U.R.P. In questo modo cosa si ottiene che molti tecnici, facciamo l'esempio dell'Ufficio Tecnico, avranno più tempo a disposizione per fare il loro lavoro da tecnici, togliendoli quell'incombenza.....

Le voci si accavallano (interventi di Massa, Pili, Vargiolu, Cadoni V., Carboni, Cireddu)

