

URP: l'interfaccia amichevole del Comune di Bari *Democrazia dell'informazione e diritti dei cittadini. L'evoluzione dei servizi: più personale, più sedi e nuovi strumenti per comunicare.*

Missione compiuta. Dal 1998 ad oggi l'URP (l'Ufficio Relazioni con il Cittadino del Comune di Bari) ha vinto la sfida: da semplice "portierato intelligente", il centro polifunzionale di informazione e servizi dell'Ente barese ha consolidato il suo ruolo di interlocutore amichevole e, al tempo stesso, affidabile, gradito, efficace per i nostri concittadini. Da giugno infatti sono 12 i professionisti (selezionati tra comunicatori, psicologi, promotori civici, mediatori, orientatori e redattori) a disposizione del pubblico nella sede di via Roberto da Bari n.1, per comprenderne le esigenze e fornire informazioni tempestive e precise.

Il "givedì del cittadino", con un'apertura non-stop dalle 9 alle 18.00, amplia sia gli orari del call center (800-018291) che di accoglienza del pubblico. Orari estesi per incontrare tutte le possibili esigenze dell'utenza.

Matilde Trabace, direttrice dell'ufficio, assicura: "Abbiamo potenziato considerevolmente i servizi offerti. Alle attività tradizionali oramai 'rodiate' di informazione e consulenza su servizi comunali, agevolazioni, eventi, lavoro, concorsi, ecc. si affiancano oggi i nuovi servizi integrati di ascolto: Informa-Handicap, Informa-Immigrati, Informa-Nonno, gli sportelli Informa-Donna



Sede centrale dell'URP al Palazzo di Città

e di Intermediazione familiare e sociale. Servizi che rispondono alle esigenze delle fasce più deboli. Sostegno, integrazione e pari opportunità: temi particolarmente cari all'attuale amministrazione." Più attenzione concreta quindi, in particolare alle persone e ai cittadini di



Lo staff URP

domani. Psicologi, counsellor e mediatori dell'Informagiovani, con incontri individuali o nel corso di seminari di approfondimento, aiutano i ragazzi a superare i momenti di difficoltà nello studio, ad analizzare attitudini e aspettative per un migliore inserimento nel lavoro o per delineare il proprio percorso formativo.

Matilde Trabace precisa: "Il lavoro dell'URP non finisce qui. Dietro le quinte, ma in stretta e costante sinergia con gli operatori, c'è un altro gruppo di lavoro: è lo staff che migliora la qualità dei servizi, programma nuove attività, progetta campagne di pubblica utilità, attiva nuovi canali di comunicazione. Per far conoscere ai nostri cittadini i nuovi servizi offerti dal Comune,

stiamo lanciando in questi giorni una nuova campagna di comunicazione integrata che prevede anche momenti di contatto diretto con la gente fuori dalle sedi istituzionali, direttamente nelle piazze dei quartieri e delle periferie con un piano di eventi itineranti." A proposito dei nuovi media per raggiungere il più ampio numero di utenti, la dirigente continua: "Televideo, stampa, internet, radio, teleconferenze, digitale terrestre, seminari sono oggi una realtà possibile grazie ad una Amministrazione che non teme di lanciarsi in nuove sperimentazioni, per garantire una maggiore "democrazia dell'informazione", ascoltare, orientare, consigliare i cittadini baresi, e migliorare la relazione con le istituzioni di governo locale."



La dirigente Matilde Trabace

Sette ragioni per rivolgersi all'URP.

I Servizi Oltre 500 servizi del Comune disponibili in tempo reale presso lo sportello informatizzato.

La Modulistica Tutti i moduli e l'aiuto per compilarli, evitando code, malintesi, perdite di tempo.

La Normativa Regolamenti, ordinanze, delibere, concorsi, atti aggiornati con possibilità di visione e stampa.

L'Informazione I principali quotidiani nazionali, le riviste, le gazzette ufficiali in visione gratuita.

Gli Altri Enti Informazioni sugli altri enti (ex municipalizzate, Camera di Commercio, Provincia, Regione, Asl...)

L'Ascolto Centro di ascolto per proposte, istanze, segnalazioni cui viene sempre fornita un'esauriente risposta.

Informagiovani Consulenza, informazione ed orientamento offerto ai giovani da operatori specializzati. Banca dati per l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro.

L'URP a domicilio

Nuovi strumenti multimediali di comunicazione.

Il Comune Comunica: "strisce" televisive e radiogiornali, televideo (60 pagine di informazioni su Rai 3 pagine 601-611, con spazi sponsorizzabili previsti nelle prossime edizioni), Ti-Recs (un nuovo progetto per alfabetizzare i cittadini all'uso del digitale terrestre), news quotidiane, nuovo spazio sulla grande rete. Tutti i nuovi media per formulare domande e ottenere risposte in tempo reale dagli operatori URP, visualizzare e scaricare moduli, notizie e informazioni su gare e concorsi, ma anche sulla viabilità, sui mezzi pubblici, sugli eventi cittadini.

Il potenziamento dei servizi URP prevede anche uno sviluppo on-line: uno spazio internet completamente rivisitato nella grafica e nei contenuti, per una "navigazione" amichevole e di facile impiego. Il sito, in fase di pubblicazione, si raggiunge dall'interno del Portale: www.comune.bari.it. Offre agli "internauti" in anteprima la nuova Guida ai Servizi comunali, di prossima pubblicazione anche in formato cartaceo.

In sintesi le maggiori novità:

- le f.a.q. ovvero le domande e le risposte più frequentemente poste all'URP dai cittadini;
- la newsletter: per ricevere informazioni di pubblica utilità via e-mail;
- la "Voce del cittadino": uno spazio per esprimere opinioni e consigli ed interagire con gli operatori;
- la Comunicazione Pubblica: lo spazio dedicato al tema specifico delle campagne di pubblica utilità e dei workshop di settore;
- il servizio Informagiovani: news e informazioni dedicate ai giovani baresi riguardanti orientamento, formazione, lavoro e tempo libero;
- la bacheca virtuale: on line anche le offerte di lavoro presentate in sede centrale.



E in periferia

Un piano di sviluppo per i nuovi uffici URP decentrati sul territorio.

Se il Comune è Ente più prossimo ai cittadini e più attento alle sue necessità, l'URP ne rappresenta sicuramente il punto di contatto concreto. Sin dalla sua istituzione l'URP del Comune di Bari è stato pensato come una rete di uffici decentrati sul territorio per portare quasi "a domicilio" servizi di pubblica utilità nelle periferie. Tuttavia, le poche risorse umane ed economiche destinate all'ufficio, hanno rallentato questo processo di decentramento fisico della struttura.

A questa carenza il Comune di Bari ha sopperito con nuove sperimentazioni di decentramento "virtuale": è il caso del progetto internazionale Visionair, un sistema di videoconferenza fra utenti e operatori, già disponibile presso le circoscrizioni di Carrassi S. Pasquale, di S. Paolo Stanic e di Libertà-San Girolamo-Fesca e promosso dall'Assessorato all'Innovazione e ai Servizi Informativi.

Il funzionamento è semplicissimo: al semplice tocco dello schermo di un computer, parte una videochiamata che consente al cittadino di dialogare in tempo reale con gli operatori dell'URP della sede centrale (via Roberto da Bari, 1). Oggi, grazie al recente sviluppo della struttura, il decentramento "fisico" diventa una realtà: la prima sede URP si inaugurerà tra pochi giorni al piano terra di via Priolo, 2 presso la 1ª Circoscrizione di Palese. A questa seguiranno altre aperture nei prossimi mesi.

La prima sede decentrata servirà un bacino di utenza molto ampio: ex frazioni di Palese e Santo Spirito, Catino, Enzitetto. Quartieri dove da tempo si concentrano gli sforzi degli amministratori per migliorare la qualità dei servizi pubblici, la vita dei residenti, la capacità di ascolto dell'Ente.



Formazione interna per relazione esterna.

Operatori preparati, un programma di incontri professionali, corsi ed eventi fra formatori e responsabili degli Enti per imparare a rispondere con efficacia alle domande della gente.

L'obiettivo più concreto è quello di rispondere in modo rapido e completo ai quesiti dei cittadini. Per questo dal '98 in poi, l'URP ha istituito una rete di referenti interni al Comune di Bari (oltre 80 persone), per raccogliere informazioni da tutte le direzioni, i settori e i servizi dell'Ente, per conto dei propri operatori di sportello. L'URP cura direttamente la formazione dei suoi referenti: nel 2005 ha promosso un corso in sintonia con quanto disposto dalla Legge 150/00 e dal Dpr 422/01 sui profili professionali richiesti ai comunicatori della PA, corso allargato alla partecipa-

zione di tutti i colleghi dell'Ente, interessati alla materia.

In aprile, ha organizzato un programma di workshop ai quali hanno partecipato decisori, amministratori e rappresentanti di URP e relazioni esterne di altre istituzioni. Sono attività realizzate in collaborazione con: Dip. Funzione Pubblica, Formez e Ferpi. Soggetti che da tempo osservano con attenzione le azioni dell'URP di Bari, un ufficio che ha raccolto diversi riconoscimenti nazionali, sia in ambito di "semplificazione" delle procedure che di comunicazione esterna.



Convegno Formez URP - 28 Aprile 2006

Numero verde
800 018291

Rai
Tre
TELEVIDEO
DA PAG. 601
A PAG. 611

Lunedì: 10-13.30 / 14,30-18
Martedì: 9-13.30 / 14,30-18
Mercoledì: 9-13.30 / 14,30-18
Giovedì: 9.00-18.00
Venerdì: 9.00-13.30
Sabato: 9.00-13.30

via Roberto da Bari, 1
tel. 080 5238335
fax 080 5239753
urp@comune.bari.it



COMUNE
DI BARI