



Protocollo d'Intesa

sulla Comunicazione Pubblica

per i comuni dell'Associazione SER.A.L

Premesso che

la legge 150 del 7 giugno 2000 indica che

- le attività di informazione e di comunicazione istituzionale sono volte a conseguire l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, la comunicazione esterna, la comunicazione interna,
- tali attività sono finalizzate a favorire la conoscenza delle normative, delle istituzioni, dei servizi, dei temi di interesse generale, favorire la semplificazione dei procedimenti e la visibilità del loro decorso, promuovere l'immagine delle amministrazioni e dell'Italia in Europa e nel mondo;
- l'ufficio di relazioni con il pubblico devono " promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche" e "garantire la reciproca informazione tra gli uffici di relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni";

la direttiva Frattini del 2002 affida agli URP :

- la realizzazione di reti civiche e dei siti internet ;
- l'ascolto delle esigenze degli utenti,
- la promozione dell'immagine e della semplificazione
- la verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi stessi,
- le azioni di studio e di ricerca;

e indica la necessità che essi:

- siano terminali di banche dati ,
- possano essere costituiti in forma consorziata tra Enti locali che raggruppino una popolazione residente non inferiore a 25.000 unità,

e considerato che

- i comuni aderenti all'Associazione SER.A.L hanno come obiettivo quello di realizzare la Rete degli URP,
- la formulazione della struttura organizzativa di tale Rete è indicata nel Protocollo d'Intesa SER.A.L. sottoscritto dai comuni aderenti all'Associazione
- i comuni dell'Associazione si sono fatti promotori di un'azione di formazione tesa a certificare il personale che opera negli URP ai sensi della legge 150 del 2000,
- la legge 150 indica che l'URP svolga numerose funzioni e alcune delle quali risultano essere molto impegnative per essere attribuite alle strutture comunali singole,
- per evidenti ragioni di economia di scala dunque e per l'opportunità di suddividere l'insieme delle funzioni indicate dalla legge all'interno della struttura associativa, tenendo conto anche delle distintività delle aree locali comprese all'interno dell'Associazione,

si conviene che

- la rete degli URP dell'Associazione SER.A.L. abbia una struttura di coordinamento articolata su tre livelli:
 - o una struttura centrale di servizio alla Rete degli URP alla dipendenze funzionali del comune scelto dalla maggioranza dei comuni che fanno parte di SER.A.L. come comune Capofila per il servizio "Rete degli URP"
 - o una struttura fatta di tanti POLI di URP quanti servono per coprire aree a sviluppo locale distintivo e per target specifici,
 - o una struttura di URP comunale tale da rispondere alle esigenze dei cittadini del territorio comunale e di quelli che vi transitano in modo più o meno stabile

e si concorda che

- nell'ambito della Rete :
- la **struttura centrale di servizio** alla Rete degli URP ha la funzione di
 - o promuovere studi e ricerche che consentano il miglioramento dei servizi erogati dagli URP della Rete e la definizione di strumenti di riferimento per la misurazione della customer satisfaction,
 - o sviluppare iniziative che consentano a livello di Rete economie di scala nella predisposizione di infrastrutture, strumentazioni di base, uso di consulenze e strutture operative necessarie alla realizzazione di iniziative e strumenti di comunicazione,
 - o analizzare i fabbisogni formativi e promuovere iniziative di formazione opportune per migliorare la professionalità del personale degli URP della Rete

e la sensibilità alla comunicazione del personale interno dei comuni e del territorio dell'Associazione,

- o predisporre accordi di collaborazione con gli altri enti della P.A. locali e nazionali e con le diverse forme di rappresentanza dei cittadini e delle professioni,

- gli **URP di POLO** o i **Polì di URP** hanno la funzione di:

- o promuovere iniziative coordinate di comunicazione degli URP comunali a supporto delle politiche di sviluppo locale caratterizzanti le aree a sviluppo distintivo e per target definiti,
- o progettare strumenti di rilevazione dei fabbisogni palesi e potenziali dei cittadini che i comuni del POLO intendano attrarre e mantenere sul proprio territorio, anche temporaneamente, perché coerenti con le politiche di sviluppo locale strategicamente definite;
- o realizzare, di concerto con gli URP dei comuni del POLO, iniziative congiunte di comunicazione che consentano di ottenere economie di scala e massimizzazione dell'efficacia nei riguardi dei target predefiniti
- o garantire le iniziative e utilizzare gli strumenti, anche telematici, per il marketing territoriale

(per URP di POLO si intende una struttura comunale che istituisce un URP che funge da riferimento per tutti gli altri URP dei comuni del POLO. Per POLO di URP si intende un insieme di URP comunali di un POLO che decidono di cooperare senza aver definito un URP di riferimento, ma attribuendosi le responsabilità a seconda delle esigenze e delle opportunità condivise).

gli **URP comunali** hanno la funzione di sviluppare le iniziative e gestire le attività che consentano al proprio comune di :

- o comunicare al meglio con i cittadini,
- o garantire la loro partecipazione,
- o stimolare il miglioramento della qualità dei servizi erogati,
- o verificare la valutazione che ne fanno i cittadini stessi
- o gestire in modo efficace gli strumenti di comunicazione, anche telematici, per la comunicazione interna ed esterna
- o migliorare gli accessi ,
- o semplificare i processi amministrativi,
- o semplificare il linguaggio burocratico.

Si conviene inoltre che il coordinamento strategico e organizzativo della Rete degli URP è affidata ad una struttura di Comitati così articolata:

Comitato Guida della Rete degli URP, composto dagli assessori dei comuni dell'Associazione che hanno la delega per la Comunicazione. Esso ha il compito di

promuovere, consolidare e sviluppare la Rete degli URP; l'amministratore del Comune scelto come Capofila ne è il presidente;

Comitato Guida URP di POLO o POLO di URP, composto dagli assessori dei Comuni dell'Associazione che si raccolgono intorno all'area a sviluppo distintivo. Esso ha il compito di definire e presiedere le politiche di comunicazione che consentano di sostenere la strategia di sviluppo locale. Esso è presieduto dall'amministratore del Comune che svolge l'URP di POLO o dall'amministratore scelto dai suoi colleghi a maggioranza se trattasi di POLO di URP. Il suddetto comitato è composto dagli stessi assessori nominati nel Comitato Guida della Rete degli URP;

Comitato Tecnico della Rete degli URP, composto dai responsabili degli URP dei comuni dell'Associazione SER.A.L. Esso ha il compito di rafforzare le competenze della famiglia professionale e mettere in comune le conoscenze per il miglioramento del funzionamento del servizio. Esso è coordinato dal responsabile URP del comune Capofila o da un responsabile di uno degli URP della Rete candidato dal Comitato Tecnico e scelto dal Comitato Guida della Rete degli URP a votazione maggioritaria dei presenti con delega.

si conviene altresì che

il seguente protocollo possa essere sottoscritto anche da altri comuni che avessero già aderito all'Associazione SER.A.L. e che volessero entrare nella Rete degli URP dell'Associazione SER.A.L. manifestando la volontà formale di costituire una struttura URP reale nel proprio comune;

il presidente del Comitato Guida della Rete degli URP, su mandato dei membri del Comitato e sulla scorta della maggioranza dei presenti con delega, possa proporre al Comitato Guida SER.A.L. la sottoscrizione di Protocolli d'Intesa e Convenzioni con altri Enti territoriali, Enti della P.A., con Associazioni, finalizzate a:

- potenziare la Rete degli URP e realizzare le reti civiche,
- rendere più efficace la comunicazione interistituzionale,
- rendere più coerente, integrata e potente la comunicazione rivolta a target specifici di cittadini, imprese e organizzazioni,
- allargare e rendere coerente la comunicazione che l'insieme delle organizzazioni del territorio sviluppano con quei cittadini che in modo stabile o transitorio sono ospiti del territorio,
- garantire la messa in comune delle proprie banche dati o di parti significative di esse,
- consentire agli URP propri l'erogazione di servizi differenziati.

si conferma inoltre che

il Comitato Guida della Rete degli URP, il suo presidente, il Comitato Tecnico della Rete degli URP e il suo coordinatore, si avvalgono della consulenza di Impresa Insieme s.r.l. per lo sviluppo della propria azione e per reperire le risorse economiche necessarie allo sviluppo di progetti utili al rafforzamento e al potenziamento della Rete degli URP e alla sensibilizzazione del personale delle organizzazioni e dei cittadini del territorio nei riguardi della Comunicazione.

Il contributo per le prestazioni erogate da Impresa Insieme sono contemplate nel protocollo d'intesa per la costituzione dell'Associazione SER.A.L. già sottoscritto.

Impresa Insieme s.r.l. è una società di consulenza specializzata nell'uso della metodologia della formazione intervento di cui ha registrato il marchio e certificato il processo. Con tale metodologia essa opera nel campo dello sviluppo locale, dei servizi pubblici, di e-government della comunicazione integrata, della formazione, dell'organizzazione e del marketing territoriale. La sua sede è a San Donato Milanese (prov. Milano), in via Bellincioni 2, www.impresainsieme.com.

li, 14 gennaio 2005

Tutto quanto letto
viene di seguito sottoscritto

Campodimele

Castelforte

Fondi

Itri

Lenola

Minturno

Monte San Biagio

Ponza

San Felice Circeo.....

Sperlonga,

Spigno Saturnia

SS. Cosma e Damiano

Terracina

Firmatari aggiuntivi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

