

SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2003 / 2004

TITOLO DELLA TESI:

" L'URP NELL'INNOVAZIONE COMUNICATIVA DEGLI ENTI LOCALI."

di Michela Barbato

SINTESI:

Nel processo di riforma della Pubblica Amministrazione un ruolo particolare è giocato dalla funzione di comunicazione, che oramai non è più considerata un segmento aggiuntivo o quasi residuale all'interno dell'azione amministrativa, ma ne diviene parte integrante. L'obiettivo che ogni Pubblica Amministrazione si deve prefiggere è ovviamente quella di promuovere una piena realizzazione della legge 150/2000, per assolvere al dovere di comunicare con i cittadini, garantendo il loro diritto ad essere sempre informati e soprattutto dando loro la possibilità di poter giudicare se l'operato della propria amministrazione è efficiente ed efficace.

Particolare importanza in tal quadro assumono gli Uffici Relazioni con il Pubblico, nuovo strumento che funge appunto da cerniera tra amministrazione e utenza e che dovrebbe in qualche modo cercare di ristabilire quel contatto che si era perso a causa dell'inefficienza di cui l'amministrazione è stata vittima e della sfiducia dei cittadini nei confronti di quest'ultima.

L'obiettivo del mio studio in questo contesto è stato definire il ruolo che riveste l'Urp nel processo comunicativo degli enti locali. È in qualche modo strumento innovativo? Sicuramente lo è ma in che termini lo sia nei contesti territoriali è qualcosa che va verificato. Scopo appunto della mia ricerca è quello di valutare, quanto sia importante ai fini comunicativi lo strumento dell'Urp, quanto esso sia uno strumento utilizzato, quanto sia percepito sia all'interno degli enti così come al suo esterno, e quali sono i requisiti essenziali che permettono a questo ufficio di attivarsi nelle realtà degli enti locali.

I casi che ho utilizzato nel corso dell'indagine sono tre, si tratta di tre enti locali, ed in particolare si tratta di tre comuni, Frascati, Ciampino e Olevano Romano, con l'intento di rilevare:

- nei primi due casi – in cui l'URP è stato attivato – come è stato affrontato il cambiamento, se e come è cambiato il modo di comunicare e quanto l'Urp sia uno strumento innovativo in questo processo;
- nel caso di Frascati, invece, dove l'URP non è stato attivato, sono stato indagate le ragioni di tale deficit implementativo.