

La Rete cittadina degli URP

La Rete degli Urp del territorio comunale nasce per venire incontro alle esigenze degli operatori a contatto con il pubblico, in caso di domande particolarmente complesse, e per facilitare i cittadini/clienti nell'identificare le competenze e i ruoli dei diversi enti presenti nel territorio

Il Protocollo d'intesa, proposto dal Comune di Venezia con le sue Municipalità, è stato sottoscritto dai rappresentanti degli Enti che insistono sul territorio comunale: la **Prefettura**, la **Questura**, l'**Azienda ULSS 12**, la **Camera di Commercio**, l'**Agenzia delle Entrate**, l'**INPS**, **Vesta S.p.A.**, la **Provincia di Venezia** e la **Regione del Veneto**. Tutti i soggetti hanno manifestato l'esigenza di portare avanti una politica sinergica finalizzata al rafforzamento e al sostegno dell'attività dei rispettivi URP e di favorire la comunicazione e l'integrazione fra le attività e i servizi delle strutture pubbliche presenti nel territorio, al fine di migliorare il rapporto con il cittadino e con le imprese e di rispondere in modo tempestivo e sempre più efficace ai bisogni della collettività.

Il protocollo d'intesa prevede:

- la realizzazione di tavoli di lavoro per il confronto sulle materie della comunicazione istituzionale, esterna ed interna, per favorire lo scambio e la circolazione delle informazioni;
- la programmazione e la realizzazione di iniziative comuni di carattere formativo e informativo, informatico ed editoriale, volte a creare un'immagine unitaria e trasparente della rete nella relazione con i cittadini;
- la definizione di proposte e progetti finalizzati ad avvicinare sempre più le Istituzioni ai cittadini.

Lo strumento adottato per la comunicazione tra i singoli attori coinvolti è una pagina internet dove implementare informazioni ritenute di comune utilità per i servizi interessati.

Le attività della Rete, la cui istituzione risale alla fine del 2005, hanno coinvolto tutti i partner. Tra il 2006 e il 2007 sono stati organizzati diversi incontri, i primi dei quali hanno affrontato il tema dell'immigrazione. Esperti della Prefettura, della Questura, della USSL, della Regione e dell'Agenzia delle Entrate hanno illustrato le specifiche competenze, realizzando per gli operatori della comunicazione degli URP del territorio veneziano, un indispensabile trasferimento di conoscenze e informazioni, di fatto una vera e propria formazione. Non è infatti più possibile pensare che ogni sportello sia di supporto ai cittadini solo per ciò che riguarda il proprio Ente. È necessario invece poter fornire un'adeguata informazione di primo livello e facilitare l'accesso a tutti i servizi di cui i cittadini hanno bisogno.