



Comune di Trento: RetePA

Intervista a Chiara Morandini Comunicazione e rete civica, Qualità Totale

Già da tempo, si teorizza il ruolo di semplificatori degli urp e, in generale, degli uffici di informazione e comunicazione (Arena, La funzione di comunicazione nelle PA, Maggioli 2001) e, in effetti, le esperienze che si sono confrontate in occasione della quarta edizione del Tavolo di Urp degli Urp hanno mostrato alcune **soluzioni originali per “fare rete”** e limitare gli spostamenti dei cittadini da un’amministrazione all’altra.

A Trento nel 2008 il **Comune**, l’**Agenzia delle Entrate**, la **Provincia**, l’**Azienda per i Servizi sanitari** e la **Questura** hanno sottoscritto un protocollo d’intesa che prevede la realizzazione di una **rete tra gli sportelli informativi** esistenti presso le sedi delle rispettive amministrazioni. Attraverso l’uso delle tecnologie, compreso un sistema audio-video che consente di contattare gli operatori di altri enti, si favorisce il cittadino nell’acquisizione di informazioni relative alle diverse amministrazioni che hanno aderito all’iniziativa.

Abbiamo intervistato **Chiara Morandini**, dirigente della Comunicazione e Qualità del Comune di Trento, per capire meglio la genesi e le logiche di funzionamento di **RetePA**.

1. Da dove nasce l’idea di una rete tra tante e diverse istituzioni del territorio?

Tutto nasce con il **Piano Strategico “Trento 2010”**. Gli incontri con i diversi attori istituzionali e della società civile che sono stati fatti per la definizione del Piano, hanno messo in evidenza la necessità di avere contatti più semplici e immediati con le amministrazioni pubbliche del territorio. Uno degli obiettivi del Piano è diventato, quindi, quello di costituire uno **sportello integrato della città** e di “promuovere ed istituzionalizzare i contatti e le collaborazioni tra i vari soggetti pubblici e privati operanti in città per rendere più continui i flussi di informazioni e materiali e, quindi, più diffusa e capillare la loro veicolazione presso i cittadini”. Ovviamente l’intenzione era quella di agevolare il più possibile il rapporto fra i cittadini e le amministrazioni pubbliche.

Declinare questo obiettivo in operatività ha sollevato alcuni problemi pratici come, per esempio, la necessità di **trovare uno spazio molto grande nel centro della città** dove trasferire tutti i front office delle diverse amministrazioni. L’alternativa, si pensava, poteva essere quella degli **operatori “polifunzionali”** in grado, cioè, di rispondere a tutti i tipi di richieste.

Ma tutte e due queste soluzioni sono parse troppo onerose e scarsamente praticabili. Di fronte a queste difficoltà pratiche è emersa la terza soluzione che è sembrata la più ragionevole: non spostare gli uffici né creare un operatore onnisciente bensì **sfruttare la tecnologia per facilitare lo scambio delle informazioni e per raggiungere gli operatori competenti là dove si trovano.**

2. Quali sono i confini delle reciproche competenze e come si riconoscono quelle degli altri operatori?

Vengono organizzate periodicamente **sessioni formative** tra gli operatori che favoriscono la conoscenza reciproca e delle reciproche competenze. Inoltre vari materiali e data base sono in condivisione.

Non ci sono situazioni codificate (es. domande e risposte più frequenti, procedure maggiormente critiche, ecc.) ma **l'aula serve proprio a socializzare** le diverse circostanze in cui si trovano –o si possono trovare- gli operatori.

Nel corso dell'interazione con i cittadini ogni operatore ha la possibilità di entrare in contatto audio-video con i propri colleghi delle altre amministrazioni. In questo caso, però, è stata prevista **una procedura precisa** che prevede, se si contatta un collega via telefono, di abbandonare la chiamata dopo un certo numero di squilli a vuoto perché se la risposta non è arrivata in quel termine si sa che il collega non ha la possibilità di rispondere.

3. I cittadini come fanno a sapere “chi fa cosa”?

In effetti **i cittadini chiedono un po' di tutto**: nel 2009 circa il 28% delle richieste che sono arrivate all'urp del Comune era relativa ad altri enti (sanità, Stato o altri enti locali). D'altra parte l'urp del Comune è l'ufficio più centrale ed ha un orario di apertura molto ampio.

Ad ogni modo, nonostante l'esistenza di RetePA si continua a ricordare costantemente “chi fa cosa” attraverso tutta la comunicazione istituzionale che viene realizzata attraverso tutte le forme: materiali in distribuzione, siti istituzionali, quotidiani locali, ecc. A RetePA, comunque, abbiamo dato una sua identità creando anche un logo ad hoc.

4. Vi sembra che i cittadini sfruttino l'occasione di RetePA?

A dire il vero **non sono tanti i cittadini che vogliono attivare il collegamento audio-video**. Alcuni quando gli si propone questo tipo di contatto preferiscono avere i riferimenti delle persone dell'altro ente e contattarle direttamente di persona.

In alcuni casi, invece, il problema della rete può derivare da un dettaglio organizzativo che ha sue conseguenze: la differenza degli orari di apertura degli sportelli. L'urp del comune fa orari molto ampi mentre altri uffici hanno orari più ristretti e questo, a volte, non consente di contattare in tempo reale i colleghi di altre amministrazioni. Questa seconda eventualità è una criticità che viene superata con informazioni di primo livello disponibili presso l'urp del Comune e rimandando il cittadino al contatto diretto oppure ad un altro momento quando l'ufficio sarà aperto.

5. Che vantaggi porta RetePA alle amministrazioni?

Per gli operatori di front office è stato molto utile la **conoscenza dei colleghi degli altri enti**. Questo serve anche per poter ricercare con poca fatica le risposte alle questioni che più frequentemente i cittadini pongono. Inoltre la **formazione congiunta**, che viene ripetuta circa 3 volte l'anno, ha permesso di confrontarsi sulla **metodologia di gestione dell'utenza** e questo per gli operatori è molto utile.

Non ci sono stati, invece, cambiamenti o conseguenze sui processi interni (per esempio nella semplificazione delle procedure). L'unico cambiamento rilevante, per ora, è stato pensato per facilitare i cittadini in certi momenti dell'anno cioè in occasione di scadenze particolari che riguardano adempimenti di tipo fiscale. In quei periodi dell'anno **l'Agenzia delle Entrate si sposta fisicamente nei locali del Comune**.

6. L'attitudine del Comune di Trento a lavorare in rete, per favorire il cittadino, ha portato anche alla creazione di reti con soggetti privati?

Sì, sono già in corso accordi con i tabaccai per il pagamento delle multe presso di loro e con le banche per alcuni pagamenti che si possono realizzare direttamente presso gli sportelli bancomat.