

PROGETTI

Più URP: Ricerca e Università fanno rete

Silvia Mattoni, Sergio Mazza, Barbara Dragoni

Unità Relazioni con il Pubblico del CNR

A trent'anni dalla sua istituzione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo sempre più significativo nell'ambito dell'area della comunicazione al pubblico. Ben prima dell'avvento dei social network, queste strutture si sono preoccupate di semplificare e agevolare i servizi offerti ai cittadini, garantendo i diritti di informazione, accesso e partecipazione.

Il progetto “Più URP: Ricerca e Università fanno rete”, ideato e curato dall'Unità Relazioni con il Pubblico, prevede la costituzione di un network tra Enti Pubblici di Ricerca (EPR) e Università, in grado di rispondere ai criteri di efficacia, efficienza, economicità e ottimizzazione delle risorse umane e finanziarie.

Obiettivo di questa fase preliminare è la verifica del livello di attivazione degli URP di EPR e Università con sede nella Regione Lazio, per individuare punti di forza e di debolezza.

L'iniziativa è stata presentata lo scorso 27 maggio 2024 presso la Sala Convegni del CNR in occasione della giornata formativa “30 Più URP. Informazione e comunicazione al cittadino tra ascolto e partecipazione”, organizzata in collaborazione con Ordine Giornalisti Lazio, Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, Dipartimento Comunicazione e Ricerca Sociale (CORIS) Sapienza Università di Roma, Unità Formazione e Welfare del CNR.

Per l'occasione è stata ideata e realizzata dall'Unità Relazioni con il Pubblico anche una video animazione¹ di presentazione dell'evento nell'ambito di una pagina web dedicata.

¹ <https://www.urp.cnr.it/sites/default/files/2024-05/NETWORK-URP-CNR.mp4>.



Figura 1
Video animazione presentazione evento “30 Più URP”
Credits Sergio Mazza, Patrizia Principessa, Barbara Dragoni, Silvia Mattoni

L’idea di questa giornata di studi al CNR è nata dall’esigenza di approfondire alcune tematiche legate alle attività degli URP ad oltre 30 anni dalla loro istituzione, anche alla luce degli aspetti emersi dall’indagine realizzata da Sapienza Università di Roma, “30 anni di URP. La comunicazione pubblica per i cittadini tra ascolto, partecipazione e intelligenza artificiale”².

Lo studio ha realizzato una fotografia davvero interessante degli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) presenti sul territorio nazionale, istituiti in forza del decreto legislativo n. 29 del 1993 (52%) e della l. 150 del 2000. Ma ha anche messo in luce alcuni limiti e fragilità tra le varie realtà amministrative nell’elaborazione e gestione quotidiana dell’attività di informazione, dovuti spesso alla carenza di personale (50%), di risorse economiche e tecnologiche (25%), di formazione e competenze specifiche estese all’uso dei nuovi strumenti digitali e tecnologici (30%). Sì, perché a trent’anni dalla sua istituzione l’Ufficio

² *L’URP compie 30 anni, un’indagine del Coris per capire a che punto siamo* | Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale.

Relazioni con il Pubblico, svolge un ruolo sempre più significativo nell'ambito dell'area della comunicazione al pubblico. La ricerca coglie il punto di vista dei responsabili URP, attraverso una *survey online* e alcune interviste in profondità condotte nei mesi di marzo-maggio 2023, per indagare quali compiti svolgono oggi queste strutture, con quali competenze e professionalità, eventuali percorsi innovativi – anche in relazione all'uso di strumenti digitali e tecnologici – e il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto. Riguardo ai modelli organizzativi emergono articolazioni diversificate. L'URP è istituito principalmente come Sportello al cittadino/Punto di ascolto (52%), preposto a dare informazioni e a favorire la trasparenza, ma anche a svolgere funzioni anagrafiche e di rilascio dei servizi. Per una percentuale minore, ma comunque significativa (31%), l'URP è contestualizzato all'interno dell'ente come Servizio dell'area comunicazione/ufficio stampa che opera d'intesa con le altre strutture di comunicazione, coordina i canali informativi dedicati all'utenza e svolge una funzione di raccordo con gli uffici competenti per agevolare l'accesso agli atti.

Favorire lo sviluppo di un'etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza all'Istituzione, rappresenta da sempre il principio fondante delle attività di comunicazione e informazione nella pubblica amministrazione. Con l'attuazione della legge 150/2000 e successive modificazioni e integrazioni, l'informazione e la comunicazione vengono legittimate e riconosciute come funzioni ordinarie strategiche dell'azione di governo della Pubblica Amministrazione e, quindi, un obbligo delle singole istituzioni.

La costituzione di un network dal titolo "Più URP", in grado di rispondere ai criteri di efficacia, efficienza, economicità e ottimizzazione delle risorse umane e finanziarie, si propone di contribuire a realizzare "la casa del cittadino" per favorire il dialogo e l'interazione tra PA e pubblici di riferimento nel segno della semplificazione, trasparenza, usabilità e inclusione sociale.

"Fare rete", infatti, risponde perfettamente ai principi di condivisione e cooperazione. Lo sviluppo di una metodologia comune agli uffici URP degli Enti Pubblici di Ricerca e delle Università, pur nel rispetto della specificità di ognuno, potrebbe dar vita, in un prossimo futuro, a una prassi organizzativa innovativa, riproducibile anche in altre realtà pubbliche, e a una struttura di informazione e comunicazione associata.

Mettere, quindi, insieme enti di ricerca e università per la standardizzazione di procedure e modulistica, l'individuazione di percorsi comuni per la gestione dei reclami e segnalazioni, la garanzia ai cittadini dell'esercizio del diritto di accesso, di informazione e partecipazione, costituisce di certo un obiettivo di

lungo periodo piuttosto ambizioso. Ma l'idea guida rimane comunque la stessa: aumentare la fiducia del cittadino nella pubblica amministrazione, facilitando percorsi che possano concretamente dare vita alla partecipazione attiva dei cittadini.

L'obiettivo dell'evento formativo "30 Più URP. Informazione e comunicazione al cittadino tra ascolto e partecipazione" è stato quello di verificare il livello di attivazione degli URP, in relazione alla normativa vigente e all'applicazione dei contratti collettivi nazionali del lavoro, studiare le trasformazioni in atto, anche rispetto al grado di utilizzo di strumenti digitali e tecnologici, fornire un contributo alla definizione delle attività in armonia con il prezioso lavoro giornalistico, dentro e fuori la pubblica amministrazione e individuare punti di forza e di debolezza.

L'evento "30 Più URP" ha, inoltre, fatto parte dell'iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito dell'Italia "open gov" dal titolo OpenGovWeek che si è tenuta dal 27 al 31 maggio 2024.

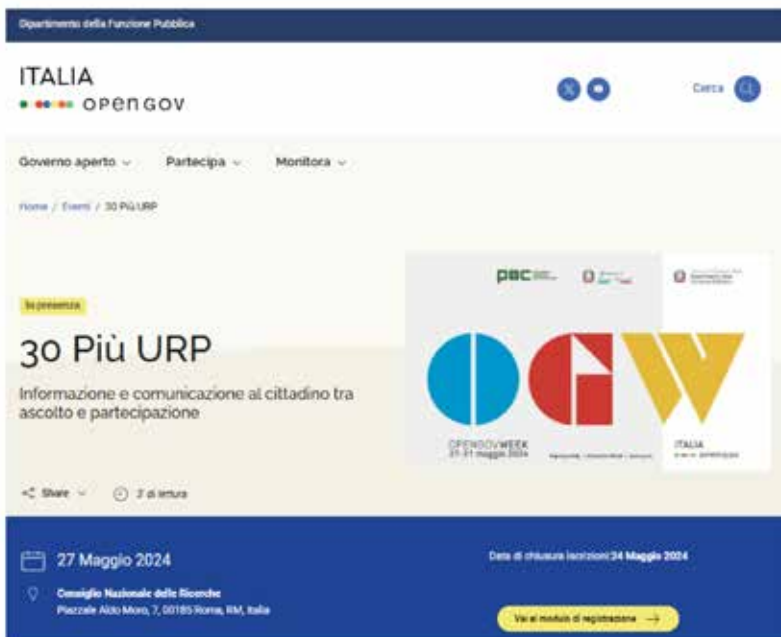


Figura 2
Funzione Pubblica OPENGOV Italia (<https://open.gov.it/eventi/30-urp>)

Tale evento ha rappresentato non solo un utile momento di confronto aperto tra esperti ed esperte del settore ed esponenti del mondo accademico ma anche l'occasione per far conoscere meglio il complesso universo degli Uffici Relazioni con il Pubblico e stimolare spunti di riflessione e di dibattito.

I lavori, a cui hanno preso parte illustri partecipanti, sono stati articolati in una prima sessione e una tavola rotonda. Dopo l'introduzione della responsabile dell'Unità Relazioni con il Pubblico CNR, Silvia Mattoni e i saluti istituzionali del direttore della Direzione Centrale Servizi per la Ricerca CNR, Pierluigi Raimondi, del direttore Dipartimento CORIS Sapienza, Alberto Marinelli, della presidente dell'Associazione italiana comunicazione pubblica e istituzionale (Compubblica), Leda Guidi e del presidente dell'Ordine dei giornalisti del Lazio, Guido D'Ubaldo e della consigliera Manuela Biancospino, l'incontro è entrato nel vivo con la sessione dedicata ai "protagonisti dell'informazione e della comunicazione al Cittadino", moderata da Barbara Dragoni del CNR e Silvia Elena Lodi Compubblica.

30 Più URP

Informazione e comunicazione al cittadino tra ascolto e partecipazione
Con l'occasione saranno presentati i risultati dello studio
"30 anni di Urp" dell'Università Sapienza di Roma

Givedì 27 maggio 2024 ore 10.00 - 14.00
CNR - SALA CONVEGNI via dei Mellini, 84G, Roma
Crediti formativi per giornalisti 16 ed assistenti(a) e per amministratori pubblici (3 cf)

Saluti Istituzionali
Direttore ICSA del Consiglio Nazionale delle Ricerche, Pierluigi Raimondi
Direttore Dipartimento CORIS Sapienza, Alberto Marinelli
Presidente Associazione Italiana della Comunicazione pubblica e Istituzionale, Leda Guidi
Presidente Ordine dei giornalisti del Lazio, Guido D'Ubaldo e Vicepresidente Barbara Rossi
Infermiere Responsabile Uffici Relazioni con il Pubblico del Cnr, Silvia Mattoni

I protagonisti dell'informazione e della comunicazione al Cittadino
Conduttore e moderatore i lavori: Barbara Dragoni (Cnr) e Silvia Elena Lodi (Compubblica)
Silvia D'Amico, Maria Sabatini, Paolo Sestini, Gabriele Scatena, Scienze Universitarie di Roma
Marco Magno (Procedura Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale)
Enrica Bertoglio (Aied)
Isabella Marotta (COOP Italia)
Marta Romano Altieri (Sapienza Università di Roma)

Tavola rotonda: Il punto di vista dei Responsabili URP di Enti pubblici di ricerca e Università
Condire: Manuela Biancospino (COOP Italia)

Intervengono: Daniela Pingani (Sapienza Università di Roma), Celia Mezzavanti, Federica Lovica (Università Tor Vergata), Silvia Maria (Cnr), Barbara Rossi, Giulio Pao. (Aied), Giuseppina Ricciuti (Aid), Valeria De Paola (Aid), Gianluca Colabrese (Aied), Gabriele Curci (Aid), Elisa D'Angelo (Aid), Ivana Felli, Inesza, Crea, Università Roma Tre

In collaborazione con:
Ordine dei Giornalisti Lazio
Associazione Italiana della Comunicazione pubblica e Istituzionale
SAPIENZA Università di Roma
Associazione Italiana Uffici Relazioni con il Pubblico

CREDITI 16 per giornalisti e 3 cf per amministratori pubblici

Figura 3
Programma evento “30 Più URP. Informazione e comunicazione al cittadino tra ascolto e partecipazione”
Credits Patrizia Principessa

Lo studio “30 anni di URP” condotto da Sapienza Università di Roma, è stato presentato da Lucia D’Ambrosi, Marco Laudonio, Paolo Brescia e Gabriella Rodano (Sapienza Università di Roma). A parlare di informazione e comunicazione, quale dovere delle Istituzioni Pubbliche, è intervenuto il segretario generale di Compubblica Marco Magheri, mentre a fare un focus su come migliorare i servizi informativi al cittadino, è stata la giornalista scientifica dell’Ansa Enrica Battifoglia. Infine, per trattare il tema del “Codice deontologico dei giornalisti” e della “Deontologia, Codice deontologico e di comportamento dei dipendenti pubblici”, sono intervenuti rispettivamente Ivano Maiorella del consiglio di disciplina dell’Ordine dei giornalisti Lazio e Maria Romana Allegri della Sapienza Università di Roma.

A chiudere la giornata, la tavola rotonda dal titolo “Il punto di vista dei Responsabili URP di Enti pubblici di ricerca e Università” cui hanno partecipato, tra gli altri, Daniela Vingiani (Sapienza Università di Roma), Serenella Ravioli e Giulia Peci (Istituto Nazionale di Statistica - ISTAT), Giuseppina Piccirilli



Figura 4
Evento “30 Più URP. Informazione e comunicazione al cittadino tra ascolto e partecipazione”: alcuni relatori e moderatori
Credits Piero Stufara

(Agenzia Spaziale Italiana - ASI), Gianluca Calabretta (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile - ENEA), Gabriella Corso (Istituto Nazionale di Astrofisica - INAF).

Come anche evidenziato dallo studio “30 anni di URP. La comunicazione pubblica per i cittadini tra ascolto, partecipazione e intelligenza artificiale” dai lavori della giornata è emersa la necessità di una ulteriore visibilità degli URP all'interno delle amministrazioni di appartenenza e di un maggior coinvolgimento nelle scelte strategiche. Infatti, sebbene l'URP svolga da oltre 30 anni un ruolo significativo nell'ambito dell'area della comunicazione al pubblico, il suo ruolo strategico e di motore dell'innovazione non sempre viene pienamente riconosciuto.

Da qui l'idea di costituire un Tavolo Tecnico dedicato alla creazione di un network “Più URP” con altri EPR e Università al fine di sviluppare una unica infrastruttura – piattaforma interoperabile - per facilitare collaborazioni, scambio di informazioni, condivisione di metodologie di lavoro e sviluppo di strumenti comuni.

In quest'ottica e al fine di avviare in tempi brevi un percorso condiviso con le strutture interessate è stato organizzato un incontro che si è tenuto il 18 novembre 2024, presso la sala Wolf del Dipartimento CORIS-Sapienza, per la creazione del network “Più URP”. La giornata ha visto un'ampia partecipazione dei Responsabili URP di EPR/Università. Obiettivo comune, promuovere il miglioramento delle relazioni con i cittadini, anche valorizzando il ruolo della comunicazione pubblica, attraverso la condivisione di conoscenze, esperienze e competenze professionali.

