

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Premessa

Gli Ordini degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori, enti pubblici di garanzia sociale che svolgono servizi di interesse generale nel territorio di riferimento, operano nell'ambito della **legalità** presso il Ministero di Giustizia. Un principio fondamentale, quello della legalità, per il progresso della conoscenza e per la preservazione e sviluppo del bene pubblico inteso come miglioramento delle condizioni reali del territorio.

Tuttavia, anche a seguito delle modifiche normative ordinistiche nell'ambito della deontologia e della formazione (con i Consigli di Disciplina e i Crediti Formativi Professionali), l'Istituzione Ordine sta progressivamente perdendo quel valore di garanzia sociale percepito dalla collettività e, ancora più allarmante, sta incidendo nel rapporto con i suoi iscritti, oggi distanti da quel concetto di **appartenenza** all'Istituzione nella costruzione e condivisione di una mission comune.

Invertire una tendenza, o quantomeno orientarne l'inclinazione, non sarà facile, ma è un tentativo che deve essere intrapreso dalla nostra Istituzione e dal suo Consiglio che ne amministra le politiche. Necessita un cambio di passo dell'Ordine nei rapporti con la società e, per farlo, deve aggiornare il modus operandi della sua governance, implementando il principio di **sussidiarietà** attraverso una rinnovata capacità di ascolto, declinata in un costante feedback, quale presupposto iniziale per avere obiettivi condivisi, trasparenti e raggiungibili.

Una nuova metodologia che consenta agli Ordini professionali di uscire dalla propria autoreferenzialità, riprogettare le politiche relazionali con gli utenti, i cittadini e gli stakeholder e, soprattutto, implementare l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma, quindi, il ruolo centrale del destinatario di servizi considerato una **risorsa strategica** da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'Istituzione di un **Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP) è una strada percorribile per dare vita a nuove forme di amministrazione, basate sul modello dell'open government, se ben strutturato sui principi della trasparenza e accountability, partecipazione e cittadinanza attiva, distinzione fra politica e amministrazione, sussidiarietà. Non un mero ufficio di informazione e comunicazione unidirezionale tradizionale, dunque, ma uno strumento innovativo di partecipazione attiva per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi nella varietà delle regole e dei contesti in cui avviene l'incontro tra sfera pubblica e società civile.

Riferimenti normativi

L'introduzione degli URP avviene con il D.lgs. 29/93, abrogato dal D.lgs. 165/2001, quale risposta ad una duplice esigenza, già messa in luce dalle precedenti L. 241/90 e L. 142/90: da un lato, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi, dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Accanto all'URP, la 150/2000 prevede una prima differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione e quelle adibite all'attività di comunicazione, con l'istituzione dell'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono le sole attività di informazione. A seguito di questa legge ulteriori disposizioni normative, come quella del Ministro Frattini del 7 febbraio 2002, delineano ulteriormente le funzioni specifiche dell'URP.

Un altro riferimento normativo che interessa all'attività di comunicazione, ma non riguarda direttamente gli URP è rappresentato dalla legge Bassanini, L. 59/1997 e successive evoluzioni sulla semplificazione amministrativa, nella quale viene introdotto il principio di sussidiarietà nelle sue due dimensioni, verticale e orizzontale, trasformando di fatto la politica della comunicazione da statica e unidirezionale in dinamica e bilaterale.

Inoltre, i recenti sviluppi sul piano costituzionale, l. cost. n. 12/2004 con la riforma del Titolo V, art. 118, inducono ad un'integrazione del modello dell'amministrazione condivisa implementando forme di open government, dando vita al modello dell'amministrazione della sussidiarietà in cui tutti i soggetti coinvolti contribuiscono insieme alla soluzione di problemi di interesse generale.

Oggi sono tanti gli studi che fanno riferimento all'Open Government Declaration del 2011 ed alle dinamiche partecipative di utenti, cittadini e stakeholder, basate sul concetto di empowerment, individuando tre diversi livelli inscindibili di coinvolgimento: informazione, consultazione e collaborazione.

Strategie

Le politiche ordinistiche locali, per quanto relazionate al Consiglio nazionale ed in attuazione delle normative vigenti, possono anche avere un carattere sperimentale e dotarsi di strumenti utili al fine di implementare quei correttivi necessari che consentano all'istituzione Ordine di essere al passo coi tempi e, soprattutto, di contribuire realmente nell'orientare la tutela professionale e l'azione legale a garanzia sociale verso la collettività e non solo nei confronti dei propri iscritti.

Questa strategia pone delle riflessioni prioritarie, non tanto sulle azioni da intraprendere, quanto sul modo in cui le stesse devono essere affrontate, sull'efficienza e l'efficacia di un nuovo modus operandi, istituzionale prima e amministrativo dopo. Una politica in parte intrapresa da questo Consiglio che, nella consapevolezza teorica di questa necessità, credo stia riscontrando un rallentamento operativo.

Una accelerazione al riguardo potrebbe essere incrementata da una impostazione diversa e/o evoluta che riguarda in primis la politica attuata dai singoli consiglieri, quale esempio per i colleghi tutti, che ancora oggi forse non si considerano "facilitatori" di un cambiamento strutturale in atto. Essere facilitatori, poi, è ancor più difficile per la nostra impostazione culturale e professionale per la quale si tende, per via anche delle responsabilità attribuite, ad orientare, ideare e decidere la "giusta" soluzione attuabile, individuare un obiettivo ed intraprenderne una azione.

Agire da facilitatori presuppone, preventivamente, un atteggiamento diverso che cambia il punto di vista e permette di guardare, ascoltare, valutare le vere necessità, per favorire la dimensione costruttiva del dialogo e della relazione, condividere casi studio di percorsi partecipativi e di open government, definire in modalità partecipata le priorità da perseguire al fine di rendere funzionali le politiche della sussidiarietà.

Con questi presupposti può essere strutturato un Ufficio Relazioni con il Pubblico, capace di interagire con l'intera collettività, utenti, cittadini e stakeholder, i cui interlocutori principali potranno essere le associazioni territoriali, di categoria e non, auspicando, inoltre, un contributo del CoGA, quale soggetto qualificato e che maggiormente rappresenta il cambiamento.

Progettazione

L'attivazione di un nuovo Ufficio per le relazioni con il pubblico, dalle caratteristiche sopra esposte, rappresenta un percorso di cambiamento organizzativo che richiede, dopo la fase di analisi del contesto, un'attenta progettazione, sia in fase strategica, sia in fase operativa. Sarà necessario innanzitutto predisporre e, successivamente, organizzare al nostro interno una struttura funzionale capace di ricalibrare i suoi servizi non solo verso gli iscritti, ma, soprattutto, di ricucire le relazioni verso la collettività mediante l'individuazione dei seguenti obiettivi:

- rafforzare il livello di comunicazione e di fiducia dei cittadini rispetto all'Istituzione Ordine;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target di riferimento;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione attiva;
- verificare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi offerti;
- monitorare i sistemi di gestione delle performance organizzative.

Per una funzionale progettazione dell'URP è possibile individuare tre macro-aree inscindibili che conducono all'implementazione del concetto di empowerment.

1. l'area dell'informazione e della prestazione: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'Ordine, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale;
2. l'area della consultazione, dell'ascolto e della verifica: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso indagini di Customer Satisfaction Management;
3. l'area della collaborazione e dell'organizzazione: promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche e di categoria, sviluppo della comunicazione intra- e inter-istituzionale.

Nello specifico, ma in modo schematico, la progettazione può essere distinta come segue.

a) Progettazione strategica che prevede:

- definizione delle funzioni, del ruolo e degli obiettivi dell'URP, della mission e vision;
- individuazione della collocazione organizzativa dell'Ufficio all'interno della sede;
- strutturazione del front office e del back office;
- attivazione di sportelli virtuali;
- promozione dei processi di ascolto e verifica della qualità e del gradimento dei servizi;
- altro (...).

b) Progettazione operativa che prevede:

- organizzazione logistica dell'URP;
- definizione del pacchetto dei servizi;
- attivazione degli strumenti;
- programmazione delle attività di informazione, consultazione e collaborazione;
- altro (...).

Dal punto di vista regolamentare, inoltre, le scelte organizzative effettuate per la realizzazione dell'URP e per la definizione dei compiti ad esso assegnati dovrebbero essere documentate ed esplicitate formalmente all'interno di un regolamento dell'URP (come previsto all'art.8 della legge 150/2000) con le indicazioni fondamentali relative ai principi generali, alle funzioni, alla collocazione funzionale, all'organizzazione e al funzionamento dell'Ufficio, le relazioni inter-istituzionali e le attività di programmazione annuale e verifica.

Strumenti e attività

Le prime attività, già anticipate dal presente Consiglio, che rientrano in questa ottica quali strumenti dell'URP, sono:

- l'attivazione dell'indagine tra gli iscritti volta alla rilevazione dati e contributi con la somministrazione di un questionario onnicomprensivo di schede/moduli censimento, manifestazione d'interesse e nuove proposte (scheda progetto in allegato, bozza questionario in fase di elaborazione);
- l'attivazione dell'Urban Center metropolitano declinato ad hub e laboratorio urbano per la partecipazione civica con il coinvolgimento attivo della comunità cittadina nelle politiche di trasformazione urbana.

Altre attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, che potranno essere favorite e/o implementate (anche al fine di orientare una impostazione di carattere nazionale) riguardano l'attivazione delle seguenti strutture/strumenti:

- Nucleo di valutazione nazionale sull'efficienza e l'efficacia delle Governance provinciali;
- Presidio di Qualità locale per monitorare e ottimizzare le risorse a disposizione dell'Ordine;
- Centro Servizi per semplificare le procedure di erogazione servizi agli utenti (iscritti e non).

Le attività che ne scaturiranno saranno funzionali anche a favorire una partecipazione assembleare propositiva e costruttiva nell'ottica della valorizzazione del concetto di appartenenza all'Istituzione Ordine.

Conclusioni

Complesso e ambizioso questo progetto richiede sicuramente qualche anno per entrare a regime e, coerentemente con quanto definito in fase di programmazione, questo Consiglio, nella sua composizione, ha le carte in regola per intraprendere da subito questa strada.

Per avviare quanto sopra esposto, nella condivisione della strategia sottesa, sarà necessario istituire un gruppo di lavoro specifico, aperto sia ai colleghi che ai professionisti esterni, che intenda contribuire all'Istituzione dell'URP ed alla costruzione di un nuovo modello Ordine con una mission e vision chiare e condivise.

Catania, 10 settembre 2021

Il referente dell'Ufficio
Arch. Andrea Toscano