

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (consiliatura 2025 / 2029)

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.

Per questi motivi è stato istituito nella scorsa consiliatura l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP) per dare vita a nuove forme di amministrazione, basate sul modello dell'open government, 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 già intrapresa nella scorsa consiliatura con discreti risultati e che, questo Consiglio, intende supportare e migliorare implementando le diverse attività in programmazione con l'obiettivo di strutturare un Ufficio Relazioni con il Pubblico tale da essere capace di interagire con l'intera collettività, utenti, cittadini e stakeholder.

Progettazione

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico intende organizzare una struttura funzionale capace di ricalibrare i servizi da erogare 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;
- verificare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi offerti;
- monitorare i sistemi di gestione delle performance organizzative.

Per una funzionale implementazione dell'URP è possibile individuare tre macro-aree rappresentative 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;
- localizzazione 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

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico, a seguito delle attività già espletate nella scorsa consiliatura come:

- la sperimentazione del Progetto Eureka, un'indagine tra gli iscritti volta alla rilevazione di dati e contributi con la somministrazione di un questionario onnicomprensivo di schede/moduli censimento, manifestazione d'interesse e nuove proposte,
- l'attivazione del servizio di Front Office quale strumento basato sul modello dell'open government e l'individuazione di tre diversi livelli inscindibili di coinvolgimento: informazione, consultazione e collaborazione,
- l'organizzazione del Convegno "La Comunità degli Architetti" per attivare quelle necessarie sinergie relazionali fondate sui principi della partecipazione e della sussidiarietà, nell'ottica di coinvolgere, informare e formare gli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori su una tematica cardine sulla quale si struttura il "modus operandi" dei professionisti che quotidianamente esercitano per la nostra Comunità,
- la progettazione di una WEB APP istituzionale facilmente accessibile con l'obiettivo di migliorare il servizio di comunicazione attraverso l'attivazione di uno spazio virtuale di connessione tra l'Ordine, l'iscritto ed il cittadino (in fase esecutiva),

avendo monitorato la performance organizzativa e valutato l'efficacia di ogni singola attività, al fine di avvicinare anche i giovani iscritti all'istituzione, l'URP intende concentrare la propria mission sul principio di appartenenza erogando le seguenti attività e servizi:

- implementare la progettazione della WEB APP con ulteriori servizi per renderla funzionalmente più efficace ed attivarla entro il 2025;
- riproporre il servizio di Front Office anche con lo sportello virtuale per 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;
- progettare una giornata dedicata all'Ordine degli Architetti della Provincia di Catania con l'organizzazione del convegno "Ordine Architetti Catania, passato, presente e futuro" che abbia l'obiettivo di ripercorrere la Storia dell'Ordine sin dalla sua nascita ad oggi ed evidenziarne la Memoria come Valore di Appartenenza;
- organizzare un TALK tra le due categorie di professionisti: "Architetti VS Ingegneri: uno scontro etico" per rafforzare tanto il principio della legalità, quanto il ruolo centrale del professionista evidenziandone le diverse caratteristiche e le specifiche competenze.

Altre attività che potranno essere realizzate in forma sperimentale, 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).

Tutte le attività in programmazione saranno funzionali anche a favorire una partecipazione assembleare propositiva e costruttiva nell'ottica della valorizzazione del concetto di appartenenza all'Istituzione Ordine.

Conclusioni

Il progetto dell'URP, complesso e ambizioso, richiede sicuramente ancora 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 implementare le attività proposte, grazie anche al contributo di colleghi e professionisti esterni che intendano condividere il progetto all'interno del costituendo gruppo di lavoro.

Catania, 10 novembre 2025

Il referente dell'URP
Arch. Andrea Toscano