

Caltanissetta, 10.02.2025

Al Presidente del Consiglio Comunale di Caltanissetta

per l'inoltro

Al sig. Sindaco di Caltanissetta

Avv. Walter Tesauro

**INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA
CONSIGLIERI COMUNALI PROPONENTI:
ANNALISA PETITTO- ROBERTO GAMBINO**

**VALORIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E DEL
SUO PERSONALE**

I sottoscritti Consiglieri Comunali Avv. Annalisa Petitto e Arch. Roberto Gambino, espongono e formulano interrogazione al Sindaco di Caltanissetta, in ordine a quanto in oggetto.

L'ufficio URP, ufficio relazioni con il pubblico, è notoriamente il biglietto da visita di un Ente pubblico in considerazione del fatto che, tra gli uffici, è l'avamposto con i cittadini che ai suoi dipendenti si rivolgono per avere ogni genere di informazione afferente i propri rapporti con la PA.

Ancora più rilievo ed importanza, a parere dei sottoscritti consiglieri, ha l'ufficio URP del Comune di Caltanissetta attese le funzioni precipue dell'ente-comune.

Come è noto, infatti, l'art. 3 del D.Lgs. 267/2000 (Testo Unico Enti Locali – T.U.E.L.) stabilisce al comma 2 che “Il comune è l'ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo” ed ai sensi dell'art. 118 della Costituzione, le funzioni amministrative devono essere assegnate in via prioritaria al Comune, in quanto Ente Locale più vicino ai cittadini.

In tale quadro normativo assoluto rilievo rivestono le particolari tipologie di funzioni amministrative, in quanto i Comuni sono titolari di funzioni proprie come indicato dall'art.

13 T.U.E.L., in forza del quale ai Comuni spettano tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale.

Fatte le superiori premesse, e acclarata l'importanza strategica dell'ufficio URP del Comune di Caltanissetta nell'ottica di prestare servizi al passo con i tempi e soddisfare le esigenze sempre più particolareggiate dei cittadini, si formula la presente interrogazione per conoscere se codesta amministrazione è a conoscenza del progetto di implementazione e potenziamento dell'ufficio in parola che gli stessi dipendenti ivi in servizio hanno elaborato e consegnato all'amministrazione in modo collaborativo e nella forma verbale all'assessore Pier Paolo Olivo.

Posto che con tale interrogazione si intende sostenere tale iniziativa che promana proprio dal cuore pulsante dell'URP di codesto Ente, i suoi dipendenti, si allega il predetto progetto per farne parte integrante, affinché l'amministrazione attiva ne prenda atto e ne valuti importanza, efficacia, fattibilità.

Si ritiene, peraltro, che mettendo a fuoco il progetto di cui trattasi ed al quale si rimanda integralmente, verrebbero altresì valorizzati e qualificati i dipendenti di tale ufficio che con grandissima abnegazione e buona volontà, nel corso del tempo hanno lavorato per rendere l'URP sempre più efficiente e rispondente alle esigenze della cittadinanza.

In ultimo, si ritiene che nel terzo millennio, ed in una comunità ormai multi-etnica non si possa più prescindere dalla presenza di dipendenti, presso l'URP di codesto Ente, in grado di comprendere e parlare fluidamente la lingua inglese e la lingua araba.

Posto quanto sin qui argomentato

I SOTTOSCRITTI CONSIGLIERI COMUNALI

INTERROGANO

IL SINDACO DELLA CITTA' DI CALTANISSETTA

PER CONOSCERE

1. Se era a conoscenza di tale progetto.
2. Se si ritiene che tale progetto possa concretamente migliorare la qualità dei servizi prestati dall'URP ed al contempo valorizzare il personale che da anni ha consentito la crescita e l'implementazione del predetto ufficio.
3. Se e come si intenda dare spinta esecutiva a tale iniziativa.
4. Se e quando intenda dotare l'URP del Comune di Caltanissetta di personale in grado

di parlare e comprendere la lingua inglese ed araba.

Si resta in attesa di solerte riscontro scritto.

I CONSIGLIERI COMUNALI

Annalisa Petitto



Roberto Gambino



Ventiquattro anni sono trascorsi da quando l'URP ha mosso i suoi primi passi. Un ventennio ricco di sfide, traguardi e confronti, che ha visto l'ufficio evolversi e affermarsi come punto di riferimento essenziale per il dialogo tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Fiore all'occhiello e biglietto da visita dell'amministrazione,

In questo percorso di crescita, l'URP si è impegnato a:

- **Diventare un punto informativo accessibile e trasparente**, fornendo ai cittadini risposte chiare e complete sui servizi e le prestazioni offerte dall'Amministrazione;
- **Ascoltare le istanze e le esigenze dei cittadini**, attivandosi per trovare soluzioni concrete ai loro problemi e promuovendo il loro benessere;
- **Favorire la partecipazione attiva dei cittadini** alla vita della comunità, creando spazi di confronto e coinvolgimento;
- **Migliorare la comunicazione**, rendendola più efficace e trasparente, per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione tra cittadini e Istituzioni.

L'impegno profuso dall'URP ha prodotto risultati tangibili:

- **Aumento della soddisfazione dei cittadini** nei confronti dell'Amministrazione, testimoniata da un'ampia e crescente fiducia nei servizi offerti;
- **Maggiore partecipazione dei cittadini** alle iniziative e alle attività promosse dall'Amministrazione, segnale di un interesse attivo verso la vita pubblica;
- **Miglioramento della comunicazione**, con un flusso informativo più fluido e trasparente che ha favorito una maggiore comprensione reciproca.

Un futuro all'insegna dell'innovazione e del miglioramento continuo

Guardando al futuro, l'URP si pone come obiettivo primario quello di continuare ad innovare e migliorare, per rispondere alle esigenze sempre più complesse dei cittadini e alle sfide poste da un mondo in continua evoluzione. Tra i traguardi da raggiungere nei prossimi anni figurano:

- **Potenziamento dei canali di comunicazione online**, per rendere l'accesso ai servizi dell'URP ancora più semplice e immediato, fruibile da chiunque e ovunque;
- **Sviluppo di nuovi strumenti di partecipazione**, per coinvolgere attivamente i cittadini nel processo decisionale e nella costruzione di una comunità più coesa e solidale;
- **Impiego delle nuove tecnologie**, per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti dall'URP, garantendo sempre la massima attenzione alla tutela dei dati personali e alla sicurezza informatica.

L'URP: un bene comune da costruire insieme

L'URP rappresenta un bene comune prezioso, a disposizione di tutti i cittadini. Per garantirne il continuo sviluppo e miglioramento è fondamentale la collaborazione di tutti gli attori coinvolti. In tal senso, si invitano i cittadini a:

- **Utilizzare i servizi dell'URP**, per informarsi sui propri diritti e doveri, richiedere servizi e presentare istanze in modo semplice e veloce;
- **Fornire feedback all'URP**, valutando la qualità dei servizi erogati e proponendo idee per il loro miglioramento mediante la compilazione di moduli di customer satisfaction;
- **Partecipare attivamente alle iniziative dell'URP**, contribuendo al dibattito pubblico e alla costruzione di una società più giusta e partecipativa.

PROPOSTA EVOLUTIVA

In relazione a quanto sopra esposto, l'URP avendo il polso della situazione, ha visto la richiesta sempre più crescente da parte dell'utenza, di aiuto costante e sempre più numeroso, nella richiesta dei vari servizi offerti dall'amministrazione che sia a causa di poco personale e di conseguenza non si riesce a risolvere la mole di richieste.

L'urp si rende disponibile ad aprire lo sportello di front office all'utenza al di fuori degli orari stabiliti. L'urp offre pertanto la propria disponibilità a lavorare in straordinario o progetto nei giorni di Martedì Mercoledì pomeriggio.

Proposta di ampliamento orario sportello URP: un passo verso un'amministrazione più vicina ai cittadini

In linea con quanto espresso nelle precedenti proposte e nell'ottica di un URP sempre più vicino alle esigenze dei cittadini, si propone l'ampliamento dell'orario di sportello al pubblico nei pomeriggi di martedì e mercoledì.

Le motivazioni alla base della proposta:

- **Incremento della domanda di servizi URP:** Come evidenziato dall'URP stesso, la richiesta di assistenza da parte dei cittadini è in costante crescita, spesso superiore alle capacità di gestione garantite dagli orari di front office standard.
- **Carenza di personale:** La mancanza di personale adeguato limita le possibilità di ampliare l'orario di sportello durante la normale settimana lavorativa.
- **Necessità di un servizio flessibile:** L'utenza ha esigenze diverse e spesso non compatibili con gli orari mattutini di apertura. Studenti, lavoratori e cittadini con impegni familiari necessitano di flessibilità per poter accedere ai servizi URP.
- **Riduzione dei tempi di attesa:** L'ampliamento dell'orario di sportello contribuirebbe a diluire il flusso di utenti, diminuendo i tempi di attesa e migliorando la qualità del servizio offerto.
- **Maggiore soddisfazione degli utenti:** Un'amministrazione attenta alle esigenze dei cittadini e disponibile ad adeguare i propri orari dimostra attenzione e cura verso i propri stakeholder, incrementando la fiducia e la soddisfazione degli stessi.

Vantaggi dell'ampliamento orario:

- **Maggiore accessibilità ai servizi URP:** Cittadini impossibilitati a recarsi in URP durante la mattina avranno la possibilità di farlo nel pomeriggio.
- **Minori disagi per le fasce più deboli:** Anziani, persone con disabilità o con difficoltà di spostamento potranno usufruire dei servizi URP in orari più consoni alle loro esigenze.
- **Sostegno alle famiglie:** Genitori con figli piccoli o a carico potranno conciliare meglio impegni familiari e accesso ai servizi.
- **Promozione di un modello di lavoro flessibile:** L'apertura pomeridiana del front office URP potrebbe rappresentare un'occasione per sperimentare modelli di lavoro flessibili, valorizzando il benessere dei dipendenti e favorendo la conciliazione vita-lavoro.

Disponibilità dell'URP:

L'URP si dichiara disponibile ad attivare il servizio di sportello pomeridiano nei giorni di martedì, mercoledì e venerdì, con orario indicativo dalle 14:00 alle 18:00. Tale disponibilità rappresenta un primo passo concreto verso l'ampliamento dell'orario di front office, auspicando in futuro una sua implementazione stabile e definitiva.

Conclusione:

L'ampliamento dell'orario di sportello URP si configura come un'azione concreta per avvicinare l'amministrazione ai cittadini, rispondendo alle loro esigenze e garantendo un servizio più efficiente, flessibile e inclusivo. Si ritiene che tale proposta possa apportare un valore significativo al miglioramento della relazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione, contribuendo a costruire un rapporto di fiducia e collaborazione reciproca.

"URP per VOI": uno slogan efficace per un progetto innovativo

L'importanza di uno slogan efficace:

Uno slogan ben concepito è fondamentale per il successo di qualsiasi progetto di comunicazione. Deve essere:

- **Breve e memorabile:** Facile da ricordare e da ripetere, per fissarsi nella mente del pubblico.
- **Significativo e descrittivo:** Trasmettere in modo chiaro e conciso l'essenza del progetto e i suoi benefici.
- **Emozionante e coinvolgente:** Suscitare interesse e motivazione nel pubblico di destinazione.
- **Originale e distintivo:** Distinguersi dalla concorrenza e catturare l'attenzione.

"URP per VOI": un connubio vincente

Lo slogan "URP per VOI" racchiude in sé tutte le caratteristiche di un efficace strumento di comunicazione:

- **Breve e memorabile:** Composto da sole tre parole, è facile da ricordare e da ripetere.
- **Significativo e descrittivo:** Evidenzia il ruolo centrale dell'URP come punto di riferimento per i cittadini.
- **Emozionante e coinvolgente:** Sottolinea l'impegno dell'URP ad essere al servizio dei cittadini, ponendoli al centro di ogni azione.
- **Originale e distintivo:** Si differenzia da slogan generici e impersonali, puntando sulla centralità del cittadino.

Vantaggi dello slogan "URP per VOI":

- **Comunicazione chiara e trasparente:** Trasmette in modo immediato il messaggio di un URP vicino ai cittadini e attento alle loro esigenze.
- **Valorizzazione del cittadino:** Enfatizza il ruolo centrale del cittadino come protagonista del rapporto con l'amministrazione.
- **Promozione della partecipazione:** Incoraggia i cittadini a fruire dei servizi URP e a partecipare attivamente alla vita della comunità.
- **Rafforzamento del senso di appartenenza:** Crea un legame emotivo tra cittadini e URP, basato sulla fiducia e sulla collaborazione reciproca.

Applicazioni dello slogan "URP per VOI":

- **Campagne di comunicazione:** Lo slogan può essere utilizzato come base per campagne di comunicazione volte a promuovere i servizi URP e a sensibilizzare i cittadini sull'importanza del loro ruolo nella vita pubblica.
- **Materiali informativi:** Può essere inserito su brochure, volantini, manifesti e altri materiali informativi per rendere immediatamente riconoscibile l'attività dell'URP.
- **Canali web e social:** Lo slogan può essere utilizzato sui siti web e sui social media dell'URP per creare un'identità digitale forte e coerente.
- **Eventi e iniziative:** Può essere utilizzato come leitmotiv per eventi e iniziative organizzate dall'URP per coinvolgere i cittadini e promuovere la partecipazione attiva.

Conclusione:

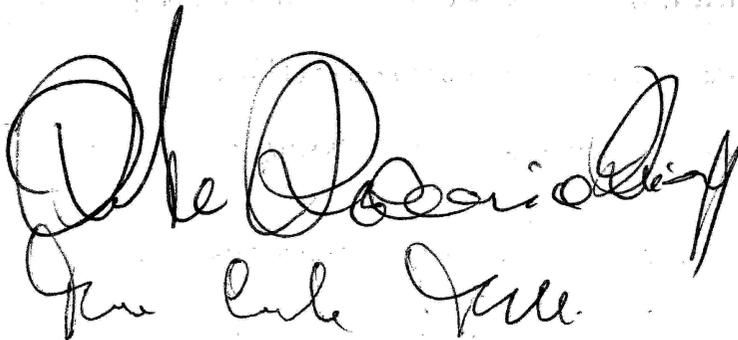
Lo slogan "URP per VOI" rappresenta un efficace strumento di comunicazione per il progetto di ampliamento dell'orario di sportello URP. La sua semplicità, chiarezza e immediatezza lo rendono un elemento distintivo e memorabile, in grado di trasmettere i valori e gli obiettivi del progetto in

modo efficace e coinvolgente.

L'utilizzo dello slogan "URP per VOI" contribuirà a:

- **Informare i cittadini** sull'ampliamento dell'orario di sportello URP;
- **Promuovere il progetto** e i suoi benefici;
- **Coinvolgere i cittadini** e incoraggiarli ad usufruire dei servizi URP;
- **Rafforzare il rapporto** tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Insieme, con "URP per VOI", possiamo costruire un'amministrazione più vicina ai cittadini e una comunità più attiva e partecipe!



The image shows a handwritten signature in black ink. The signature is highly stylized and cursive, appearing to read 'G. De Dominicis'. Below the signature, the name 'G. De Dominicis' is printed in a simple, sans-serif font.