

- n° 6 programmi hanno riguardato la realizzazione di master e corsi lunghi di specializzazione e perfezionamento. Di questi 2 programmi fanno riferimento alle ultime 2 edizioni (la V e la VI) del master in economia del settore pubblico, 1 programma si riferisce alla fase di follow-up del 30 corso MATER per docenti e formatori di management, 1 programma al corso per analisti statistico-informatici della P.A., 1 programma alla 20 edizione del corso "Qualità totale e Processi Gestionali, e 1 programma al corso di perfezionamento in "management sanitario".

I programmi settoriali hanno inciso significativamente sulla consistenza delle attività formative: per il 21% sul totale delle giornate di attività e per il 24% sul numero dei partecipanti. Questo risultato complessivo dei programmi settoriali è in gran parte dovuto alle attività che hanno riguardato il settore territorio e ambiente (13,2% delle giornate di attività e 13,6% del numero dei partecipanti), ed in particolare ai programmi sulla prevenzione e la lotta agli incendi boschivi realizzati con la Regione Sicilia ed al Progetto di Salvaguardia ambientale del territorio della Comunità Montana dei monti Tiriolo-Reventino-Mancuso.

L'incidenza, non particolarmente significativa rispetto al passato, dei master e corsi lunghi (8,4% delle giornate di attività) è dovuta al fatto che nel corso del 1996 si sono realizzati solo parzialmente alcuni programmi (il VIO master in economia del settore pubblico verrà infatti avviato nel 1997), mentre il corso MATER nel 1996 ha realizzato esclusivamente una fase di follow-up.

Gli utenti ed i partecipanti alle attività del Centro

I programmi del Centro hanno interessato diverse tipologie di utenti, intendendo con tale termine le organizzazioni di provenienza dei partecipanti; alcuni programmi si sono rivolti in modo esclusivo ad una singola tipologia di utenti (Comune, Regione, etc.), altri in modo specifico ad una pluralità di utenti, altri alla P.A. in genere (tavola 5).

Gli Enti locali sono stati interessati in modo specifico o esclusivo da 40 programmi del Centro rispetto all'insieme degli 84 considerati nel complesso, configurandosi quindi come l'utente principale del Centro per il 1996. Dei 40 programmi a loro rivolti, ben 32 hanno comportato la realizzazione di attività formative per complessive - 2029 giornate pari al 71% del totale del consuntivo '96. Tra queste attività sono considerati i corsi-concorso del Progetto Ripam, che hanno totalizzato complessivamente 1505 giornate di attività, pari al 74% del dato di riferimento per l'utente Enti Locali.

Le Regioni sono state interessate in modo specifico o esclusivo da 20 programmi. Le Amministrazioni interessate sono state l'Abruzzo, la Basilicata, la Campania, il Lazio, il Molise, la Sardegna e la Sicilia, con programmi specifici rivolti alla singola amministrazione. Nel corso del 1996 questi programmi hanno comportato attività formative per complessive 457, giornate pari al 16% del totale. Di particolare rilevanza all'interno di questi interventi destinati all'utente Regione, sono state le attività realizzate con i 2 Piani di formazione per il personale delle Regioni Sardegna e Lazio, nonché il programma sulla prevenzione e la lotta agli incendi condotte per la Regione Sicilia. In questi casi il numero rilevante di partecipanti si è accompagnato con un numero particolarmente consistente di attività elementari di breve periodo, ripetute nel tempo.

I restanti utenti delle attività del Centro vedono la presenza di aziende di servizio ed istituti di natura privatistica, di società consortili pubblico-private, di enti regionali ed aziende sanitarie.

Da segnalare la presenza tra gli utenti del Forze, della Corte dei Conti e di alcune Amministrazioni dello Stato.

Per quanto riguarda la natura e la tipologia dei partecipanti alle attività, i programmi formativi si sono rivolti a personale inserito, in via di inserimento, non inserito e altro (tavola 6).

In linea generale ciascun programma si è rivolto in modo esclusivo ad una specifica tipologia, fatta eccezione alcuni specifici programmi; si richiama in proposito l'esperienza ormai consolidata del Master in economia del settore pubblico che è rivolto sia a personale già inserito nella P.A., che a giovani laureati non inseriti.

Analizzando nel dettaglio i programmi formativi risulta che i programmi rivolti a personale già inserito, nella Pubblica Amministrazione locale e centrale e in strutture ed organizzazioni di natura privatistica, sono i più numerosi. Infatti ben 30 programmi sul totale dei 58 programmi formativi, hanno visto la partecipazione di personale inserito non dirigente, che è stato interessato complessivamente da 1076 giornate di attività, pari al 38% circa del totale. Inoltre 23 programmi formativi hanno visto la partecipazione di personale dirigente che è stato coinvolto complessivamente in 626 giornate di attività, pari al 22% del totale.

I programmi rivolti a personale in via di inserimento sono stati 19, dei quali 18 si riferiscono ai corsi-concorso del Progetto Ripam. Si tratta della tipologia che, come già evidenziato, pur totalizzando un numero di partecipanti contenuto (poco più dell'8% del totale dei partecipanti), ha inciso notevolmente sulle giornate di attività (1506 giornate pari al 53% delle giornate complessive di attività formativa).

I programmi destinati a personale non inserito, né in via di inserimento, cioè a giovani laureati o diplomati, non sono stati nel 1996 numerosi; 3 programmi rivolti a giovani laureati hanno totalizzato 208 giornate di attività, mentre altri 2 programmi rivolti a giovani diplomati hanno totalizzato 166 giornate di attività.

I programmi che hanno visto la partecipazione di amministratori, professionisti, imprenditori, etc. sono stati 11, totalizzando 282 giornate di attività, pari cioè al 10% del totale complessivo.

Le modalità di finanziamento dei programmi

Una classificazione dei programmi per la modalità del loro finanziamento porta a considerare due grandi aggregati: i programmi istituzionali ed i programmi su commessa (tavola 7).

Nel primo caso dei programmi Istituzionali ci si riferisce, sia a programmi che derivano da obblighi di tipo normativo riguardanti interventi richiesti al Centro dagli Organi di Governo per l'attuazione di politiche pubbliche (il progetto Ripam e quelli rivenienti dalla Azione Organica n.2) e sono finanziati a carico del Bilancio dello Stato sia a programmi previsti nel Programma di attività del Centro approvato dal Ministro vigilante e che trovano comunque copertura finanziaria nelle voci del bilancio del Centro rivenienti dai capitoli di competenza del Bilancio dello Stato.

A questa prima tipologia hanno fatto capo, nel corso del 1996, 47 programmi, 18 dei quali attinenti al progetto Ripam. Di tali programmi 31 hanno direttamente prodotto giornate di attività formativa, per complessive 1815 giornate di attività (64% del totale), 911 partecipanti (20% del totale) e 37.694 giornate presenza (58% del totale); già si è detto del peso preponderante che hanno avuto in proposito le attività che afferiscono al progetto Ripam. nel suo complesso.

I restanti 13 programmi formativi, che a diverso titolo sono stati realizzati con le risorse assegnate al Bilancio del Centro a valere sulle disponibilità rivenienti direttamente dal Bilancio dello Stato, hanno prodotto 310 giornate di attività (11% del totale), che hanno interessato 530 partecipanti (11% circa del totale) per complessive 7096 giornate presenza (11% del totale).

Al secondo grande aggregato dei programmi su commessa appartengono quelle attività affidate contrattualmente alla responsabilità progettuale ed attuativa del Centro da parte di singole amministrazioni pubbliche centrali, regionali o locali, e per le quali l'amministrazione committente si impegna a contribuire alle spese di realizzazione. Sono

stati considerati in questo secondo aggregato anche i “programmi a catalogo”, offerti dal Centro sul mercato ed ai quali si accede attraverso il versamento di quote individuali di partecipazione, a reintegro delle sole spese di realizzazione.

Questo secondo grande aggregato di programmi ha visto un significativo sviluppo nel corso del 1996 ed ha contribuito a promuovere la presenza del Centro sul mercato dei servizi formativi, soprattutto nel Mezzogiorno.

Nel corso del 1996 il Centro ha realizzato complessivamente 38 programmi su commessa, di cui 28 a carattere strettamente formativo; nel complesso 12 programmi hanno avuto come committente le Regioni, 9 altri Enti pubblici, 7 gli Enti Locali, 1 una Amministrazione Statale; 7 sono state le attività a catalogo con quota di iscrizione individuale.

I 28 programmi direttamente formativi hanno complessivamente assicurato 1077 giornate di attività (35% del totale), coinvolgendo 3777 partecipanti (80% del totale) per un totale di 27.780 giornate presenza (42% del totale).

Quanto alla classificazione di tali ultimi programmi per tipologia della istituzione committente, le commesse da parte delle Amministrazioni Regionali, che hanno richiesto 9 programmi, hanno comportato nel corso dell'anno 424 giornate di attività (41% dei programmi su commessa e 15% del totale), interessando 2464 partecipanti (66% dei programmi su commessa e 53% del totale) per complessive 12.125 giornate presenza (45% dei programmi su commessa e 19% del totale).

Alla committenza degli Enti locali hanno fatto riferimento 4 programmi formativi che hanno realizzato, nel corso del 1996, 258 giornate di attività (25% dei programmi su commessa e 9% sul totale coinvolgendo 462 partecipanti (12% dei programmi su commessa e 10% del totale), per complessive 6593 giornate presenza (24% dei programmi su commessa e 10% del totale).

Un certo rilievo hanno avuto anche i 7 programmi formativi a catalogo, (si è trattato in genere di brevi corsi su tematiche legate a innovazioni normative) che hanno assicurato 158 giornate di attività (15% dei programmi su commessa e 5,5% del totale), vedendo la partecipazione di 497 utenti individuali (13% dei programmi su commessa e 1190 del totale) per complessive 3427 giornate presenza (13% dei programmi su commessa e 5% del totale).

PAGINA BIANCA

CAP. VII

LA COMUNICAZIONE

Indice Cap. VII

- 1. Il significato della comunicazione**
- 2. La semplificazione del linguaggio**
 - 2.1 Perché semplificare*
 - 2.2 Come semplificare*
 - 2.3 Il progetto di semplificazione*
- 3. Gli strumenti di informazione: gli sportelli polifunzionali**
- 4. Gli Uffici per le relazioni con il pubblico**
 - 4.1 Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli uffici
per le relazioni con il pubblico - situazione al 21 aprile 1997
(fonte: Dipartimento della funzione pubblica)*
- 5. La Carta dei servizi pubblici. Impegnarsi con i cittadini**
- 6. Cento progetti: imparare dai casi esemplari**
- 7. La modifica del comportamento dei pubblici dipendenti**
 - 7.1 Primo intervento: formazione specialistica*
 - 7.2 Secondo intervento: dalla comunicazione del servizio
alla comunicazione dei progetti*
 - 7.3 Terzo intervento: i mezzi di comunicazione*
 - 7.4 Quarto intervento: le strutture di comunicazione*

1. Il significato della comunicazione

La comunicazione, intesa come una relazione tra l'organizzazione pubblica e le persone che hanno motivo di interloquire con essa, ha avuto negli ultimi anni una eccezionale attenzione da parte del legislatore. Numerose infatti, sono le leggi intervenute per superare il concetto di una supremazia pubblica, fondata sul principio dello Stato-autorità in direzione dello Stato-funzione.

La comunicazione pubblica è un concetto relativamente nuovo ed è vissuto all'interno dell'amministrazione e all'esterno come un segno visibile del cambiamento che sta investendo l'apparato pubblico, sia nelle strutture interne, che nei rapporti cittadino - pubblica amministrazione.

Alla base dello Stato democratico c'è infatti la possibilità di partecipazione. Essa, tuttavia, è possibile solo con la conoscenza delle finalità proposte, dei mezzi usati per raggiungere le mete stabilite, dello "spazio" a disposizione del singolo cittadino per la realizzazione del proprio benessere (possibilità di istruzione, di lavoro di assistenza sanitaria, burocratica, ecc.). Questa possibilità di conoscenza avviene soltanto se c'è comunicazione e se questa nasce da un'azione programmata, professionalmente consapevole, frutto di un lavoro sistematico e diffuso.

La nostra società in continua trasformazione richiede nuovi strumenti di comunicazione dei processi sociali e dei rapporti istituzionali, che rendono obsolete consuetudini e abilità professionali del settore fino a poco tempo fa considerate utili ed esclusive. In tale contesto evolutivo la comunicazione consente di stabilire tra la pubblica amministrazione e la collettività, un rapporto improntato al concetto di interdipendenza costruttiva, che presuppone non solo una corretta informazione al cittadino, ma anche la sua possibilità di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio che l'organizzazione eroga.

Questa interdipendenza richiede almeno quattro condizioni.

Innanzitutto vi è la necessità di conoscere l'identità e il tipo di ruolo che esercitano le strutture pubbliche da una parte e l'identità ed i bisogni della collettività dall'altra. A tal fine sarebbe forse opportuno costruire degli osservatori intersettoriali che consentano di interpretare i bisogni di servizio dei cittadini attraverso la somma e l'incrocio dei dati.

In secondo luogo appare necessaria la formulazione di un codice di comunicazione che renda agibile il colloquio tra le parti. La pubblica amministrazione conserva, ancora, un linguaggio scritto, più che orale, non solo improntato al richiamo della norma, ma di tipo difensivo e pertanto ambiguo quanto complesso, certamente non adeguato a orientare il cittadino nel labirinto dei suoi doveri, né tanto meno dei suoi diritti.

In terzo luogo risulta indispensabile la individuazione degli impegni reciproci. I principi sull'erogazione dei servizi pubblici, di cui alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, rappresentano un valido strumento per la definizione dell'impegno della pubblica amministrazione verso i cittadini di rispettare gli standard di qualità prefissati, e di determinare condizioni di relazione che salvaguardano i diritti dell'utente, attraverso la redazione estetico-formale della carta dei servizi pubblici.

Infine, assume rilevanza il sistema di collegamento tra l'organizzazione pubblica e la collettività: tale collegamento trova negli Uffici per le relazioni con il pubblico il canale fondamentale di incontro, soprattutto se questi non restano un puro sportello di informazione, ma riescono a costituire un anello di congiunzione per agevolare il rapporto tra amministrazione e cittadino e consentire la partecipazione di quest'ultimo al miglioramento della funzionalità della struttura stessa.

2. La semplificazione del linguaggio

Il lungo cammino, appena iniziato, diretto a dare un nuovo volto alla pubblica amministrazione non è privo di ostacoli. Fra essi il principale è dato dalla scarsa capacità di rendere visibili e quindi fruibili per i destinatari i processi di innovazione adottati.

L'esigenza di trasformazione, richiede uno sforzo costante di adeguamento e di formazione. Occorre come condizione propulsiva che l'opera di riforma sia resa comprensibile, che tutti gli attori del processo: legislatori, amministratori, impiegati e dirigenti siano in grado di uscire dal recinto protetto del linguaggio per gli addetti ai lavori, ed abbandonino formule legislative o amministrative oscure ed impenetrabili.

Una riforma organica della pubblica amministrazione, e in particolare delle strutture organizzative e dei procedimenti amministrativi, non può non tenere conto dell'approccio comunicativo verso i cittadini. Infatti, un'amministrazione che non riesce a comunicare, a farsi comprendere dai suoi naturali destinatari, che utilizza un linguaggio arcaico, specialistico, fuori dall'uso comune, è un'amministrazione estranea e lontana dalla gente.

Ad una semplificazione del sistema amministrativo, e in specie delle sue regole e dei suoi procedimenti, si arriva attraverso un'opera di riforma complessiva che passa anche attraverso una semplificazione del linguaggio intesa a favorire la comunicazione tra cittadini e amministrazioni, a dare maggiore certezza al diritto e, soprattutto, a garantire una maggiore trasparenza.

2.1 Perché semplificare

Fino a qualche anno fa, solo pochi specialisti (in genere, giuristi ed economisti) studiavano i modi per rendere più moderne ed efficienti le amministrazioni pubbliche. Poi qualcosa è cambiato e le amministrazioni pubbliche sono diventate oggetto di una attenzione straordinaria da parte dei cittadini.

Questa maggiore attenzione è dovuta a vari fatti: in primo luogo, le amministrazioni sono entrate a far parte della vita quotidiana di ciascuno. Istruzione, sanità, assistenza, pensioni, trasporti sono solo alcuni dei numerosi servizi offerti dallo Stato (in alcuni casi senza la possibilità di scegliere se accettarli o meno); in secondo luogo, il costo dell'amministrazione e dei servizi offerti è aumentato molto; in terzo luogo, molti servizi che lo Stato offriva largamente, si stanno ora riducendo per la prevalente necessità di utilizzare le risorse finanziarie in relazione a scale di priorità e secondo principi di efficienza ed economicità.

La semplificazione del linguaggio rientra tra le misure di rappresentazione di questo cambiamento anche se a prima vista, rispetto ad altri problemi che affliggono le pubbliche amministrazioni, potrà sembrare un aspetto secondario. Infatti, l'immagine che i cittadini hanno della pubblica amministrazione è certamente influenzata dal suo linguaggio non sempre chiaro e comprensibile.

2.2 Come semplificare

Il linguaggio usato dalle amministrazioni è un linguaggio tecnico che non si presta facilmente ad essere semplificato.

Sono almeno quattro le caratteristiche che lo rendono complicato:

In primo luogo, la complessità, conseguente alla vastità dei compiti affidati alle amministrazioni e alla diversità dei linguaggi utilizzati negli specifici settori di intervento.

In secondo luogo l'oscurità, conseguente alla sua stretta connessione con il linguaggio legislativo. L'astrusità delle leggi statali e regionali si ripercuote, molto spesso,

sul linguaggio dell'amministrazione alla quale è demandato il compito dell'attuazione delle leggi.

In terzo luogo, la formalità del linguaggio amministrativo connaturata alla sua funzione "regolatrice".

Vi è infine la circolarità del linguaggio, conseguente ad un uso interno degli atti amministrativi spesso riproposti in maniera costante e senza variazioni critiche.

2.3 Il progetto di semplificazione

Dal 1993 in poi l'iniziativa della semplificazione del linguaggio entra nella lista degli interventi indispensabili per una pubblica amministrazione moderna e funzionale.

Il Codice di Stile, primo rilevatore di tale rinnovato interesse, nasce nell'ambito di una più ampia riflessione sull'attuazione della legge 241/90, in conseguenza della consapevolezza che gli strumenti di natura procedimentale e organizzativa, previsti dalla legge stessa, non sono da soli in grado di risolvere il problema della conoscibilità e comprensibilità degli atti dell'amministrazione. E' evidente, infatti, che per un cittadino essere a conoscenza di un procedimento amministrativo che lo riguarda non implica che gli siano chiari i motivi ed i contenuti del procedimento stesso: la loro comprensione nella maggioranza dei casi, è soprattutto un problema di linguaggio.

L'importanza della conoscibilità è peraltro rafforzata dalla sentenza della Corte Costituzionale (la n. 136 del 24 marzo 1988), che ha reso meno assoluto il principio dell'inescusabilità dell'ignoranza della legge. Fino a questa sentenza il fatto di conoscere o meno una norma non influiva sulla sua applicazione; la norma operava a prescindere dalla sua reale conoscibilità. Ora in Italia, come in tutti gli Stati europei, si sta affermando il principio della effettiva conoscibilità della norma che per essere valida e applicabile deve essere anche comprensibile.

3. Gli strumenti di informazione: gli sportelli polifunzionali

L'art. 11 del d.l.vo 29/93 in sintonia con il concetto di trasparenza stabilisce che la Presidenza del Consiglio dei ministri e i Comitati metropolitani promuovono la costituzione dei servizi d'accesso polifunzionale della pubblica amministrazione. Ciò per rispondere alla necessità del cittadino di fruire in modo simultaneo, di informazioni e servizi di diversa origine.

La concretizzazione operativa è stata individuata nell'apertura di sportelli polifunzionali con il compito di fornire con un solo terminale dati e pratiche esistenti in diversi archivi e promuovere l'interscambio in tempi reali di pacchetti informativi fra enti della pubblica amministrazione.

Ciò al fine di :

- fornire al cittadino uno spettro di informazioni sulle attività e servizi offerti dalla pubblica amministrazione, nonché i servizi inerenti all'accesso alle sue attività;
- comunicare le procedure ed i documenti necessari per l'espletamento delle pratiche d'interesse pubblico e personali;
- aprirsi alla rivoluzione digitale con l'attuazione del documento informatico e la previsione della rete unitaria della pubblica amministrazione.

4. Gli Uffici per le relazioni con il pubblico

L'art.12 del d.l.vo 29/93 e la direttiva Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994, hanno consolidato una strumentazione attiva che rende effettivamente esercitabili i concetti di trasparenza, pubblicità (comunicazione) e accesso. Occorre tuttavia mettere in atto ogni iniziativa necessaria per dare assicurazione ai bisogni reali suffragati dalla legge.

La filosofia degli URP ribalta la storica concezione di una amministrazione autoreferente e autoritaria, per dar vita ad un rapporto finalmente paritario fra le parti, che vede in questi uffici non solo centri di informazione, ma strutture adeguate al compito principale di comunicare, di creare cioè un attivo e propositivo dialogo con il pubblico.

Come è noto, il processo di attivazione degli URP investe tutta la pubblica amministrazione, pur se ancora con parzialità e con lenti adeguamenti. Evidentemente esiste un problema di risorse professionali non formate, di strumenti finanziari e tecnologici insufficienti, di definizioni procedurali e organizzative lacunose, ma soprattutto vi è un problema di resistenza culturale e comportamentale, che possono rimuoversi da una parte, attraverso, una più vasta e profonda diffusione e circolazione di materiali di adeguata illustrazione della materia, dall'altra mediante un costante dibattito fra la pubblica amministrazione ed i molteplici soggetti esterni che interagiscono con essa. Accanto a queste azioni si rende necessaria, altresì, una oculata distinzione delle risorse finanziarie che non penalizzi gli stanziamenti destinati allo scopo, evitando il ripetersi di quanto rappresentato dal Ministero delle finanze secondo il quale, a motivo della contrazione dei fondi assegnati alla Scuola Centrale Tributaria, è stato costretto addirittura a sospendere i corsi di formazione già programmati proprio per i responsabili e gli operatori degli URP.

4.1 Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico - situazione al 21 aprile 1997 (fonte: Dipartimento della funzione pubblica)

La costante azione di monitoraggio, avviata dal Dipartimento della funzione pubblica, sotto la direzione della Commissione per l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico (URP) presso le singole amministrazioni, ai sensi dell'art. 12 del d.l.vo 3 febbraio 1993, n.29, consente di rilevare alcuni dati riepilogativi, riportati nelle tavole allegate, dalla cui analisi è possibile trarre alcune importanti considerazioni circa l'andamento e le modalità di funzionamento di tali Uffici.

Al 21 aprile 1997 il numero delle unità organizzative appartenenti alle pubbliche amministrazioni che hanno fornito informazioni ammonta a 5.265 unità; rispetto all'universo delle amministrazioni che si ritiene siano interessate alla istituzione degli URP, stimato in quasi 21.000 unità amministrative appartenenti ai diversi comparti della pubblica amministrazione, tale dato rappresenta poco più di 1/4 del totale.

Sul complesso delle amministrazioni che hanno risposto, soltanto 3.084 unità (58,58%) hanno dichiarato di aver istituito l'URP. Questo dato rapportato al totale complessivo delle unità amministrative interessate alla istituzione degli URP rappresenta il 14,77% (tav. n.1). Ad oltre quattro anni di distanza dall'emanazione della normativa di riferimento (art.12 d.l.vo n.29/93) il dato testimonia, ancora una volta, la scarsa sensibilità delle pubbliche amministrazioni alle innovazioni.

L'analisi per comparto evidenzia che negli Enti pubblici non economici il 21,06% delle amministrazioni ha istituito l'URP, a fronte del 17,06% dei Ministeri del 13,48% degli Enti locali. Va detto comunque che per quest'ultimo comparto il dato è da considerarsi sottostimato, in quanto numerosi sono i Comuni che a causa della loro scarsa consistenza demografica, della mancanza di adeguate risorse finanziarie e delle particolari caratteristiche organizzative hanno comunicato di non essere in grado di istituire l'URP (tav.1). In tali enti, infatti, dove a causa delle ridotte dimensioni più immediato è il rapporto fra amministrazione

e cittadini, viene ritenuta superflua la istituzione di un apposito ufficio per le relazioni esterne. Poco significativi sono infine i valori degli altri comparti, dove le percentuali non arrivano al 10%.

La diffusione sul territorio evidenzia una incidenza del 51,04% degli URP ubicati al Nord, del 28,79% al Sud (isole comprese) e soltanto del 20,17% al Centro (tav. 2a). Le regioni con la maggiore diffusione sono la Lombardia (17,02%) il Piemonte-V.D'Aosta (11,48%), la Toscana (7,88%), la Sicilia (7,59%) e il Veneto (7,04%) (tav. n.2).

Nei Ministeri, poco meno della metà (45,51%) degli URP si trova nelle regioni del Nord, il 32,68% in quelle del Sud-Isole ed il 21,81% in quelle del Centro. La Lombardia al Nord (14,34 del totale), la Toscana al Centro (10,09%) e la Sicilia al Sud (10,54%) sono le regioni nelle quali si registra la maggiore incidenza di URP istituiti presso le strutture organizzative delle amministrazioni ministeriali (tav. n.3). Fra le amministrazioni, il Ministero delle finanze è quella con il maggior numero di URP istituiti.

Più equilibrata si presenta, invece, la distribuzione territoriale nel comparto degli Enti pubblici non economici, dove il divario fra le diverse circoscrizioni territoriali è meno accentuato; infatti, gli URP ubicati al Nord rappresentano il 39,11%, quelli al Centro il 28,49% e quelli al Sud-Isole il 32,40%. In questo settore il Lazio, con il 14,53%, e la Lombardia, con il 10,61%, sono le regioni con il maggior numero di URP istituiti (tav. 4).

Nel comparto degli Enti locali territoriali, dove la quasi totalità degli URP istituiti appartiene ai comuni, il 60,84% riguarda amministrazioni del Nord, il 23,01% quelle del Sud-Isole e soltanto il 16,14% quelle del Centro. La Lombardia (21,77%), il Piemonte-V.D'Aosta (15,31%) ed il Veneto (8,94%) sono le regioni maggiormente rappresentative (tav. n.5). Rispetto al totale dei comuni presenti, i dati evidenziano che nel Nord il 15,53% dei comuni ha istituito l'URP, nel Centro il 15,77% e nel Sud-Isole il 10,30%. In assoluto, le regioni dove si registra il più alto rapporto fra URP istituiti e comuni presenti nel territorio regionale sono: la Basilicata, con il 39,69%, il Friuli V.Giulia, con il 31,05%, l'Umbria, con il 29,35% e la Toscana con il 20,56%. (tav. n.6). Per quanto sopra detto, è molto probabile che anche tali dati siano da considerarsi sottostimati.

Trascurando i dati relativi alle amministrazioni dei comparti della Ricerca, dell'Università e delle Aziende autonome, perché poco significativi, va rilevato poi che nelle amministrazioni del comparto Sanità, il 44,72% degli URP istituiti nelle Aziende sanitarie locali e in quelle Ospedaliere è ubicato al Nord, il 24,84% al Centro ed il 30,43% al Sud-Isole. La Lombardia (15,53%), il Piemonte-V.D'Aosta (9,94%), la Calabria (9,32%), il Lazio (8,70%), e la Toscana (8,07%) sono le regioni con il maggior numero di URP istituiti (tav. n.7).

Conclusivamente, l'attività degli URP, per gli obiettivi di fondo rappresentati, è ancor più necessaria e potrà muoversi in sintonia con l'insieme della pubblica amministrazione, contribuendo a vincere la sfida a lungo rimandata, di un'amministrazione al servizio del cittadino.

L'importanza cruciale dell'estensione della rete degli URP, a tutte le amministrazioni richiede, quindi, investimenti sulla formazione e sulla professionalità degli operatori, ma anche del ruolo strategico connesso alla crescente necessità d'integrazione tra le diverse amministrazioni.

In questa chiave la realizzazione dello "sportello unico" delle pubbliche amministrazioni diviene un obiettivo essenziale, per arrivare, nel giro di qualche anno, a offrire ai cittadini, alle imprese, ai professionisti, la possibilità di rivolgersi ad un solo ufficio delle pubbliche amministrazioni, il più vicino alla propria abitazione, alla propria sede, uno sportello unico al quale riferirsi per tutti i rapporti che riguardano la pubblica amministrazione.

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Tav. 1 - Distribuzione degli URP per Comparto

Comparto	Numero di unità amministrative interessate all'indagine	Numero di unità amministrative che hanno risposto		Numero di URP istituiti		Rapporto URP istituiti/Unità amministrative interessate
		v.a.	%	v.a.	%	
Ministeri (1)	8950	1607	17,96	1527	95,02	17,06
Enti Pubblici non Economici	850	214	25,18	179	83,64	21,06
Enti Locali (2)	8960	3211	35,84	1208	37,62	13,48
Aziende Autonome (3)	154	7	4,55	7	100,00	4,55
Servizio Sanitario Nazionale	1854	223	12,03	161	72,20	8,68
Ricerca	52	1	1,92	1	100,00	1,92
Università	60	2	3,33	1	50,00	1,67
TOTALE	20880	5265	25,22	3084	58,58	14,77

Situazione al 21 aprile 1997

(1) Ministeri, altri Enti dell'Amministrazione centrale dello Stato ed Organi costituzionali

(2) Regioni, Enti Regionali vigilati, Province, Comuni, Consorzi, Comunità Montane, Camere di Commercio

(3) Cassa Depositi e Prestiti, Monopoli, Vigili del Fuoco, e quattro URP dell'Ente Poste Italiane

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Tav. 2 Numero di URP istituiti per comparto e per regione

Comparti										
Regione	ENTE POSTE ITALIANE	ENTI LOCALI	ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI	MINISTERI	SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	UNIVERSITÀ'	ENTI DI RICERCA	VIGILI DEL FUOCO	Totale complessivo	%
ABRUZZO	0	2	7	45	1	1	0	0	56	1,82
BASILICATA	0	56	3	29	8	0	0	0	96	3,11
CALABRIA	0	16	9	52	15	0	0	0	92	2,98
CAMPANIA	2	93	16	69	2	0	0	0	182	5,90
EMILIA ROMAGNA	0	56	10	113	10	0	0	0	189	6,13
FRIULI	0	70	5	60	6	0	0	0	141	4,57
LAZIO	0	60	26	78	14	0	0	0	178	5,77
LIGURIA	0	39	7	43	6	0	0	0	95	3,08
LOMBARDIA	0	263	19	219	25	0	0	0	526	17,06
MARCHE	0	39	5	58	11	0	0	1	114	3,70
MOLISE	0	22	2	26	2	0	0	0	52	1,69
PIEMONTE - VAL D'AOSTA	1	185	17	138	16	0	0	1	358	11,61
PUGLIA	0	23	1	53	10	0	0	0	87	2,82
SARDEGNA	0	10	6	64	9	0	0	0	89	2,89
SICILIA	0	56	14	161	2	0	0	1	234	7,59
TOSCANA	0	65	11	154	13	0	0	0	243	7,88
TRENTINO ALTO ADIGE	0	14	2	32	0	0	0	0	48	1,56
UMBRIA	1	31	9	43	2	0	1	0	87	2,82
VENETO	0	108	10	90	9	0	0	0	217	7,04
Totale complessivo	4	1208	179	1527	161	1	1	3	3.084	100,00
	0,13	39,17	5,80	49,51	5,22	0,03	0,03	0,10	100,00	

Situazione al 21 aprile 1997

Fonte: Elaborazione a cura del Servizio Statistico dell'UPEA

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Tav. 2a Numero di URP istituiti per comparto e per aree territoriali

Regione	Comparti								Totale complessivo	%
	ENTE POSTE ITALIANE	ENTI LOCALI	ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI	MINISTERI	SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	UNIVERSITÀ	ENTI DI RICERCA	VIGILI DEL FUOCO		
Nord	1	735	70	695	72	0	0	1	1.574	51,04
Centro	1	195	51	333	40	0	1	1	622	20,17
Sud	2	278	58	499	49	1	0	1	888	28,79
Totale complessivo	4 0,13	1208 39,17	179 5,80	1527 49,51	161 5,22	1 0,03	1 0,03	3 0,10	3.084 100,00	100,00

Situazione al 21 aprile 1997

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento
degli Uffici per le relazioni con il pubblico

Tav. 3 - Comparto Ministeri - Numero di URP istituiti per regione

REGIONE	Numero di URP istituiti negli Uffici territoriali dei Ministeri	
	v.a.	%
Piemonte-Val D'Aosta	138	9,04
Lombardia	219	14,34
Trentino	32	2,10
Veneto	90	5,89
Friuli	60	3,93
Liguria	43	2,82
Emilia Romagna	113	7,40
Totale Nord	695	45,51
Toscana	154	10,09
Umbria	43	2,82
Marche	58	3,80
Lazio	78	5,11
Totale Centro	333	21,81
Abruzzo	45	2,95
Molise	26	1,70
Campania	69	4,52
Basilicata	29	1,90
Calabria	52	3,41
Puglia	53	3,47
Sardegna	64	4,19
Sicilia	161	10,54
Totale Sud	499	32,68
Italia	1527	100

Situazione al 21 aprile 1997

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Indagine sulla istituzione e sul funzionamento
degli Uffici per le relazioni con il pubblico
Numero di URP istituiti per regione

Tav. 4 - Comparto Enti Pubblici non Economici

REGIONE	Numero di URP istituiti	
	v.a.	%
Piemonte-Val D'Aosta	17	9,50
Lombardia	19	10,61
Trentino	2	1,12
Veneto	10	5,59
Friuli	5	2,79
Liguria	7	3,91
Emilia Romagna	10	5,59
Totale Nord	70	39,11
Toscana	11	6,15
Umbria	9	5,03
Marche	5	2,79
Lazio	26	14,53
Totale Centro	51	28,49
Abruzzo	7	3,91
Molise	2	1,12
Campania	16	8,94
Basilicata	3	1,68
Calabria	9	5,03
Puglia	1	0,56
Sardegna	6	3,35
Sicilia	14	7,82
Totale Sud	58	32,40
Italia	179	100

Situazione al 21 aprile 1997