

Report URP 2015

La funzione di questo test è determinare una procedura di tipo universale, utilizzabile per l'individuazione degli standard di qualità degli uffici prescelti. Attraverso una progettazione di indagine di customer satisfaction, l'obiettivo è raggiungere un miglioramento della qualità dei servizi offerti. Pertanto l'Ufficio V di concerto con l'Ufficio II, ha elaborato a questo scopo, un progetto di rilevazione di dati e notizie provenienti dall'URP, per intercettare i bisogni dell'utenza e garantire un servizio più mirato e più funzionale alle esigenze degli utenti.

La suddivisione del sondaggio

Il sondaggio richiesto all'URP è stato suddiviso in due sezioni. Nella prima sono state elencate una serie di domande relative all'ambiente di lavoro mentre, nella seconda sezione, le richieste vertono sui servizi offerti on line.

Le criticità

Le principali criticità evidenziate dai funzionari dell'URP riguardano l'organizzazione del servizio e l'incremento costante ed ininterrotto della pressione dell'utenza e dei carichi di lavoro. A ciò si aggiunga la crescita altrettanto costante dell'orizzonte di conoscenze di ufficio e individuali, indispensabili per uno svolgimento adeguato del servizio di comunicazione istituzionale. All'aumento dei carichi di lavoro non si è associato un adeguamento delle risorse umane disponibili.

Il ruolo degli addetti dell'URP

Gli addetti all'URP dovrebbero gestire il reclamo del cittadino non come errore del collega o dell'ufficio preposto a quel particolare adempimento, bensì come esito conclusivo di un processo di lavoro che è bene svolgere in collaborazione con i colleghi dei diversi uffici. Se da una parte la carenza di legittimazione dell'URP può dipendere da un'assenza di visione strategica della comunicazione pubblica da parte dei decisori, dall'altra la crisi di ruolo rivendicata dagli operatori URP è eventualmente determinata proprio da un'incapacità a gestire in modo opportuno e strategico le logiche relazionali e le proprie competenze distintive.