

## Urpizziamo la Città'

Elogio dell'U.R.P.

*L'U.R.P.: UN UFFICIO DI QUALITÀ*

Il meridionalismo più deleterio che, con disappunto, si constata a San Severo si manifesta in troppo modi per elencarne tutte le forme tanto che siamo costretti a parlare solo della **DIFFIDENZA** che accompagna qualsiasi iniziativa che innova il contesto cittadino, e del sospetto che segue ad ogni novità che si rappresenta nel nostro tessuto sociale.

E, puntualmente, tali "difetti" hanno avuto modo di esplicitarsi anche nei confronti della istituzione dell'**U.R.P.** – l'**Ufficio Relazioni con il pubblico del COMUNE DI SAN SEVERO** - in cui tanto ha investito l'Amministrazione che guida attualmente la "nostra" cosa pubblica dall'alto del palazzo Celestini.

Che l'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** del Comune di San Severo abbia saputo dare ottima prova di sé in tante occasioni più o meno recenti, è cosa che oramai rimane sotto gli occhi di tutti i cittadini di San Severo: inutile, perciò rifare il percorso delle tante attività e iniziative sciorinando i meriti che questo Ufficio ha saputo acquisire sul campo e che sono ampiamente riconosciuti dai cittadini e dalla Amministrazione comunale, a livello locale; da Enti pubblici diversi e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, nonché dalla stampa a livello nazionale e, motivo di orgoglio per la nostra Città, dopo le congratulazioni pervenute dai Consolati e dalle Ambasciate italiane all'estero coinvolte nella diretta Internet della stagione lirica sanseverese del 1998, anche a livello internazionale.

Elementi, tutti questi, che sono tappe miliari di un "cursus honorum" di questo Ufficio che continua a promettere, e a mantenere, impegni e attività che ancora meravigliano per essere prodotte nell'ambito di una amministrazione, come quella comunale, troppo spesso e troppo facilmente individuata dal cittadino "medio" come focolare e /o quintessenza della inefficienza e della mediocrità.

Alla Amministrazione comunale, che, sotto la Guida del Sindaco **Giuliano Giuliani**, ancora regge, dopo due brillanti prove elettorali, le sorti della nostra Città, va certamente imputato il merito e la lungimiranza di aver saputo proporre a questo importante Ufficio la "**persona giusta**" che, con la sua capacità di rapportarsi all'Utente e la creatività che ne ha contraddistinto l'impegno, ha saputo restituire al Comune di San Severo più di quanto ogni affidamento fiduciario potesse pretendere, promovendo una azione che risulta essere al di là di ogni normale aspettativa e dando corpo e consistenza alle direttive impartite dal **dott. Luigi Cologno**, che ha la supervisione di tale significativo e ormai piramidale servizio, nel duplice incarico di Dirigente responsabile del 1° Settore e di Vice Segretario, e oggi di Direttore Generale.

Merito, quello della Amministrazione comunale che risulta ancora più evidente se si pensi che, a distanza di ben sette anni dal Decreto Legislativo n. 29 del 1923, che rendeva obbligatoria la istituzione degli URP nell'intero settore della Pubblica Amministrazione, solo il 20% delle Amministrazioni interessate, in base a statistiche ufficiali fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica, ha provveduto alla realizzazione di tali uffici.

Difficile, a questo punto, non subire le invidie e le gelosie dovute ad una operosità che risulta sospetta a chi è abituato ad agire soltanto per il proprio tornaconto, o a chi *non* riveste il proprio ruolo di dipendente pubblico nell'esclusivo interesse del cittadino e, quindi, nell'interesse della Amministrazione pubblica chiamata ad assolvervi. Farebbe male, pertanto il responsabile dell'U.R.P., il sig. **Giovannantonio Macchiarola**, a lasciarsene impressionare o a crearsene un problema, congelando la propria creatività, il proprio impegno e la passione che ne ha accompagnato l'azione di pubblico dipendente in questi ultimi anni.

Azione meritoria, innanzi tutto, agli occhi dei cittadini che nell'URP, il nuovo modello di ufficio a servizio del Sindaco eletto direttamente dal popolo, hanno trovato, oltre all'accoglienza e all'ascolto, un punto di riferimento che l'utente non può fare a meno di apprezzare e di compiacersene.

Una novità di disturbo, questo **U.R.P.**, che è servito a riscattare il povero cittadino, suddito ed elettore in cerca di raccomandazioni e di "bonarietà" da parte del detentore del potere (rappresentato, di volta in volta, dal pubblico dipendente o dall'assessore di turno) in un **cittadino con diritti inalienabili e indiscutibili**.

"Non far sapere quanto è buono il formaggio con le pere ": questo è il dettame che l'**URP** del Comune di San Severo ha sfatato quotidianamente, informando i cittadini dei propri diritti e rappresentandoli quotidianamente, mettendo, di fatto, in luce carenze, omissioni e inefficienze che non potranno mai renderlo accetto a quegli uffici e a quegli amministratori che ricavano il proprio potere dall'ignoranza o dall'inconsapevolezza dei cittadini di San Severo, cioè degli utenti che hanno **diritto ai servizi** che il Comune **deve** predisporre a loro favore.

### ***L'ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE e L'ASSEGNO DI MATERNITA'***

Il campo di battaglia in cui attualmente si sta cimentando il nostro URP è rappresentato dalla applicazione del, così detto, **ricometro**, il nuovo strumento attraverso il quale lo Stato intende venire incontro alle esigenze delle fasce più deboli della nostra società con l'attribuzione dell'**assegno per il nucleo familiare** e dell'**assegno di maternità**.

L'affidamento di un compito così nuovo e particolare all'Ufficio Relazioni con il pubblico, con la costituzione di un gruppo di lavoro formato dal personale dell'URP, dei Servizi Sociali, dell'Anagrafe e dell'Ufficio Tributi, rappresenta un significativo e importantissimo momento di assunzione di responsabilità da parte dell'Amministrazione del Comune di San Severo, identificato come il nucleo centrale e ineludibile delle politiche sociali sul nostro territorio. Questa responsabilità si sostanzia dell'**Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE)** che, definendo il valore della situazione economica del nucleo familiare di cui fa parte il richiedente di prestazioni sociali, deve essere calcolato, sulla base della **dichiarazione sostitutiva** che accompagna la **domanda** del richiedente la prestazione.

A tale individuazione segue una **attestazione provvisoria** che, rilasciata in originale al cittadino, sarà utile e valevole, per il periodo di due anni, per l'accesso ad altre prestazioni socio-assistenziali agevolate da ottenersi da parte di enti erogatori che applichino i medesimi criteri di calcolo.

Un compito nuovo, questo attribuito ai Comuni, che avrebbe richiesto una struttura nuova con tutti i rischi della improvvisazione, deleteria per il buon funzionamento della macchina comunale, che non sarebbe stata in grado di far fronte alle richieste dei cittadini.

La soluzione ottimale individuata dall'Amministrazione comunale della nostra Città, a differenza di altre amministrazioni della provincia che hanno preferito delegare tale compito, è consistita nell'attribuzione dell'incarico all'URP che, con la riconosciuta solerzia ed efficienza, si è dedicato a questo nuovo compito facendovi fronte in maniera egregia.

### ***L'INFORMAZIONE***

Il primo passo, oltre alla affissione di un pubblico manifesto, è consistito nell'invio di una lettera, trasmessa a tutte le mamme che hanno dato alla luce un figlio dopo il 1° luglio 1999, con la quale l'Amministrazione comunale ha comunicato il potenziale diritto e le modalità per percepire l'**assegno di maternità**, cogliendo, nello stesso tempo, l'occasione per esprimere i propri auguri per il lieto evento. La medesima procedura non è stata attivata per una analoga comunicazione ai genitori con tre figli minori a carico per la impossibilità da parte dell'Anagrafe comunale di fornire i dati necessari nel limite di tempo prescritto dalla legge.

Una procedura, questa, che è servita a dare la massima diffusione all'iniziativa con modalità che Comuni ben più organizzati non hanno saputo, o voluto, attuare.

La considerazione, poi, che, per loro cattiva abitudine, i sanseveresi non pongono attenzione alle comunicazioni di pubblica utilità, ha convinto l'Ufficio a predisporre un secondo e un terzo manifesto.

Qualcuno avrà sorriso di questi per l'invito a rivolgersi "**con fiducia**" all'Ufficio Relazioni con il pubblico, contenuto nel primo, e per il "**WANTED**" contenuto nel secondo, come se una pubblica amministrazione dovesse vergognarsi di esperire tutte le strade possibili per far pervenire informazioni ai propri cittadini. Manifesti che, proprio per la loro capacità comunicativa, hanno raggiunto, in ogni caso, pienamente il loro scopo.

Il fatto, poi, di aver predisposto centinaia di volantini che, con la piena collaborazione dei dirigenti scolastici, sono stati distribuiti nelle scuole e affidati, come "comunicazione alla famiglia", a ciascuno alunno di scuola media e a ciascun scolaro di scuole elementari, ha ulteriormente favorito la pubblicizzazione del provvedimento in via di scadenza.

### ***L'ACCOGLIENZA E L'ASSISTENZA.***

I cittadini di San Severo che si sono rivolti nel tempo all'U.R.P. del nostro Comune, hanno avuto modo di apprezzare l'affabilità, la capacità di accoglienza e l'ascolto del personale addetti.

Il particolare afflusso che si è verificato per la presentazione della domanda degli assegni per il nucleo familiare e di maternità, ha costituito una verifica del fatto che tali qualità e prestazioni non sono effetto di una "ordinaria" gestione dell'Ufficio ed è stato un banco di prova significativo dello "spirito" che anima l'Ufficio al quale, senza alcuna difficoltà, hanno pienamente aderito gli altri funzionari che partecipano al gruppo di lavoro preposto a tale delicatissimo compito, per cui, dati i meriti verificati sul campo, dobbiamo necessariamente citare la signora **Maria Vittoria Valoti**, responsabile dei Servizi Sociali, il sig. **Ugo Berardi** dell'Ufficio Tributi, la signora **Maria Florio** dell'Ufficio Anagrafe e la signora **Rosanna Coppola**, sempre dei Servizi Sociali, i quali, ciascuno con le proprie peculiari doti e professionalità hanno reso un tanto egregio servizio ai cittadini, dimostrando che una dimensione di accoglienza, di disponibilità e di attenzione può essere richiesta e attuata in ciascuno ufficio del Comune.

I cittadini di San Severo non hanno trovato in questo "strano e anomalo" Ufficio solo professionalità e accoglienza, nonché l'assistenza nella compilazione della dichiarazione di responsabilità, ma, innanzi tutto, **l'affettuosa disponibilità e la cortesia del personale**, che, per alleggerire la tensione che si crea in una qualsiasi "fila", non si è "vergognato" di offrire caramelle alle mamme e ai bambini, e, di recente, anche taralli (gentilmente offerti dalla "Boutique della Goloseria" di Rino Grassi). E la fantasia, dell'Ufficio non ha avuto limiti a stabilire un rapporto creativo con l'utente mettendo a disposizione dei bambini alcuni giochi e offrendo, a ciascuna donna abbia avuto

accesso all'ufficio nella giornata dell'8 marzo, un umile, ma significativo, omaggio consistente in un rametto di mimosa.

A questo straordinario comportamento i cittadini hanno corrisposto, alcuni con meraviglia, altri con divertita sorpresa dando, altri con soddisfatti apprezzamenti e aperti complimenti, ma tutti con compiacimento a conferma che si può svolgere una attività pubblica senza perdere di vista il vero obiettivo della pubblica amministrazione consistente nel servizio del cittadino e nella consapevolezza che questi vada trattato come "persona" e non come un numero o come un fastidioso e querulo importuno da "sbrigare" senza attenzione.

### ***I NUMERI DELL'ASSEGNO***

Sta di fatto che, coniugando efficienza e cortesia, nell'arco di un mese, dal 14 febbraio al 14 marzo 2000, l'Ufficio Relazioni con il pubblico ha ricevuto, assistito e già monitorato 701 domande, di cui 208 per l'assegno di maternità e 493 per l'assegno per il nucleo familiare con una media, nei 22 giorni lavorativi intercorsi, di 31 domande al giorno.

Risultato, questo, di cui il responsabile URP, il sig. **Giovanantonio Macchiarola**, non si dichiara, tuttavia, soddisfatto in quanto i dati ufficiali forniti dall'INPS a livello nazionale fanno presupporre per la nostra città numeri diversi.

Sulla base di tali dati, infatti, si ricava che, alla data del 28 febbraio 2000, sono state presentate un totale di 220.503 domande di cui n. 164.249 per assegno per il nucleo familiare (ANF) e n. 56.254 per l'assegno di maternità (AM).

La conferma che le domande per l'assegno di maternità rappresentino  $\frac{1}{4}$  delle domande complessive è data dalla rilevazione che a livello di Regione Puglia sono state presentate, alla medesima data, 36.500 domande di cui 9.500 per maternità.

La constatazione che, dal 2 luglio al 31 dicembre 1999, siano stati rilevate n. 350 nascite avvenute nel Comune di San Severo, fa presupporre, infatti, che le richieste di assegno per il nucleo familiare siano da prevedersi nel numero di oltre 1000, cifre, queste, che con tutte le approssimazioni possibili porterebbero a 1300 le richieste di corresponsione dei due assegni.

Al di là di queste ipotesi, rimane il fatto che sulle 350 lettere inviate alle mamme per le nascite avvenute nel 2000, solo 208 abbiano presentato la domanda al Comune.

Questo dato preoccupante ha spinto il responsabile URP a farne oggetto di apposita relazione all'Amministrazione comunale e a redigere un comunicato rivolto a tutti gli organi di stampa locali, nonché una lettera a tutti i CAAF perché non trattengano presso di loro dichiarazioni senza la prescritta attestazione e non pongano in forse il diritto dei loro assistiti che potrebbero aver tratto la falsa convinzione che l'essersi rivolto ai patronati sia esaustivo per l'ottenimento del beneficio.