



Comune di San Giuliano Milanese

COMUNICATO STAMPA

Le buone pratiche del Comune fanno scuola a FORUM PA, la Fiera per l'Innovazione della Pubblica Amministrazione

San Giuliano Milanese, 11 maggio 2011 - Al Forum PA, la nota rassegna che si sta svolgendo in questi giorni a Roma, dedicata alle best practices prodotte dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali, il Comune di San Giuliano Milanese ha presentato la sua esperienza in tema di qualità di servizi pubblici e di ascolto al cittadino.

Martedì 10 maggio, infatti, **l'esperienza di URPCONTACT**, il sistema che consente la gestione on line delle segnalazioni dei disservizi inoltrate dai cittadini, è stata presentata, **insieme a soli altri 12 progetti, durante il convegno: Dare voce ai cittadini: il customer satisfaction management per la qualità dei servizi**".

Il convegno è stato organizzato dal Ministero per l'Innovazione, al fine di far conoscere le buone pratiche di ascolto dei cittadini, e ha visto la partecipazione di diversi Enti: Inps, Provincia di Torino, Università "la Sapienza", Ministero di Giustizia, Regione Sicilia, Camera di Commercio di Crotone e alcune Asl. **Il nostro Comune, l'unico della provincia di Milano e il solo del nord Italia** (insieme a Castellanza), **è stato selezionato a livello nazionale** per portare il proprio contributo su questo tema di primaria importanza, ma ancora poco diffuso in molti enti pubblici.

Nella relazione, illustrata da Sonia Vicentini, responsabile del Servizio Comunicazione, è stato sottolineato il ruolo importante svolto dal personale del Comune nell'essere parte attiva di una "rete" che coinvolge anche le società partecipate e le scuole del territorio. **UrpContact, attivo dal 2008, ha permesso di affrontare una "sfida" aperta per tutti gli enti che erogano servizi alla collettività, ovvero: partire dall'insoddisfazione degli utenti rispetto a una problematica evidenziata, per arrivare a migliorare la percezione sui servizi e sull'intera organizzazione pubblica, grazie a risposte e interventi puntuali riguardanti i quesiti posti.**



I responsabili e i dipendenti del Comune di San Giuliano si impegnano ogni giorno per porre al centro del proprio agire il miglioramento della qualità dei servizi, e una buona "cartina di tornasole" in questo senso è sicuramente rappresentata dalle percentuali di risposta date alle criticità evidenziate dagli utenti, in coerenza con la logica che ha portato anche alla certificazione di qualità dei servizi a diretto contatto con il pubblico. Tra i numeri significativi del progetto, è solo il caso di ricordare che sono oltre 1000 gli utenti iscritti a UrpContact e 99% è la percentuale di risposta ai reclami nel 2010.

Dopo la citazione sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica "Non solo Fannulloni", la partecipazione da finalista alla rassegna "Euro-PA" (Rimini, 2008), e oggi a Forum PA, si auspica che UrpContact continui a rappresentare anche in futuro per il nostro Comune un utile strumento per monitorare e intervenire in modo tempestivo sulle criticità che interessano l'intera città.