

URP DELLA REGIONE: L'ABRUZZO AMICO DEL FORMEZ E GLI EX PRECARI A CASA

16 Aprile 2014



L'AQUILA – “L'Ufficio relazioni con il pubblico della Regione Abruzzo? Ci abbiamo lavorato per anni, prima di essere mandati via. Con gli stessi soldi che spendono oggi per il progetto affidato al Formez potevano dare fiducia alla nostra competenza e professionalità e avere già il servizio pienamente operativo”.

È l'amaro commento di Maria Di Giorgio, una tra i tanti ex-Co.co.co. del servizio Bura-Urp, rimasti senza lavoro dal dicembre 2012 dopo 10 anni di precariato, dopo l'annuncio in pompa magna dell'avvio del progetto “Abruzzo amico” , iniziativa della Regione Abruzzo e Formez Pa, associazione con personalità giuridica di diritto privato sottoposta al controllo della presidenza del Consiglio, partecipata anche dalla stessa Regione.

Abruzzo amico: ovvero l'istituzione dell'ufficio relazioni con il pubblico regionale e l'avvio del processo di informatizzazione della documentazione cartacea.

Un numero verde, un fax, un'email unica regionali per garantire ai cittadini un punto di contatto in grado di dare e ricevere risposte a richieste di trasparenza e linearità dell'azione amministrativa.

“Un modello di servizio al cittadino a 360 gradi – ha spiegato Sergio Talamo, responsabile del Formez per le attività in Abruzzo – basato sullo standard di personalizzazione e presa in carico, integrato da azioni di trasparenza comunicativa costruite sulle richieste dei cittadini”.

Un'iniziativa senz'altro lodevole in termini di efficienza della pubblica amministrazione, che il Formez ha già dimostrato di saper garantire sia con il servizio “Linea amica”, nel post-terremoto del 6 aprile 2009. Ha anche organizzato il “concorso” con cui sono stati selezionati, non però senza polemiche, i 300 neo-assunti che sono andati a lavorare nei vari uffici della ricostruzione.

E a livello nazionale, il Formez ha 1.400 strutture di servizio, tra cui quelle dell'Inps, Inail, Agenzia delle entrate, Aci e Comune di Roma, 50 milioni di utenti annui, 650 mila problemi risolti e un altissimo gradimento certificato del servizio reso.

Argomenti che bastano al presidente nazionale del Formez, Carlo Flamment, a rispondere alle critiche di chi, invece, in recenti inchieste giornalistiche, contesta l'anomalia di un ente che costa 66 milioni di euro l'anno, e a cui lo Stato centrale e varie regioni, tra cui l'Abruzzo stesso, appaltano servizi che potrebbero essere assolti dalle risorse umane interne, non certo carenti di numero.

Un ente pubblico, il Formez, che, però, come si legge nel bilancio 2013, ha speso 21,5 milioni di euro per prestazioni professionali esterne e borse di studio.

GLI EX COCOCO E L'UFFICIO STAMPA

A tal proposito gli ex-Co.co.co. della Regione sottolineano che il progetto Abruzzo amico avrà un costo di circa 400 mila euro l'anno, finanziato con i fondi Par-Fas. La stessa cifra che costavano loro, ora in buona parte disoccupati, e che la Regione ha ritenuto di non potersi più permettere.

Una di loro, Silvia Ferrauto, racconta la sua storia ad *AbruzzoWeb*.

"Nel 2002, dopo aver vinto il concorso, è iniziata la mia esperienza da precaria in Regione. Da subito ho cominciato con altri dieci miei colleghi a lavorare all'istituzione Ufficio relazioni con il pubblico. Abbiamo creato il portale, attivato l'email unica, interpellato tutti i dirigenti individuando, per ciascun settore, un referente Urp, che doveva far confluire tutte le informazioni al nostro ufficio. Abbiamo cominciato con crescente efficienza e continuità a rispondere al telefono e a offrire ai cittadini anche servizio di front office".

"Fino al 2006 abbiamo dato riposte e risolto migliaia di problemi ai cittadini: dai contributi per prima casa, alle varie graduatorie per servizi sociali, allo stato dell'arte delle pratiche urbanistiche, delucidazioni sulle nuove normative e la loro applicazione. Informazioni su bandi e requisiti per accedere a contributi e così via. Alcune richieste, quelle più tecniche e specifiche dovevamo smistarle ai settori di competenza, ma nel complesso il sistema era già rodato, gestito in house, lo voglio ricordare, da una decina di precari", prosegue.

"Fino a quando - spiega ancora la Ferrauto - il servizio è stato per motivi poco comprensibili progressivamente depotenziato. Uno dei motivi è stato senz'altro il non volerci considerare dipendenti a tutti gli effetti, visto che il servizio Urp presuppone orari definiti, non compatibili con quelli di un Co.co.co.".

Tolto l'Urp ai precari nacque così l'idea di affidarlo alla Struttura speciale di supporto stampa della Regione, che nel 2010 mise a punto un progetto che prevedeva il servizio di back office e front office. La struttura speciale inviò una nota al dirigente del servizio Bura per richiedere personale già competente e formato per quella tipologia di lavoro per portare avanti il progetto. E chi erano queste figure adeguatamente formate? I famosi Co.co.co., ovviamente.

"L'inevitabile risposta fu - dice ancora la Ferrauto - che non potevano 'prestarci' a un altro ufficio, perché come già detto, non eravamo dipendenti a tempo indeterminato e non potevamo gestire un servizio come l'Urp".

LA SCELTA DEL FORMEZ

E così anche l'ipotesi di affidare l'Urp all'Ufficio stampa della Regione fu cestinata e cambiò la strategia: invece di insistere nel cercare di svolgere il servizio in house, cercando una ventina di persone professionalmente adatte all'interno dell'organico della regione, maturò l'idea di affidare l'Urp a terzi.

Sottolineano ancora gli ex-Co.co.co: anche la "dematerializzazione", ovvero l'informatizzazione, dei documenti cartacei della Regione, oggi affidata al Formez, poteva essere già in stato avanzatissimo.

"Io e i miei colleghi - denuncia la Ferrauto - abbiamo digitalizzato il Bura, il bollettino ufficiale della Regione Abruzzo, facendo risparmiare molti soldi all'ente. Avevamo e abbiamo dunque tutte le competenze e gli strumenti per poter svolgere il servizio che ora è affidato a esterni".

Ciò che infine amareggia maggiormente i Co.co.co è che di fatto "con questa operazione si stia esternalizzando un servizio che la regione Abruzzo poteva svolgere con il suo personale, tenendo conto del gran numero di dipendenti pubblici sottoutilizzati e poco valorizzati, a cui si sono recentemente aggiunti quelli provenienti dagli enti strumentali soppressi, e presto quelli delle Comunità montane e delle Province in via di smantellamento".

Si legge a supporto di questa tesi nello stesso comunicato stampa del Formez: "Il processo di start-up avrà una durata di 3 anni. È previsto anche che una società, scelta in base a un bando pubblico europeo che sarà pubblicato sulla Gazzetta europea entro la fine di aprile, intercetti tutta la comunicazione in entrata della Regione per poi codificarla, archivarla digitalmente e inviarla via email ai soggetti pubblici interessati".