

Gentile Direttore,

mi ha molto incuriosito la querelle che ha coinvolto un po' di giorni fa la sig.ra Rita Toscano, responsabile dell'Urp del Comune di Galatina, e Massimo Negro, cittadino galatinese.

Ricordo brevemente la questione per chi non ne fosse a conoscenza: il sig. Massimo Negro lamentava giustamente, a mio modesto parere, l'incuria e la scarsa attenzione riservata alle aree verdi della città girando un vero e proprio reportage di tutte le zone in questione.

A tali denunce la sig.ra Toscano rispondeva con una lettera nella quale a nome del Comune spiegava che le "responsabilità" sulla mancata pulizia e cura di queste zone sono da attribuire ad una Società che si può contattare ad un numero verde e precisando ancora che la sorveglianza delle stesse spetterebbe alla polizia municipale. Su questa vicenda mi limito solo a riportare le notizie, spero in maniera corretta.

Ciò che invece mi preme sottolineare è il modo in cui la responsabile dell'ufficio conclude la missiva:

"riguardo ai percorsi virtuosi che il sig. Negro suggerisce in ordine alla programmazione delle opere pubbliche...si rivolge l'invito all'interessato e a tutti i cittadini che sentono il diritto dovere di partecipare alla vita pubblica di accostarsi all'Ufficio relazioni con il pubblico".

Su questo punto mi sono un po' imbarazzato pensando a quanto mi è stato raccontato in questi anni da illustri docenti sulle funzioni dell'URP. Sono i cittadini che devono andare incontro agli Enti pubblici o viceversa?

Da quanto mi sembra di aver ascoltato, è stato registrato a più riprese da organi di stampa e media in generale, che la disaffezione dei cittadini nei confronti delle Istituzioni è a livelli altissimi.

Forse è stata una mia impressione ma ho notato, come ha fatto anche Egli stesso, sig. direttore. un tono abbastanza duro e stizzito della sig.ra Toscano, che si rispecchia bene nel titolo riportato da Lei sul portale: "venga all'Urp, non scriva solo sui siti web".

Il compito più arduo che spetta a chi gestisce queste strutture, che dovrebbero essere l'esempio emblematico della democrazia partecipata e dell'amministrazione condivisa, è proprio la difficoltà ad avvicinare e conquistare la fiducia dei cittadini, ma credo che quest'atteggiamento di attesa o di scarsa intraprendenza non aiuti di certo la riconquista di quella collaborazione cittadino-Istituzione, utile a restituire vigore a un paese che sembra ormai incancrenito.

Non voglio che nessuno prenda per critica questa mia riflessione, che resta appunto solo tale, e che serve da stimolo per avviare un dibattito serio e coerente sul riconoscimento della comunicazione come servizio, cioè come ascolto attivo del cittadino assolutamente non unidirezionale, per migliorare la prestazione dei servizi.

Vorrei concludere con questa frase di Franca Faccioli in "Comunicazione pubblica e cultura del servizio" augurando un buon lavoro a Lei e alla sig.ra Toscano

"È necessaria la capacità dell'Amministrazione di diventare intelligente, cioè trasformare critiche e tensioni in strumenti per modificare il proprio operato.

Per raggiungere tali obiettivi è richiesta una flessibilità nelle strutture, nei comportamenti e negli obiettivi delle Amministrazioni.

Le organizzazioni sono considerate flussi di esperienza, strutture attive nel costruire l'ambiente nel quale gli individui costruiscono una realtà per dare un senso a quello che fanno e per continuare il proprio lavoro".

De Lorenzis Francesco

Gentile Francesco,

Rita Toscano è persona capace e preparata. Saprà far tesoro dei suoi suggerimenti. Il sottoscritto considera da sempre la comunicazione un servizio (mi consenta di aggiungere) "**gratificante**". (d.v.)