



Provincia di Perugia

**Presidenza**

**Vice Presidenza**

***Servizio Informazione Comunicazione Decentramento***

**Progetto A**

**Cittadini e Pubblica Amministrazione**

***I nuovi diritti di cittadinanza amministrativa attiva***

**Progetto B**

**Dallo Sportello del Cittadino allo Sportello polifunzionale**

***Il progetto di decentramento dei servizi sul territorio provinciale***

We would like to present two projects carried out by the Province of Perugia:

**A) Citizens and Public Administration**

**The new rights of active citizenship from an administrative perspective**

**B) From Citizen's Counter to multifunctional service**

**Project for decentralization of services within the province**



Provincia di Perugia

**Presidenza**

**Vice Presidenza**

***Servizio Informazione Comunicazione Decentramento***

**Progetto A**

**Cittadini e Pubblica Amministrazione**

***I nuovi diritti di cittadinanza amministrativa attiva***

Si tratta di un progetto di comunicazione di cittadinanza, una comunicazione, ossia, che non è propaganda, non è promozione pubblicitaria, ma è servizio al cittadino. E' la buona comunicazione istituzionale la cui finalità è quella di diffondere la conoscenza delle normative, locali, nazionali e sovranazionali, per aiutare i cittadini, termine usato in senso ampio al di là del significato giuridico, a comprendere il funzionamento della pubblica amministrazione e, di conseguenza, a partecipare all'attività della stessa.

Tale progetto nasce dalla consapevolezza che, a partire dal 1990, le leggi di riforma della pubblica amministrazione ne hanno profondamente modificato il modo di essere e di agire, con conseguenze rilevanti nel rapporto tra questa e la cittadinanza.

Una riforma corposa, dai tempi lunghi, ancora in lavorazione come dimostrano le ultime recenti normative, per cui si parla di "*Riforma Brunetta*" (dal nome del Ministro che l'ha varata), da cui emerge una pubblica amministrazione completamente rinnovata, che non agisce più mediante procedimenti e atti formali, autoritari e segreti, ma pubblici e partecipati, una pubblica amministrazione aperta al confronto con i cittadini, che si muove più rapidamente, con trasparenza, ricercando formule organizzative in grado di offrire servizi migliori e rispondenti ai bisogni espressi dalla collettività. Un'amministrazione consapevole di dover governare insieme ai cittadini e per i cittadini, riconosciuti come soggetti di diritti e di bisogni da soddisfare, come parte di un rapporto paritario e, per questo, protagonisti a pieno titolo dell'attività amministrativa.

La nuova pubblica amministrazione ha il dovere di promuovere, non solo nei confronti dei cittadini ma anche di coloro che si trovano stabilmente sul suo territorio, una serie di informazione che faciliti la conoscenza e la comprensione delle norme di riferimento e li renda autonomi nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla riforma e che a buon titolo sono denominati "diritti di cittadinanza amministrativa attiva".

Il progetto che illustriamo oggi, basato sulla convinzione del valore e del significato della conoscenza, rappresenta un ulteriore strumento proposto dalla Provincia di Perugia per favorire, ampliandolo, il sapere dei cittadini e, di conseguenza, la loro possibilità di incidenza nell'attività delle istituzioni; sono previste numerose attività, tra le quali la pubblicazione e diffusione di una serie di prodotti editoriali, di opuscoli sotto forma di guida-manuale destinati

ai cittadini contenenti l'illustrazione chiara e semplice delle normative di riferimento, le indicazioni delle modalità di esercizio dei diritti e le azioni di tutela dei diritti di cittadinanza amministrativa attiva.

Sono stati prodotti tre manuali della serie **"Sopravvivere alla Pubblica Amministrazione"** della collana editoriale *"Segmenti di Comunicazione Pubblica"* edita dalla Provincia di Perugia: il primo **"Guida ai cittadini su diritti, facoltà e tutele"**, il secondo **"Guida alla semplificazione del linguaggio ovvero sfida al burocratese"**, il terzo, presentato lo scorso 11 maggio in occasione del convegno "L'Unione europea e la nuova cittadinanza" nell'ambito della Festa dell'Europa 2010, **"Guida ai diritti di cittadinanza europea"**.

Tali *"manuali di sopravvivenza"* vogliono essere strumento per le persone per vivere meglio all'interno di un sistema istituzionale pubblico che, nonostante l'ordinamento giuridico italiano e anche europeo siano all'avanguardia sul fronte della cittadinanza amministrativa attiva, di fatto continua spesso a indossare gli abiti di istituzione matrigna e non alleata dei suoi cittadini dove le normative, e in generale gli atti amministrativi che interessano i cittadini, sono scritti in un linguaggio difficile e incomprensibile ai più, quando di fatto viene negato il diritto di informazione, quando si prendono decisioni senza tenere conto delle esigenze di coloro ai quali queste si riferiscono.

L'impegno della Provincia di Perugia è quello di fare della buona amministrazione, quella buona amministrazione che l'Unione europea ha elevato a diritto della persona, quindi riconosciuto a chiunque, indipendentemente dalla nazionalità e, quindi, dalla appartenenza ad uno Stato. Una *buona amministrazione*, quale bene comune e dovere delle amministrazioni pubbliche, che si avvale e vive di una *buona comunicazione* e di una *buona trasparenza*.

## **A) Citizens and Public Administration**

### **The new rights of active citizenship from an administrative perspective**

In this project we deal with communication for the citizenship; this has nothing to do with propaganda or advertising, but means a service for the citizens. The focus of this project is on good institutional communication whose purpose is to disseminate knowledge of the local, national and supranational law to help citizens.

By the way, we refer here to the term 'citizens' beyond any legal meaning.

This kind of institutional communication aims at helping citizens to understand the functioning of public administration and, therefore, to participate actively in the institutional life.

This project stems from the awareness that, since 1990, the laws of public administration reform have profoundly changed the way of being and acting, with important consequences in the relationship between administration and citizenship.

This long-lasting reform continues in recent new regulations, which are called "Reform Brunetta" (named after the minister who has proposed it). From this reform emerges a completely new public administration, which acts no more through formal, secret and authoritarian procedures, but foresees public participation, in dialogue with its citizens, which moves faster, with transparency, seeking forms of organization, able to offer better services and to meet the needs expressed by the community.

An administration aware of having to govern with and for our citizens, who are acknowledged as subjects of rights and needs to be met as part of an equal relationship and, therefore, full actors in administrative activity.

The new government has a duty to promote, not only for citizens but also for residents, a series of information facilitating knowledge and understanding of norms and standards and make them independent in the exercise of their rights namely "administrative active citizenship rights."

The project presented today is based on the conviction of the value and meaning of knowledge; it represents an additional tool proposed by the Province of Perugia in order to promote and disseminate the knowledge of the citizens and, consequently, their ability to impact in the activities of institutions. There are numerous activities, including publishing and disseminating a range of publications, pamphlets as a guide for citizens-handbook containing clear and simple illustration of norms and standards, indications of how to exercise one's rights and means to protect those active administrative citizenship rights. We produced three Guides in the series "Surviving the Public Administration":

The first is "Guide for citizens about rights and protection", the second is "Guide for the simplification of language or challenge to the bureaucratism", the third - presented last May 11th at the conference "The European Union and the new citizenship" as part of Europe Day 2010 – is "Guide to European citizenship rights".

These "survival manuals" are meant to be a tool for people to live better within a public institution that still continues not to be user-friendly, despite the fact that the Italian as well as European legal systems foresee administrative active citizenship as a priority. Their texts continue to be written in an incomprehensible language violating thus the right of citizens to participate actively in the public administration and the institutions.

The commitment of the Province of Perugia is to create a good administration, a practice acknowledged by the EU as one of the individual's basic rights, for everyone, regardless of nationality. A good administration is not only a duty, but also and above all a common good that is based on good communication and good transparency.



Provincia di Perugia

**Presidenza**

**Vice Presidenza**

***Servizio Informazione Comunicazione Decentramento***

**Progetto B**

**Dallo Sportello del Cittadino allo Sportello polifunzionale**

***Il progetto di decentramento dei servizi sul territorio provinciale***

La Provincia di Perugia si estende su un vasto territorio di circa 6.400 kmq, con una popolazione di oltre 660.000 abitanti distribuita su 59 Comuni di cui oltre il 59% al di sotto di 5.000 abitanti.

Il territorio è caratterizzato da una forte eterogeneità sia sotto il profilo orografico, che di distribuzione della densità di popolazione e si configura con aree prettamente rurali a cui si alternano aree altamente urbanizzate e industrializzate. I governi locali sono rappresentati da importanti realtà comunali affiancate a piccole e piccolissime municipalità.

In questo quadro di riferimento, assume particolare importanza il progetto di **decentramento dei servizi provinciali** sull'intero territorio collegati attraverso *una rete unitaria di comunicazione* su cui far transitare informazioni e servizi destinati ai cittadini, alle imprese, alle istituzioni, al mondo delle associazioni e a tutti quegli organismi che operano nel versante economico, sociale, culturale, sportivo, ...

Nei primi anni '90 la Provincia di Perugia avvia il programma di comunicazione con i cittadini, in attuazione della normativa in materia di Uffici Relazione con il Pubblico (d.lgs 29/1993, attuale d.lgs 165/2001, e l. 241/1990) e inaugura, nel marzo 1995, lo **Sportello del Cittadino di Perugia**, uno tra i primi esempi nazionali di questo tipo di struttura di informazioni e servizi.

Successivamente, dopo l'esperienza sviluppata nell'ambito del progetto nazionale «Servizi polifunzionali di accesso alla pubblica amministrazione», promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica, lo Sportello del Cittadino di Perugia amplia la sua rete di Sportelli territoriali - Sportelli del Cittadino, Servizi Decentrati e Telecentri - collaborando e convenzionandosi con altri enti locali (Comuni e Comunità montane).

Attualmente operano sul territorio provinciale 9 Sportelli del Cittadino: Perugia, Foligno, Spoleto, Bastia Umbra, Città di Castello, Cascia, Spello, Trevi, Umbertide.

Per potenziare l'attività di comunicazione e informazione svolta dagli Sportelli del Cittadino e dai Servizi Decentrati e per informare sulle attività e i servizi della Provincia nasce il progetto di comunicazione denominato "Provincia Amica ...del Cittadino".

Nell'ambito di tale progetto a settembre 2009 è stato inaugurato il decimo Sportello del Cittadino, denominato "Sportello itinerante", che si aggiunge ai 9 Sportelli sopra elencati.

Lo "Sportello Itinerante" promuove i servizi della Provincia di Perugia, spostandosi nel territorio regionale e nazionale, partecipando ai principali eventi fieristici, saloni, mostre, ecc... Con tale presenza la Provincia vuole avvicinarsi ai cittadini che possono, così, avvalersi direttamente delle informazioni e dei servizi offerti dagli Sportelli.

Sempre nel progetto "Provincia Amica ...del Cittadino", e frutto del lavoro di equipe tra più uffici dell'Ente, è stato promosso un nuovo sistema di decentramento dei servizi che prevede l'istituzione di "Sportelli Polifunzionali" situati nei principali Comuni del territorio, collegati, da un punto di vista gestionale e organizzativo, agli uffici centrali di Perugia.

Attraverso lo sviluppo del decentramento dei servizi e delle informazioni è possibile semplificare le procedure, ottimizzare i tempi di risposta al pubblico, evitare inutili spostamenti agli utenti, abbattendo così costi sociali e ambientali.

## **B) From Citizen's Counter to multifunctional service**

### **Project for decentralization of services within the province of Perugia**

The Province of Perugia extends over a vast area of approximately 6,400 square kilometers with a population of 660.000 inhabitants spread over 59 municipalities in more than 59% below 5.000 inhabitants. The territory is characterized by strong heterogeneity both in terms of topography, and distribution of population density and consists mostly of purely rural areas alternated by highly urbanized and industrialized areas. Local governments are represented by important cities alongside local small and very small municipalities.

In this framework, the decentralization of provincial services is of particular importance as they are connected within a unique communication network through which make pass information and services for citizens, companies, institutions, associations and all kind of profit and non-profit organizations focusing on social or cultural issues or the sports.

...

In the early 90s, the Province of Perugia starts to work on a communication program with citizens, implementing the Offices of Public Relations [URP] based on the Legislative Decree 29/1993, the current Legislative Decree 165/2001, and the Law 241/1990) and in March 1995, inaugurates the "Citizen's Counter of Perugia", one of the first national examples of this kind of information structure and services.

Later, after the experience developed within the national project "Multifunctional Services for Accessing Public Administration", promoted by the Department of Public Function, the "Citizen's Counter of Perugia" widens its network of local counters - Counters for the Citizen, Decentralized Services and Telecentres – whose aim is to cooperate and create agreements with other local authorities (Municipalities and Mountain Communities).

Currently, 9 Citizen Counters operate within the province: Perugia, Foligno, Spoleto, Bastia Umbra, Città di Castello, Cascia, Spello, Trevi, Umbertide.

In order to enhance the communication and information about the activities and services of the Province, carried out by the Citizen's Counters and the Decentralized Services, was founded the communication project called "Province friend ... of the Citizen".

In September 2009 within this project is inaugurated the tenth Citizen's Counter, namely the "Itinerant Counter".

The "Itinerant Counter" promotes the services of the Province of Perugia, moving within the regional and national territory, participating in major fairs, saloons, exhibitions, etc ... through which the Province intends to reach out to citizens who can thus benefit directly the information and services offered by the Counters.

Still within the project "Province friend ... of the Citizen", as result of the teamwork between several offices of the Province, a new system of decentralization of services implements "Multifunctional Counters" within the major Municipalities of the territory, connected to Perugia by a common management and organization.

Through the development of decentralization of services and information, it becomes possible to simplify procedures, improve response times to the public, and avoid unnecessary drives to Perugia for the citizens living in other municipalities, thus reducing social and environmental costs.