

Intercanvi administratiu URP-Rivoli amb OAC-Mollet del Vallès 2005

La regidora de Comunicació i Recerca, Eva Pazos, destaca com a objectiu de la visita que va fer a Rivoli, acompanyada de tècniques municipals, el de treballar de forma conjunta en temes d'atenció al ciutadà i de comunicació institucional. El consistori de Rivoli està interessat en implantar el model d'oficina única que fa servir l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'OAC. Aquest model ja el van conèixer l'any 2003 en la seva visita a Mollet, tot just fet el canvi a la nova Casa de la Vila; però amb el projecte ja consolidat, van voler conèixer les experiències de l'OAC, els problemes i els avantatges detectats i el seu funcionament en general.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) de Rivoli va mostrar el seu pla de comunicació institucional, que és molt interessant i un bon model per a la ciutat de Mollet. L'Ajuntament de Rivoli té unificada l'atenció directa al públic amb la comunicació externa.

Intercanvi administratiu OAC-Mollet del Vallès amb URP-Rivoli 2003

La delegació de l'Oficina de Relacions amb el Públic (URP. Ufficio Relazioni con il Pubblico) de Rivoli, formada per Vincenzo Tusino (director d'URP) i Rosanna Paparella (adjunta al director) es van interessar en les dues sessions de treball que es van fer els matins dels dies 9 i 10 d'octubre en conèixer el funcionament de l'OAC. El seu interès va estar centrat, principalment, en el concepte d'oficina única d'atenció al públic i en el disseny dels procediments administratius. La URP compagina espai amb altres serveis d'atenció, com serien els equivalents del padró d'habitants i del registre d'entrada.



Des d'Organització, Jaume Mampel va detallar el protocol que es segueix per normalitzar un procediment: grup de treball, adopció d'un consens sobre la forma òptima de realitzar-lo, documentació i implementació; tot seguint uns criteris d'adequació a normes estàndards de qualitat. Des de l'OAC, qui subscriu va informar del procés històric de gestació de l'oficina, dels problemes trobats i de les solucions adoptades. Així com del funcionament actual de l'oficina (gestor de cues, horaris, personal, etc.).



La URP de Rivoli ens va mostrar la seva feina en accions de comunicació, amb una política activa i creativa de relacions públiques. S'ha de destacar que la URP gestiona la política de comunicació municipal amb criteris d'anticipació a les demandes dels ciutadans i de màxima informació. Entre les accions a ressenyar s'apunten els elements de màrqueting que es donen als nous nats -com a benvinguda en el moment que els pares els empadronen- i als ciutadans que perden la documentació, com a detall de consol (URP gestiona objectes perduts). També destaca el fet que URP sigui responsable de la revista municipal i que tingui en marxa una iniciativa de crear un sistema de missatgeria telefònica amb els ciutadans interessats en algun tema de competència municipal (activitats, impostos, trànsit).