

Riceviamo e con piacere pubblichiamo la lettera inviataci dal Comune di Quarrata al termine di un efficace e positivo percorso formativo

Parliamoci chiaro: oggi non è semplice lavorare nella pubblica amministrazione e, tantomeno, ai Servizi Demografici: risorse limitate, scarsa incentivazione, carente considerazione circa la professionalità del personale addetto che si sommano ad una serie di ritardi e deficit strutturali del sistema che generano una sorta di diffidenza nei cittadini che si rivolgono a noi. Non è un caso, infatti, che noi operatori non ci possiamo limitare ad indicare la procedura da applicare o la normativa da seguire, ma dobbiamo profondere le nostre energie nel convincere l'utente che quanto richiesto è giusto e doveroso, corretto e conforme a legge.

Certo, un po' è anche colpa nostra: l'esistenza di prassi variegata non aiuta ... non possiamo certo dimenticare che alla (faticosa) domanda se si debba o meno pagare il bollo (o — fino al luglio scorso — se si possa quietanzare un assegno) il cittadino che si rivolge a uffici di Comuni diversi rischia di ottenere almeno risposte completamente differenti e ... senza dubbio, a fronte della richiesta del pagamento dell'imposta esibirà un certificato per un uso del tutto analogo rilasciato in esenzione!

Insomma, il disagio aumenta in misura direttamente proporzionale in relazione al numero di volte che ci sentiamo accusare di incompetenza da cittadini, spesso molto confusi ed irritati (e non sempre a torto) da questa incoerenza di comportamenti.

Pertanto, per cercare di superare o, almeno di ridurre, le incertezze del nostro lavoro quotidiano il nostro ufficio ha scelto di investire nella formazione, nella convinzione che la professionalità sia l'unica possibilità per guadagnare rispetto e credibilità.

Potrà apparire banale, ma la preparazione unita alla (molta pazienza e alla) voglia e capacità di spiegare nel dettaglio di una procedura oppure sapere spiegare con precisione il perché di un «No» anche orientandosi agevolmente nella normativa può fare la differenza ed evita che il cittadino esca dall'ufficio confuso e con la sensazione di essere stato vittima dell'inefficienza.

Avendo avvertito più volte, nel corso degli ultimi tempi, l'esigenza di chiarire dubbi e perplessità e di approfondi-

re alcuni temi più complessi abbiamo deciso di organizzare un ciclo di incontri di aggiornamento sullo stato civile e l'anagrafe, grazie anche e soprattutto alla lungimiranza degli amministratori ed alla disponibilità delle colleghe del servizio Personale che ci hanno messo a disposizione le risorse economiche ed i locali.

Il primo passo è stato quello, ovviamente, di individuare e scegliere il soggetto che avesse le competenze e le capacità per gestire l'aggiornamento, che abbiamo individuato in SEPEL, casa editrice specializzata nelle materie demografiche e da noi già conosciuta ed apprezzata per la qualità del suo lavoro.

Successivamente, insieme ai responsabili della formazione de La Rivista, abbiamo individuato gli argomenti da trattare, scelto i relatori, deciso come impostare il programma e definito il numero di pomeriggi da dedicare a ciascun argomento in relazione alla sua complessità: in

altre parole, ci 'siamo cuciti addosso' il progetto formativo ed è proprio in questo che risiede il primo e più grande vantaggio di avere scelto un modello di formazione in house.

Per ciascuno degli undici incontri che sono stati realizzati (5 di anagrafe e 6 di stato civile) abbiamo potuto decidere il taglio da dare a ciascun argomento e così abbiamo scelto un approccio più

teorico nelle materie in cui avevamo lacune da colmare e la necessità di un inquadramento normativo completo ed uno, invece, più teorico/pratico laddove i profili normativi dovevano solo essere puntualizzati, dedicando maggiore attenzione alla parte pratica.

Inoltre, poichè abbiamo esteso la possibilità di partecipare agli incontri anche ai colleghi di altri Comuni, si è creato un clima di confronto estremamente positivo che ha regalato a tutti un reciproco arricchimento.

Concludo dicendo che la nostra esperienza è stata estremamente positiva: l'aver diluito gli 11 incontri in un arco temporale di circa 18 mesi ha evitato un eccessivo sovraccarico di lavoro nei partecipanti e la formazione è diventata un piacevole 'compagno di viaggio' ed un modo di interpretare il nostro lavoro quotidiano. I frutti del nostro impegno si apprezzeranno sicuramente nel tempo!

