



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

## **La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna**

Prima conferenza regionale degli operatori degli sportelli  
della Pubblica Amministrazione per l'informazione al cittadino

Cagliari, 14 Aprile 2011



# Qualità, trasparenza e valutazione

## I nuovi “obblighi” nell’agire della Pubblica Amministrazione

- > **Performance qualitativamente elevate, integrità e trasparenza nell'operare, che portino al miglioramento delle prestazioni e restituiscano alla collettività servizi soddisfacenti**

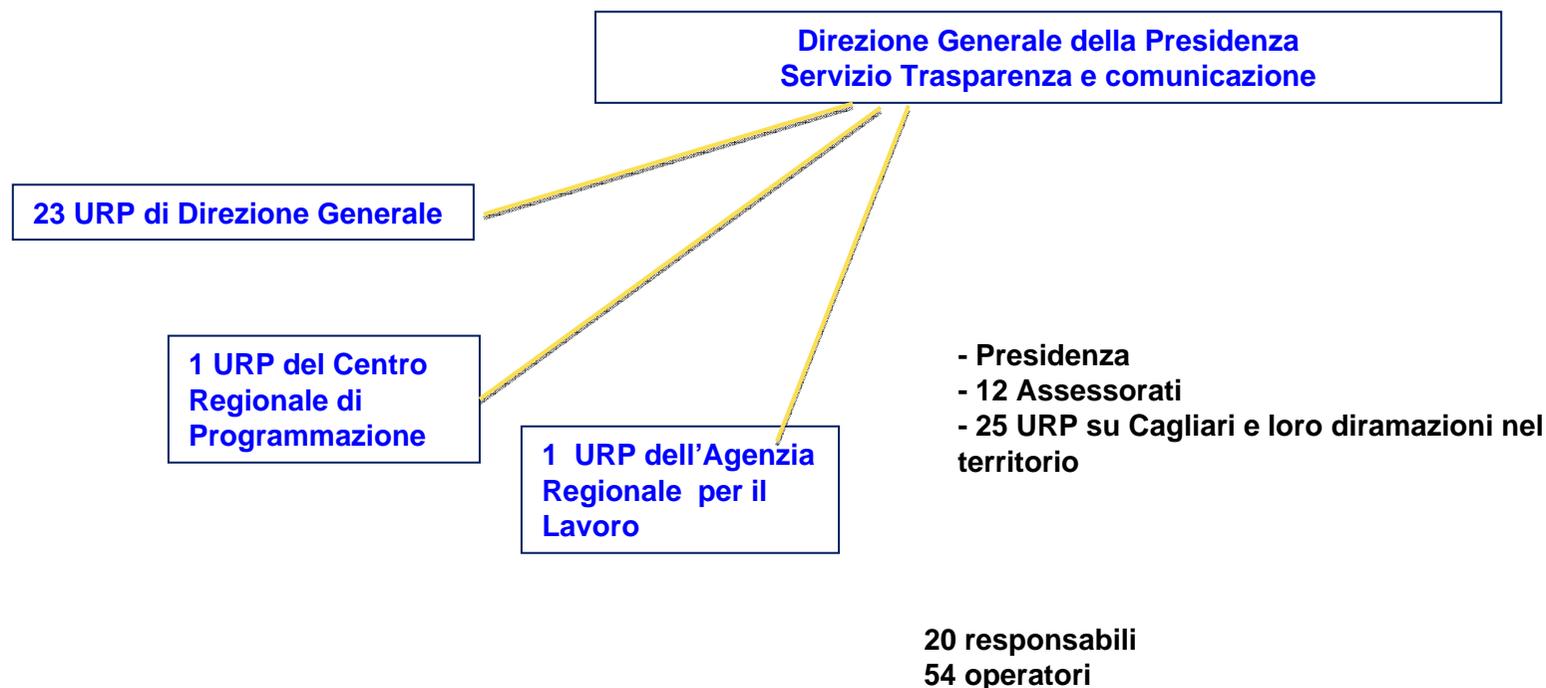


Questi termini accompagnano da diversi anni, in un crescendo di prescrizioni, il contesto normativo cui deve riferirsi nel suo agire la Pubblica Amministrazione in Italia.

Il legislatore ha inteso rafforzare nel tempo le norme preesistenti ponendo qualità, trasparenza e comunicazione, non più come possibilità, ma come “obblighi” all'interno delle procedure amministrative.

Performance qualitativamente elevate, integrità e trasparenza nell'operare, che portino al miglioramento delle prestazioni e restituiscano alla collettività servizi soddisfacenti.

## La struttura organizzativa della rete regionale degli Urp





## La strada già percorsa.....

- ✓ Istituzione della Rete degli URP
- ✓ La formazione del personale
- ✓ La direttiva sulla trasparenza
- ✓ I servizi on-line
- ✓ La rilevazione della qualità dei servizi
- ✓ Il monitoraggio dell'utenza
- ✓ Istituzione call center e numero verde



## **La strada già percorsa**

### **Istituzione della Rete degli URP**

La legge regionale n. 31/98 all'art.20 dispone:

"L'ufficio per le relazioni con il pubblico istituito presso la Presidenza della Giunta attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità, al fine di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture, ivi comprese le iniziative in materia di relazioni con il pubblico realizzate nell'ambito degli altri rami dell'Amministrazione.

Il medesimo ufficio inoltre coordina le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti presso gli altri rami dell'Amministrazione, presso l'Azienda delle foreste demaniali e presso gli enti."

### **La formazione del personale**

A partire dal 2000 sono iniziati i corsi di formazione del personale che hanno visto il Formez come partner principale.

L'ultimo corso di aggiornamento "Front office chiavi in mano" si è appena concluso e ha visto coinvolti 65 fra operatori e responsabili Urp.

### **La direttiva sulla trasparenza**

Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 4 giugno 2004, n. 80 ;

La "Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici Relazioni con il pubblico" ha come finalità principale quella di offrire agli operatori degli URP ed ai cittadini sicuri punti di riferimento in ordine alle modalità di attuazione di diritti fondamentali, quali quelli nascenti dalla normativa in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

I diritti di cui si parla sono quelli strettamente connessi alla possibilità per i cittadini di conoscere il contenuto degli atti amministrativi ma, prima ancora, di essere a conoscenza dell'esistenza di tali atti emanati dalla pubblica amministrazione.

Con l'emanazione della direttiva sull'accesso la Regione Sardegna ha, quindi, dimostrato la propria disponibilità alla trasparenza, a farsi conoscere, manifestando i propri intenti e le proprie decisioni in atti che rende divulgabili e, quindi, conoscibili da quante più persone possibile.



## **Segue ....La strada già percorsa**

### **I servizi on-line**

L'Urp della Presidenza, in costante raccordo con la Rete degli URP, garantisce mediante il sito istituzionale:

- l'aggiornamento dell'organigramma;
- la disponibilità di 860 schede informative sui procedimenti amministrativi con relativa normativa e modulistica.
- la pubblicazione quotidiana delle notizie sugli atti amministrativi quali delibere, determinazioni e bandi.
- l'invio settimanale a 7585 iscritti della news letter sull'attività dell'amministrazione regionale;

L'Urp cura nel format televisivo Novas in Tv, coordinato dall'Ufficio Stampa della Presidenza, la realizzazione della rubrica dedicata in ogni puntata all'informazione sulle opportunità offerte e pubblicate nei portali della Regione. Coordina, inoltre, il call center della Rete degli Urp collegato al numero verde 800098700.

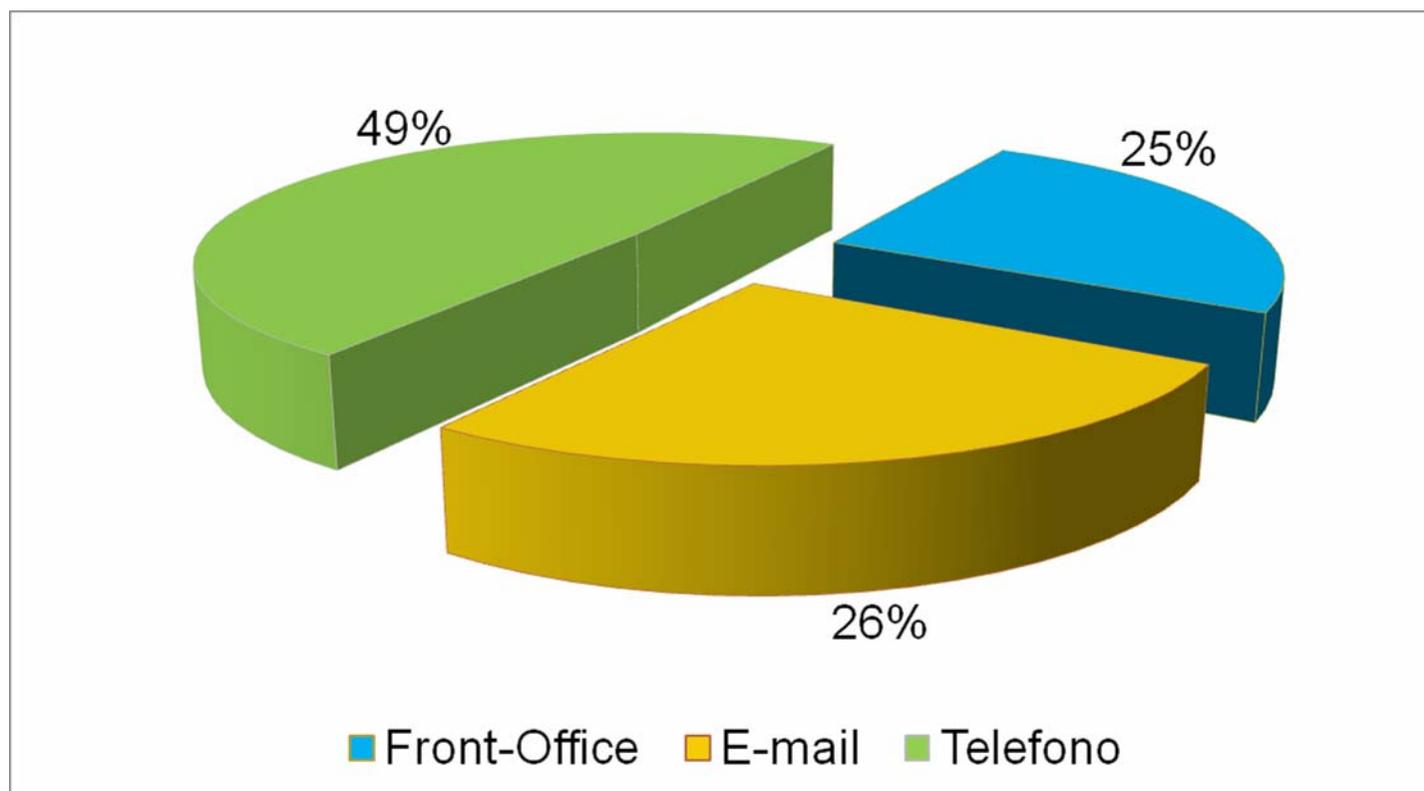
### **La rilevazione della qualità dei servizi**

L'Urp misura costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso un'indagine di customer satisfaction, effettuata somministrando agli utenti che si recano al Front-Office un questionario che consente al cittadino di esprimere consensi, dissensi o suggerimenti sui servizi offerti

### **Il monitoraggio dell'utenza**

L'Urp effettua il costante monitoraggio dell'utenza attraverso la registrazione quotidiana dei contatti, la rilevazione della tipologia dell'utenza e delle informazioni richieste mediante le diverse modalità di contatto (telefono-e-mail-Front-office). Dall'analisi dei dati rilevati dal 2004 ad oggi si evidenzia che la modalità di contatto preferita dai cittadini per accedere alle informazioni avviene per il 49% tramite il telefono, per il 26% attraverso la posta elettronica e per il 25% attraverso il contatto diretto. Tenendo conto di questa analisi, la Presidenza ha ritenuto opportuno provvedere ad implementare il servizio offerto attraverso l'attivazione di un numero verde presidiato da un call center dedicato, coordinato dall'Urp della Presidenza. Il call center, da febbraio a dicembre del 2010, ha gestito circa 21.000 contatti. A completamento dell'analisi dei contatti è di fondamentale importanza evidenziare che nel corso dell'anno 2010 circa 37milioni di accessi al sito istituzionale che garantisce quotidianamente l'aggiornamento delle informazioni e la pubblicazione degli atti prodotti dall'Amministrazione e degli Enti e delle Agenzie.

## MODALITA' DI CONTATTO CON LA RETE DEGLI URP





# I nostri obiettivi:

## Accrescere la qualità dei servizi

- Un Urp aperto a tutti
- Diffusione dei servizi on line
- Il forum degli operatori degli sportelli informativi delle Pa della Sardegna
- Le giornate della trasparenza

Sarà dedicata una maggiore attenzione ai diversamente abili dotando lo sportello di un interprete del linguaggio dei segni LIS ed anche di supporti informativi dedicati ai non vedenti, estendendo ad altri URP l'esperienza in corso presso l'Agenzia Regionale del lavoro.

Saranno rafforzate le sinergie con la Direzione della Società dell'Informazione dell'Assessorato degli Affari Generali per ottimizzare la diffusione degli strumenti informativi e delle modalità di accesso alle informazioni ed ai servizi informatizzati e per colmare il digital divide non soltanto da un punto di vista infrastrutturale

In quest'ottica questa giornata è da noi considerata l'inizio di una collaborazione fra tutti gli sportelli informativi territoriali. Creeremo innanzitutto un forum come spazio di confronto per consentire alla comunità dei comunicatori di scambiarsi opinioni, esperienze e informazioni. La prossima Conferenza del 2012 sarà organizzata valutando insieme, nel corso dell'anno, quali dovranno essere i temi da affrontare e trovando il modo di predisporre insieme, per quella data, documenti e proposte migliorative dei nostri servizi.

Potremmo insieme programmare giornate della trasparenza da inserire nei Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità in modo da offrire ai diversi target una più ampia ed articolata visione degli interventi nei diversi ambiti sul territorio.