

## **BARCAMP REGIONE SARDEGNA**

### **La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011**

#### **SESSIONE I - TAVOLO 7**

**Tema: Potenziare la comunicazione interna per migliorare i servizi offerti al cittadino**

**Relatore:** Elisabetta Dessì – Responsabile Front Office Presidenza Regione Sardegna  
[eldessi@regione.sardegna.it](mailto:eldessi@regione.sardegna.it)

**Facilitatore:** Daniela Isola – Formez PA

**Partecipanti:**

1. Annalisa Puddu – Corpo Forestale
2. Utzeri Tiziana – Comune di Villasimius
3. Giuseppe Cireddu - Comune di Villasimius
4. Antonello Meloni - Comune di Villasimius
5. Pierfranco Fiori – Regione Autonoma della Sardegna - URP Ass. Lavoro
6. Alessandra Angius – Regione Autonoma della Sardegna – URP Ass. Agricoltura
7. Giancarlo Demontis – Agenzia Regionale Lavoro
8. Francesca Pasini - Agenzia Regionale Lavoro
9. Caterina Loi – Argea Sardegna
10. Gabriella Perra – Comune di Settimo S. Pietro
11. Carla Dessì - Regione Autonoma della Sardegna - URP Affari generali
12. Roberta Contini – Università di Cagliari
13. Vanda Ferrai - Regione Autonoma della Sardegna - URP Urbanistica
14. Annarita Cugusi - Policlinico Monserrato
15. Mirella Caria - CUP policlinico Monserrato
16. Fabio Medda - Regione Autonoma della Sardegna - URP ambiente
17. Liliana Recino - ASL Sassari
18. Cristina Milia – Comune di Settimo San Pietro
19. Susanna Meridda - Comune di Iglesias
20. Bonaria Uccheddu - Comune di Iglesias
21. Benvenuto Puddu - URP Comune di Cagliari
22. Rossana Sanna - Regione Autonoma della Sardegna - URP Ragioneria
23. Carla Massa - Regione Autonoma della Sardegna - URP Ragioneria
24. Fatima Puddu - Regione Autonoma della Sardegna - URP Ass. Lavoro
25. Andrea Pes – URP Comune di Bortigiadas
26. Francesca Pileri - Ufficio di Gabinetto del Sindaco Comune di Porto Torres
27. Silvana Manunta - URP Comune di Porto Torres
28. Lucia Sanna - Regione Autonoma della Sardegna – URP Ass. Turismo
29. Elide Damu - Regione Autonoma della Sardegna – URP Ass. Turismo
30. Tiziana Nieddu – URP ASL Olbia
31. Giuseppe Melosu - Sovrintendenza Beni Culturali Sassari
32. Giulio Arca – URP Università di Sassari
33. Filippo Carrucciu – Comune Pauli Arborei

La discussione è partita dal quesito “**cosa fare per creare buoni canali comunicativi interni?**”. Da subito sono emerse le difficoltà delle varie amministrazioni, relative al fluido e spontaneo flusso





## Linea Amica

La P.A. al tuo servizio

comunicativo interno. Sono state portate avanti azioni differenti per facilitare la comunicazione interna, ad esempio con la scannerizzazione delle richieste e l'inoltro telematico, oppure con la creazione di un database condiviso e aggiornato on-line da tutti gli uffici. Tuttavia i problemi continuano a permanere, quindi sono stati indicati alcuni possibili suggerimenti:

- Creazione di una Rete interna di referenti della comunicazione: esempio di formazione interna voluta dai vertici dell'amministrazione.
- Creazione di una rete di referenti dei servizi fondamentali al cittadino che affiancano i colleghi che portano avanti i procedimenti: in questo modo l'URP diventa consapevole dell'informazione fornita e riescono a trasmetterla all'esterno.
- E' importante che venga fatta formazione ai primari, ai dirigenti, con piccole riunioni di servizi analoghi, per spiegare l'attività dell'URP e individuare un referente che si possa interfacciare con l'urp nei tempi e con le modalità opportune.
- Servono maggiori risorse umane ed economiche, perché quando c'erano investimenti nella comunicazione interna si ottenevano risultati.
- Occorre potenziare l'URP in Back Office e non solo in Front Office, per chiedere e stimolare la raccolta informazioni.

### Proposta:

- Creare INTRANET: database di info sui servizi
- Definire filiera della comunicazione interna: rete interna della comunicazione: percorsi e procedure validate nella comunicazione; la comunicazione interna deve diventare un obiettivo di ogni dirigente/caposettore e che sia oggetto di valutazione delle performance
- Campagne di comunicazione interna tra colleghi; richiesta suggerimenti agli uffici per migliorare l'URP
- Affiancamento tra URP e capi settore: riunioni tra capo settore cadenzate e obbligatorie
- Potenziamento Front Office e Back Office: aumento delle risorse umane e finanziarie al fine di sopperire alle mancanze

