

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

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

SESSIONE I - TAVOLO 9

Tema: Azioni di promozione e collaborazione tra sportelli informativi

Relatore: Donatella Dessì - Servizio trasparenza – Portale istituzionale Regione Sardegna
dodessi@regione.sardegna.it

Facilitatore: Silvia Vivonet – Formez PA

Partecipanti:

1. Stefania Piras - CESIL San Sperate
2. Stefania Zoccolo - URP servizio idrografico
3. Manuela Piras - CESIL San Sperate e Carbonia
4. Alessandro Pistis - CESIL Milis
5. Monica Manca - CESIL Porto Torres
6. Rossella Locci - CESIL Monserrato InformaCittadino Parteolla
7. Fulvia Foddai - CESIL Tissi
8. Angela Maria Pira - CESIL Porto Torres
9. Antonella Vacca - URP Assessorato Agricoltura RAS
10. Lucia Carrus - URP assessorato agricoltura RAS
11. Roberta Fois - CESIL Sini
12. Giuseppe Mei - CESIL Ghilarza
13. Angelo Porcu - CESIL Barigadu
14. Antonello Aru - URP Comune di Cagliari
15. Gianpaolo Cossu - CESIL Laconi
16. Maria Stefania Montaldo - URP Comune di Sassari
17. Cristian Muntoni - CESIL San Gavino Monreale
18. Gianni Piretto - RAS Assessorato Trasporti
19. Teresa Piras - RAS Assessorato Trasporti
20. Debora Pinna - CESIL Castelsardo
21. Alessandra Fantinel - CESIL San Gavino
22. Daniela Cabras - Informagiovani di Villacidro e Selargius
23. Roberta Saba - CESIL Segariu
24. Filippo Melis - Informagiovani Serramanna
25. Antonella Pibiri - Informagiovani Uta
26. Alessandra Sanna - Informagiovani Vallermosa
27. Maria adriana Ullasci - URP RAS Enti Locali
28. Sabrina Fasolato - URP Comune Carloforte
29. Francesca Collu - Informagiovani Uta
30. Simonetta Trastu - CSL Iglesias
31. Maria Sedda - EISS (comitato regionale) Ottana
32. Maria ignazia Deidda - CESIL Laconi
33. Claudio Deriu - CESIL Bosa
34. Luca Sechi - Assessorato Turismo RAS



Fare sistema tra sportelli diversi per potenziare il lavoro dei singoli operatori, andare oltre il proprio campo, accompagnamento del cittadino dentro la PA, non solo sportello nella propria PA ma potenziare tutti gli sportelli della PA.

La discussione si apre al tavolo con l'intervento del relatore che, dopo aver introdotto il tema, mette l'accento su una prima esigenza: *fare sistema tra sportelli diversi per potenziare il lavoro dei singoli operatori, andare oltre il proprio campo, accompagnando il cittadino dentro la PA.*

Attualmente la comunicazione tra gli operatori avviene tramite la rete interna formata da coloro che già lavorano negli uffici URP. C'è poi un uso ormai frequente delle mail (molti usano le mailing list) e non vanno dimenticati i portali tematici del portale utili non solo al cittadino (utilizzatore finale) ma agli operatori stessi.

Il sistema quindi funziona sotto forma di collaborazione virtuale perché indirizza il cittadino nel reperimento nelle informazioni utili allo scopo. Il modello andrebbe affinato tuttavia tra URP, dipendenti RAS dei vari assessorati e cittadino non ci sono grossi problemi di comunicazione. Allora il problema a che livello si pone? Secondo Donatella Dessì restano fuori dalla rete la maggior parte delle amministrazioni provinciali e comunali. La RAS infatti pubblica gli atti (non di tutti però) dei comuni (quelli che aderiscono a Comunas).

Emergono varie esigenze:

- Auto formazione operatori (soprattutto uso dei motori di ricerca)
- individuare un referente unico dentro la PA nelle singole amministrazioni
- individuare una o più fonti attendibili

Interessante a questo proposito l'esempio di Sardegna Consumatore esposto da Luca Sechi – RAS Assessorato al Turismo (<http://www.sardegnaconsumatore.it/>) che utilizzando una piattaforma open source, mette in rete una serie di informazioni a cui possono attingere vari amministrazioni. Una sorta di database di casi che possono riutilizzati. Qui esiste una rete di lavoro e le discussioni possono essere discusse in un'area comune. Uso del motore di ricerca semantico. Possibilità di creare gruppi di lavoro per amministrazione oppure per tematica.

Significativi anche i contributi degli uffici Informa Giovani:

- Carloforte che utilizza la radio.
- Serramanna (Filippo Melis) che propone l'attivazione di un canale privilegiato fra RAS e enti di formazione (sarebbe utile perché i loro utenti chiedono soprattutto informazioni su borse di studio, corsi di formazione, bandi e concorsi e spesso queste informazioni giungono prima al cittadino che all'ufficio stesso).
- Villacidro e Selargius dove esiste una rete informale tra colleghi che ogni settimana dividono il carico di lavoro dedicandosi a turno ad una tematica specifica che poi condividono tra di loro.

Proposta: formalizzare quelle reti tra operatori che si sono costituite in via informale e che si sono rivelate efficaci. Programmare la formazione per gli operatori degli sportelli al cittadino affinché siano in





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

grado di reperire le informazioni giuste (uso adeguato dei motori di ricerca). Individuare una o più fonti attendibili, dalle quali prendere le informazioni utili al cittadino. Potenziare quindi gli strumenti attualmente disponibili: il portale della RAS per esempio con i suoi canali tematici. Individuare nelle PA (Comune, Provincia, Cesil, CSL, Informa Giovani ecc ecc) uno o più referenti in grado di comunicare tra loro e condividere le informazioni utili a tutti (trasversali).



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Formez PA