

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

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

SESSIONE II - TAVOLO 1

Tema: "Ci Chiamano professionisti della comunicazione..." riflessioni sulla comunicazione interna e tra le diverse componenti (altri Assessorati, Organizzazioni, Associazioni, comitati e cittadini)

Relatore: Giuseppe Vacca – Corpo Forestale e di Vigilanza ambientale gvacca@regione.sardegna.it

Facilitatore: Mary Sanna Artizzu – Formez PA

Partecipanti:

1. Francesco Buffa – Urp Comune di Settimo San Pietro
2. Cristina Milia – Assessore Comune di Settimo San Pietro
3. Benvenuto Puddu – Urp Comune di Cagliari
4. Sabrina Fasolato – Urp Comune di Carloforte
5. Giuseppe Martini – Urp Agenzia regionale per il lavoro
6. Cristina Pirino – Urp Azienda Brotzu
7. Silvana Cau – Assessorato Enti Locali
8. Carmen Atzori – Assessorato Pubblica Istruzione
9. Maria Adriana Ullasci – Urp Assessorato Enti Locali
10. Manuela Salis – Urp Agenzia regionale per il lavoro
11. Alessandra Zoroddu – Cesil Ozieri
12. Elena Biondi – Cesil Ozieri
13. Maria Paola Casula – Urp Agenzia regionale per il lavoro
14. Marzia Casula – Urp Agenzia regionale per il lavoro
15. Liliana Recino – Asl Sassari
16. Benedetta Sanna – Asl Nuoro
17. Fulvia Foddai – Cesil Tissi
18. Liliana Balloco – Urp Assessorato Sanità
19. Gianluigi Sulas – Ufficio Stampa Provincia di Carbonia-Iglesias
20. Maria Stefania Podda – Urp Provincia di Sassari
21. Anna Deriu – Provincia di Carbonia-Iglesias
22. Cinzia Consagra – Inps Relazioni Esterne
23. Eugenia Laria – Comune di Nuoro

Il tema del tavolo è quello della comunicazione interna, tema trasversale a tutte le Amministrazioni e problema comune agli uffici URP, che lamentano il fatto di non riuscire ad instaurare un rapporto di collaborazione e di scambio informativo con gli altri servizi e settori dell'organizzazione, al fine di soddisfare con maggiore efficacia le richieste dei cittadini.

Emergono subito alcune problematiche comuni:

- la mancanza di formazione, con 2 scenari distinti: quello di chi è stato inserito dentro un URP senza aver avuto un'adeguata formazione, quello invece di chi è stato formato ai sensi di quanto prescritto dal DPR 422/2001;
- lo scarso riconoscimento del ruolo dell'URP da parte della dirigenza e del management delle Amministrazioni;





Linea Amica

La P.A. al tuo servizio

- l'istituzione e formalizzazione di una rete di referenti dei servizi dell'ente che siano in grado di interfacciarsi con l'URP e fungere da vero e proprio "strumento di lavoro" per l'URP;
- la scarsa comunicazione interna dell'ente, problema culturale da non sottovalutare;
- la scarsa comunicazione tra gli URP delle varie amministrazioni.

E' interessante a questo proposito l'esperienza della provincia di Sassari che ha istituito un URP con operatori formati secondo i requisiti prescritti dalla legge e che sta facendo un lavoro di mappatura dei procedimenti e dei servizi coinvolgendo tutti i referenti dei servizi. Il progetto è partito con un protocollo di intesa con l'Università, in particolare la Facoltà di Scienze politiche che collabora con dei ragazzi che vanno porta a porta a mappare i procedimenti.

Quali possibili soluzioni a queste problematiche il gruppo di lavoro ipotizza:

- l'organizzazione di giornate di incontro e confronto tra operatori URP, referenti dei servizi e dirigenti, sia all'interno di una stessa amministrazione, sia tra amministrazioni diverse;
- l'istituzione di piattaforme comuni di dati alle quali possano accedere tutti gli operatori URP di diverse amministrazioni;
- l'istituzione formale di una rete di referenti interni al fine di una migliore circolazione delle informazioni, e il posizionamento degli uffici URP alle dipendenze del vertice della struttura amministrativa dell'ente;
- la formazione certificata per chi lavora all'URP.

Le **proposte** emerse in questo tavolo sono ampie e trasversali a molti altri temi e considerano il miglioramento della comunicazione interna come uno degli strumenti validi per perseguire l'obiettivo generale di **migliorare i processi di comunicazione e relazione con i cittadini – utenti**.

In particolare il gruppo propone di:

- sollecitare una disposizione regionale che obblighi le amministrazioni a certificare la formazione degli operatori URP;
- sensibilizzare i responsabili/dirigenti/amministratori dei servizi attraverso riunioni periodiche, sistematiche e strutturate;
- creare una rete di referenti interna che abbia il proprio vertice nell'URP (coordinamento del flusso informativo) con il sostegno e il riconoscimento della dirigenza;
- far rientrare tra gli obiettivi della dirigenza l'istituzione e il funzionamento della rete dei referenti quale strumento essenziale per il buon funzionamento dell'URP;
- favorire il coordinamento degli URP regionali attraverso la promozione di incontri e strumenti di lavoro comuni.

