

## **BARCAMP REGIONE SARDEGNA**

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

### **SESSIONE II - TAVOLO 2**

**Tema: Rapporti tra Associazioni di cittadini e pubbliche amministrazioni**

**Relatore:** Franca Pretta – Cittadinanza Attiva ONLUS – Giustizia per i diritti e tribunale per i diritti del malato [giacintofp@libero.it](mailto:giacintofp@libero.it)

**Facilitatore:** Daniela Isola – Formez PA

**Partecipanti:**

1. Annarita Desogus URP ASL Cagliari
2. Rosanna Pisoni ASL Sassari
3. Marzia Cambuli – Amministratore Comune di Neoneli
4. Giuseppina Picciau – Comune di Neoneli
5. Bonu Nicolina Comune di Neoneli e Samugheo
6. Liliana Floris ASL Cagliari
7. Salvatore Boeddu Comune di Nuoro
8. Delia Corrò ASL di Cagliari
9. Cugusi Annarita policlinico Monserrato
10. Caria Mirella policlinico Monserrato
11. Andrea Piano Cooperativa sociale ONLUS
12. Raimondo Mura Consigliere Comune di Padru

La discussione è partita dal quesito **“Come dare ai cittadini gli strumenti per risolvere i suoi problemi con l’amministrazione (attraverso l’URP)?”**. L’URP ha delle criticità: non è riconosciuto dal vertice per ciò che produce e per la qualità di rapporto che ha con i cittadini anche se sono i portatori delle istanze dei cittadini all’amministrazione.

Ci sono difficoltà di comunicazione interna tra URP e servizi interni e vertice politico. E’ necessaria la formazione: per codificare le procedure e trasmettere i cambiamenti relativi. Come spiegare ai cittadini quali sono i diritti/doveri, per diventare cittadino attivo e partecipato? E’ necessario avere un referente che si rapporti direttamente ai cittadini. Infatti il cittadino si rivolge alle associazioni per monitorare, per valutare l’amministrazione, perché l’urp si occupa solo di dare informazioni, o almeno così lo vede il cittadino. Ecco quindi la necessità di far fare una valutazione del servizio: l’errore deve essere visto non solo come valutazione negativa, ma come momento di crescita per l’amministrazione.

Audit civico: lavoro tra amministrazione e associazioni di tutela del cittadino. Necessità di indicare l’urp come soggetto terzo, non difensore dell’amministrazione ma come rappresentazione dei problemi del cittadino verso l’amministrazione.

**Proposta:**





**Linea Amica**  
*La P.A. al tuo servizio*



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

1. Audit civico esteso a tutte le attività
2. Individuazione dell'URP come referente: unico
3. Codificare customer satisfaction per ottenere risposte reali

**SLOGAN**

Vogliamo aiutare gli altri a risolvere i problemi e non solo risolvere i problemi degli altri



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**Formez** PA