

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

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

SESSIONE II - TAVOLO 5

Tema: Benessere organizzativo e soddisfazione dei cittadini

Relatore: Franca Masuri URP ASL Nuoro franca.masuri@tiscali.it

Facilitatore: Salima Salis – Formez PA

Partecipanti:

1. Stefania Serra - Urp ASL Nuoro
2. Daniela Cabras - Informagiovani Villacidro e Informacittà Selargius
3. Elisabetta Orrù - Urp Presidenza Regione Sardegna
4. Maria Francesca Sanna - Suap Samugheo
5. Tonina Frongia - Suap Samugheo
6. Giuseppina pinna - Ufficio tributi Comune di Samugheo
7. Paola Monagheddu - Urp Presidenza Regione Sardegna
8. Marisa Frongia - Ufficio tecnico Comune di Samugheo
9. Gina Pira - Centro Servizi Lavoro provincia di Nuoro
10. Cristina Bianchi - Camera di commercio Cagliari
11. Claudio Deriu - CESIL Bosa
12. Alessandro Ghisaura - Informagiovani Castelsardo
13. Barbara Sulis - Comune Laconi
14. Maria Ignazia Deidda - CESIL Laconi
15. Roberta Floris - CESIL Sini
16. Francesca Pinna - URP Ass.to AA GG Direzione del personale Regione Sardegna
17. Marisa Cocco - URP Ass.to AA GG Direzione del personale Regione Sardegna
18. Maria Patrizia Cabiddu - Urp Comune di Dolianova
19. Giovanni Ibba - URP Ass.to AA GG Direzione del personale Regione Sardegna
20. Francesca Pileri - Gabinetto del Sindaco del Comune di Porto Torres
21. Marina Cannas - URP Direzione corpo forestale
22. Stefania Binelli - URP Agenzia Regionale del Lavoro

La discussione ha preso le mosse dall'illustrazione, da parte dell'URP della ASL di Nuoro, di un caso concreto che ha permesso all'ufficio di ampliare il suo compito di supporto anche a un destinatario "interno".

Si è configurato quindi un nuovo ruolo e un nuovo patto, tra il personale addetto ai servizi e l'URP, che ha creato un circolo virtuoso per cui i dipendenti stessi della ASL, in caso di disservizi interni, oltre ad indirizzare l'utente esterno all'URP per un reclamo si rivolgono essi stessi a quest'ufficio per manifestare e fare una segnalazione rispetto al proprio disagio vissuto nell'esercizio della propria mansione, in relazione a carenze organizzative o strutturali. D'altro canto l'URP ha contestualmente avviato un processo di sistematizzazione della comunicazione dei feedback positivi portati dagli utenti rispetto al gradimento dei servizi e ha potuto constatare, da parte di questi ultimi, una rinnovata motivazione e un miglioramento nel clima lavorativo.



Dopo un breve giro di tavolo si è potuto riscontrare che questa esperienza dell'URP della ASL di Nuoro rappresenta ancora un caso isolato ma ha acceso l'interesse di tutti i partecipanti alla discussione in quanto è stato da tutti riconosciuto l'elemento di potenzialità che, per questo servizio, rappresenterebbe poter supportare processi interni di comunicazione al fine di garantire un clima organizzativo più sereno in cui tutti possano sentirsi ascoltati. E' stato considerato un traguardo ulteriore che l'URP, ampliando il servizio anche al personale interno, può realisticamente porsi tra i propri obiettivi futuri. Sicuramente il traguardo che è stato considerato più immediato è stato quello di rendere sistematica, oltre alla compilazione scritta del reclamo, anche la compilazione scritta dell'elogio da parte del cittadino soddisfatto in modo da poter rimettere in circolo l'informazione fornendo il feedback positivo al personale cui l'elogio si rivolge.

Proposta: L'URP può svolgere un ruolo chiave nel miglioramento del benessere organizzativo attraverso la creazione della cultura, nel cittadino, della segnalazione dell'elogio oltre che del reclamo, oltre che rappresentare l'interlocutore naturale anche per le problematiche interne del dipendente.

