

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

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

SESSIONE II - TAVOLO 7

Tema: Il back office: organizzazione e strumenti

Relatore: Fiammetta Baccolo – URP Presidenza Regione Sardegna fbaccolo@regione.sardegna.it

Facilitatore: Elena Tropeano – Formez PA

Partecipanti:

1. Luisella Cardia – Camera di Commercio di Cagliari – Registro imprese telematico
2. Francesca Pasini – URP Agenzia regionale per il lavoro
3. Caterina Loi - Argea Sardegna
4. Alessandra Abbate - Comune di Cagliari
5. Marcella Spettu – URP Comune di Cagliari
6. Rossana Sanna – Regione Sardegna URP Ragioneria
7. Daniela Unali – URP ASL n. 2 – Olbia
8. Monica Masia – URP ASL n. 2 – Olbia
9. Carla Massa - Regione Sardegna URP Ragioneria
10. Tiziana Nieddu – URP ASL n. 2 – Olbia
11. Alessandra Angius – URP Assessorato agricoltura Regione Sardegna
12. Flavio Argiolas - Comune di Samassi
13. Donatella Pilloni - Comune di Samassi
14. Giovanni Licheri - Informacitta' Comune di Oristano
15. Andrea Pes - Comune di Bortigiadas
16. Giuliana Marongiu – URP Assessorato Sanità Regione Sardegna
17. Angela Maria Pira - Comune di Porto Torres
18. Silvana Manunta – URP Comune di Porto Torres
19. Franca Casula - Comune di Capoterra
20. Bonaria Uccheddu – URP Comune di Iglesias

La Baccolo propone il tema del back office: funzioni, rapporto col front office, back office come parte del processo di comunicazione organizzativa, gestione delle banche dati e utilizzo di altri strumenti innovativi. Marcella Spettu(Comune Ca) insiste sulla necessità di integrare gli strumenti e i servizi, soprattutto quelli interni all'amministrazione, in modo tale che il front office abbia sempre contezza di ciò che avviene negli uffici e sappia a chi rivolgersi o a chi indirizzare l'utenza. La condivisione delle banche dati quindi è un fattore importante.

Bonaria Uccheddu del Comune di Iglesias descrive il loro sistema di archivio di deposito, molto utilizzato dai cittadini, cui l'Urp ha accesso diretto, senza passare attraverso il responsabile di procedimento. I documenti possono essere solo consultati ma non scaricati e consegnati agli utenti.

Auspica un rapporto collaborativo e di fiducia coi dirigenti, che permetta al B.O. una maggiore autonomia.

Giuliana Marongiu dell'Assessorato regionale alla sanità mette in evidenza quanto nell'URP si richieda e si riproduca un'informazione non rigidamente strutturata, che corre su canali diversi e della quale occorre fare tesoro, ordinandola e capitalizzandola per occasioni future, in modo tale che non si debba sempre ricorrere agli Uffici: una banca dati delle informazioni acquisite.





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

Silvana Manunta dell'Urp di porto torres sottolinea la molteplicità di richieste che arrivano all'URP, che richiede una rete informativa ampia e diversificata, che vada oltre il Comune. Informazioni da lei messe per esempio in una cartella personale, ma che andrebbero codificate e rese accessibili.

Monica Masia dell'Asl di Olbia descrive una situazione di impegno, con qualche difficoltà, per ora limitata agli strumenti basilari e soprattutto alla gestione dei reclami.
Il Comune di Samassi pure inizia a muovere i propri passi.

Si discute del ruolo degli Uffici stampa, del tutto diverso da quello degli URP, e si insiste sulla necessità di reti dei referenti interni ed esterni all'Amministrazione.

Proposta (riflessioni): 1 - come sistematizzare e dare valore a tutte le informazioni reperite dagli URP per dare risposte ai cittadini 2 - valorizzare le reti interne ed esterne. 3 - sensibilizzare i dirigenti e politici sulla funzione e il ruolo dell'URP.

