

ASSESSORE Rag. Ezio BRUSASCO

DIREZIONE GENERALE Dott. Gianni MOGNI

SERVIZIO SISTEMA COMUNICAZIONE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

PROGRAMMA H0023 U.R.P.

PROGETTI N. 2

Descrizione del programma:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa di attività di comunicazione interna ed esterna; la comunicazione interna rientra nel più ampio concetto di comunicazione organizzativa, delineando l'organizzazione interna delle funzioni di comunicazione quale elemento strategico nella gestione organizzativa dell'ente e dei flussi informativi, in un'ottica di consolidamento e condivisione del *know how* interno, sia di creazione del senso di identità e appartenenza.

L'attuale attività dell'URP è ormai consolidata attorno alle funzioni informative di primo livello e di front office. Nell'ottica di una programmazione futura pare opportuno sviluppare maggiormente un processo di integrazione orizzontale tra i diversi URP del territorio, per inserirsi in una logica più ampia di semplificazione ed accesso alla P.A., potenziando lo sviluppo di uno sportello polifunzionale inteso come struttura in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici e di enti diversi operanti sul territorio.

In prima battuta la polifunzionalità può essere intesa come condivisione e diffusione di informazioni, successivamente come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e conseguente erogazione congiunta di servizi.

Inoltre, pare opportuna una ridefinizione della *mission* dell'URP.

Il punto di riferimento nella definizione della specifica *mission* dell'URP sono le prescrizioni normative (legge 150/00, art.8, comma 2) unite alla rilevazione delle esigenze del contesto interno ed esterno.

Gli ambiti e profili di un processo di analisi del contesto sono molteplici e molto differenti tra loro. Le forze e le tendenze che sono in grado di influenzare le attività e i risultati del progetto, infatti, sono molto elevati e, al fine di meglio comprenderli, si è soliti distinguere l'analisi del contesto in due parti:

- l'analisi del contesto esterno (insieme di forze, fenomeni e tendenze di carattere generale, di natura economica, politica e sociale che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti di un'organizzazione)
- l'analisi del contesto interno (elementi che compongono la struttura interna della stessa organizzazione). Quest'ultima assume una notevole importanza poiché fornisce una visione completa e accurata dei limiti e delle opportunità, permettendo di comprendere se la struttura e le risorse di cui si dispone siamo in grado di soddisfare i bisogni dell'utenza.

Motivazione delle scelte:

Lo sviluppo dell'informazione della Pubblica Amministrazione verso i cittadini (legge 150/2000) come strumento di avvicinamento per agevolare l'utilizzo dei servizi offerti e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni.

Finalità da conseguire:

Migliorare il rapporto tra PA interessate cittadini e assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Innalzare il livello qualitativo mediante la realizzazione di una rete di sportelli polifunzionali, intesa quale strumento di gestione integrata delle banche dati, dei prodotti comunicativi, della modulistica di accesso ai servizi e del rilascio delle informazioni di primo livello.

Utilizzo della formazione come leva del cambiamento organizzativo e come strumento per l'attivazione di processi di miglioramento, anche alla luce del Regolamento attuativo della legge 150/2000, il quale definisce una serie di requisiti formativi che l'operatore della comunicazione pubblica deve possedere, tendendo verso una maggiore "riconoscibilità" e professionalità del ruolo.

Risorse umane da impiegare:

Saranno assegnate con il PEG.

Risorse strumentali da utilizzare:

Contenute nell'inventario.

PROGETTO 23001 “Ridefinizione spazi interni U.R.P.”

DI CUI AL PROGRAMMA H0023 U.R.P.

RESPONSABILE Dott. Gianni Mogni

<p>Finalità da conseguire:</p> <p>Creazione nuova postazione in cui poter svolgere attività di back office.</p> <p>La postazione deve essere collocata in zona separata, in modo da poter esercitare senza interferenza l'attività di programmazione del lavoro di ufficio (aggiornamento banca dati, redazione atti amministrativi, predisposizione e attivazione dei sistemi di monitoraggio dell'utenza).</p> <p>La postazione deve essere dotata di PC collegato in rete con le altre postazioni, di una stampante, di un telefono.</p> <p>Tale spazio potrà essere utilizzato anche per <i>briefing</i> e per gestire il trattamento di dati personali che necessitano di particolare tutela della privacy.</p>	<p>Motivazione delle scelte:</p> <p>Ad oggi la gestione del lavoro d'ufficio risente in particolar modo della mancanza di uno spazio autonomo per le suddette attività. La notevole affluenza di pubblico allo sportello non consente di effettuare, talora, l'aggiornamento in tempo reale della banca dati. Inoltre, l'open-space non si adatta a trattare particolari situazioni di disagio sociale che necessitano di una maggior riservatezza.</p>
<p>Risorse strumentali da utilizzare:</p> <p>Contenute nell'inventario.</p>	<p>Risorse umane da impiegare:</p> <p>Saranno assegnate con il PEG.</p>

PROGETTO 23002 “Sistema di gestione reclami”

DI CUI AL PROGRAMMA H0023 U.R.P.

RESPONSABILE Dott. Gianni Mogni

Finalità da conseguire:

Si evidenzia la necessità di definire una strategia finalizzata a sottolineare l'importanza dei segnali di disservizio come reali opportunità di cambiamento e non come spesso avviene come elementi di disturbo o “perdite di tempo” per i servizi e gli uffici interessati.

Il reclamo è un'opportunità per l'ente in quanto permette di stringere un rapporto più forte con l'utente e soprattutto può essere una risorsa per il cambiamento organizzativo e per il miglioramento degli standard del servizio.

Affinchè le segnalazioni possano veramente diventare uno strumento per l'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio è necessario che la loro registrazione sia continua e completa. Chi presenta un reclamo compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva dimostrando la sua fiducia nell'istituzione. Quest'ultima deve attivarsi per garantire azioni migliorative a risposta delle aspettative dell'utenza.

Ad oggi l'ufficio dispone di una procedura formale e scritta con la descrizione di tutte le fasi che compongono la segnalazione.

Occorre ridefinire con gli uffici interni dell'ente il processo di ritorno delle segnalazioni all'ufficio scrivente, dal momento che spesso restano inevase.

Ciò per consentire più rapidi e puntuali tempi di risposta.

Motivazione delle scelte:

Istituire un sistema di gestione dei reclami garantisce opportunità di crescita all'ente che vede aumentate le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

Risorse strumentali da utilizzare:

Contenute nell'inventario.

Risorse umane da impiegare:

Saranno assegnate con il PEG.