

# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

---

La gestione della conoscenza



Città di Anguillara Sabazia

# Gli Obiettivi dell'Amministrazione

---

- Migliorare la circolazione della conoscenza sia verso l'interno che per l'esterno
- Migliorare la capacità e i tempi di risposta dell'Ente
- Offrire al pubblico un servizio di orientamento ai servizi comunali
- Garantire al Cittadino un canale specializzato e professionale per gestire l'accoglimento e l'inoltro delle richieste, delle segnalazioni e dei reclami agli uffici interessati
- Comprendere l'interazione Ente/Cittadino per migliorare i servizi

In una frase sola....

**AVVICINARE IL COMUNE ALLA CITTADINANZA**

# Le Linee d'Azione

---

- Creare la cultura della comunicazione istituzionale e della conoscenza condivisa
- Studiare e ridefinire l'architettura della conoscenza dell'ente e raccoglierla in un punto centrale di gestione
- Accrescere la fluidità nella comunicazione con gli uffici
- Raccogliere dati per misurare qualità e quantità dell'interazione tra il cittadino e l'ente
- Formare personale specializzato a gestire il servizio di comunicazione istituzionale

# Gli Strumenti

---

- E' stata realizzata una Intranet per la consultazione delle informazioni fornite e costantemente controllate dagli uffici competenti.
- E' stato installato un software per la classificazione delle diverse tipologie di servizio fornite con tutti i dettagli di ogni singolo caso.

# URP – Progetto integrato, somma di elementi organizzativi, processuali e tecnologici

---

## ORGANIZZAZIONE

Obiettivi, ruoli, responsabilità, compiti, interfacce....

Human Resource

## PROCESSI

Procedimenti, attività, attori, vincoli, condizioni, tempi.....

Knowledge

## TECNOLOGIE

Sistemi, database, applicazioni, rete.....

Service Support

# L'attività di relazioni con il pubblico

---

- Garantisce l'accesso ai servizi e la continuità del flusso informativo dall'interno verso l'esterno.
- Facilita e snellisce la comunicazione con gli uffici garantendo il flusso dall'esterno verso l'interno.
- Rappresenta il punto di contatto tra l'istituzione e la cittadinanza.
- E' in grado di registrare e classificare la domanda che arriva dal territorio.
- Realizza un monitoraggio costante sulla qualità dei servizi attraverso la ricezione di segnalazioni e reclami rilevando i tempi di risposta e, di conseguenza, il grado di soddisfazione dell'utenza.

# Intranet

---

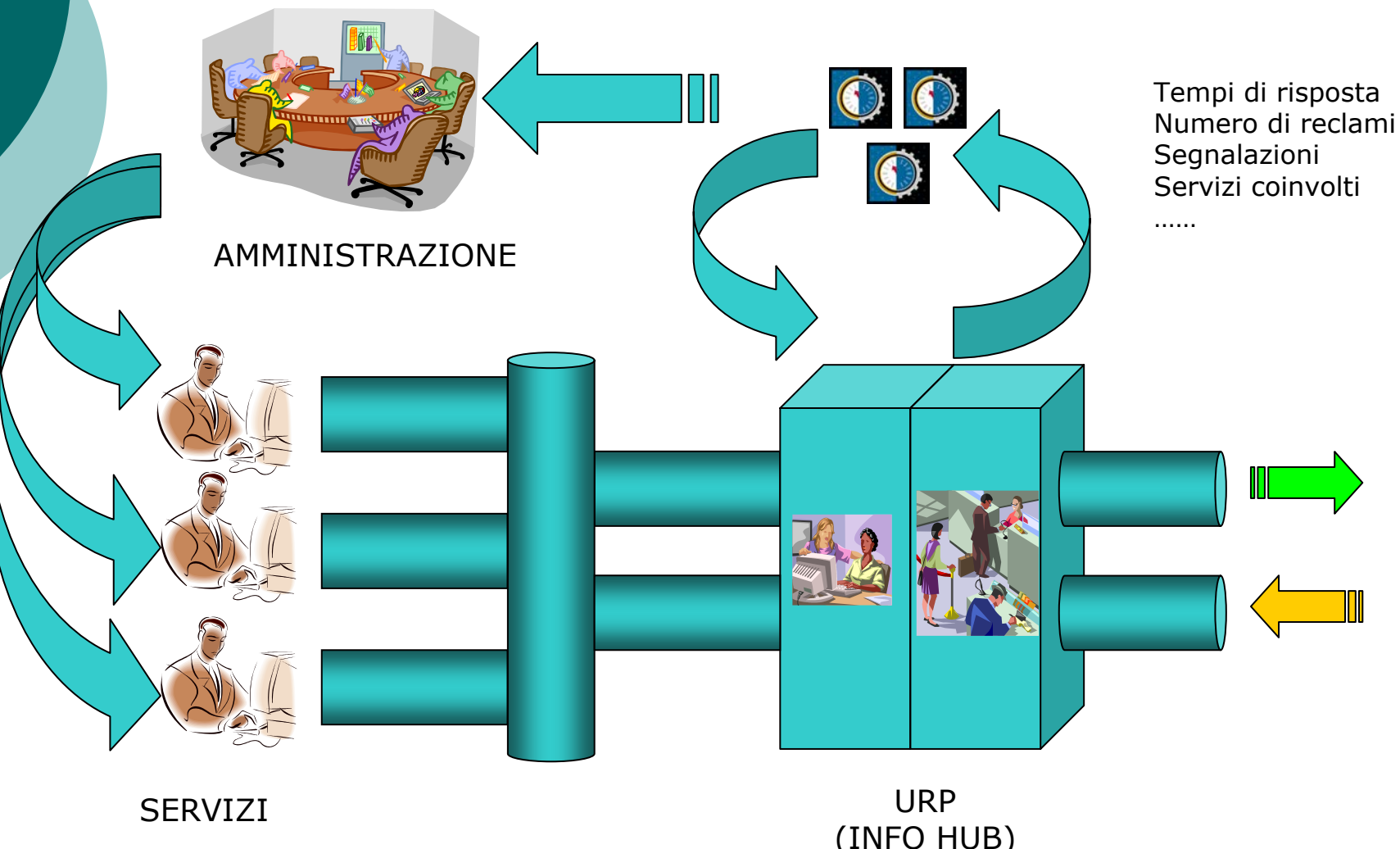
- E' il primo strumento di lavoro dello sportello URP, il contenitore della conoscenza posseduta dagli uffici comunali
- Tutte le informazioni sui procedimenti amministrativi, complete della modulistica predisposta, sono strutturate nelle sezioni dedicate ai temi di competenza dei servizi comunali della Intranet
- Un'altra area è dedicata alla struttura politico amministrativa del Comune

# La comunicazione interna

---

- Ogni richiesta ricevuta dall'URP viene riferita al responsabile del servizio di competenza, che riceve mensilmente il rendiconto delle attività che hanno coinvolto il proprio servizio.
- Nel caso di reclami o segnalazioni da parte della cittadinanza, il responsabile del servizio riceve il messaggio in tempo reale e, a propria discrezione, può provvedere sia direttamente che attraverso l'URP.

# URP – UN GRANDE HUB DI COLLEGAMENTO CON IL CITTADINO, UN GRANDE STRUMENTO PER MONITORARE L'EFFICIENZA DELLA STRUTTURA

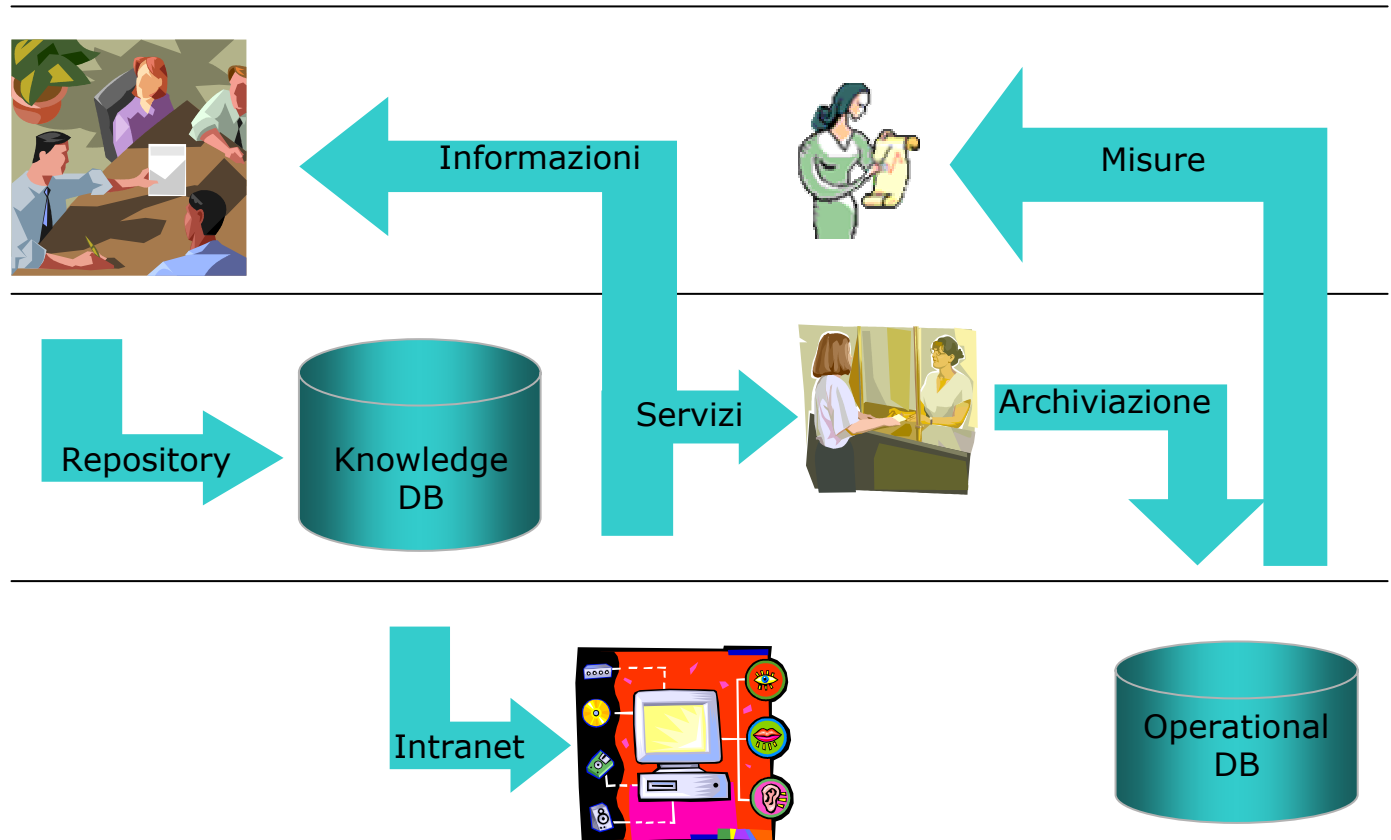


# Le funzioni

---

- L'URP adempie ad una duplice funzione consistente nella semplice trasmissione di informazioni da una parte e nella ricezione della domanda proveniente dal territorio dall'altra
- La capacità di analizzare i dati delle richieste ricevute e fornire un quadro complessivo della qualità dei servizi è il valore aggiunto che l'ufficio relazioni con il Pubblico porta all'Amministrazione comunale

# URP- Il lavoro di gruppo quale fattore critico di successo



# I canali di comunicazione

---

- L'efficacia dell'azione dell'URP è determinata dal carattere immediato della comunicazione sia con la cittadinanza che con gli uffici
- Tale immediatezza è garantita dalla molteplicità dei canali di comunicazione attivati dall'URP che assecondano le preferenze di contatto dimostrati dalla cittadinanza

# URP – un servizio che oggi apre canali ed offre opportunità da cogliere verso la democrazia digitale

---

eDemocracy



Fax



voce



sms



eMail



Internet

presente

futuro prossimo

# I risultati attesi

---

- La creazione di un centro di ascolto nell'organizzazione comunale permette di rilevare le esigenze quotidianamente espresse dalla cittadinanza misurando il livello di soddisfazione dell'utenza
- L'analisi mensile dei dati raccolti dall'URP rappresenta un dato conoscitivo utile per la valutazione dell'attività svolta
- La trasparenza amministrativa garantita dall'attività dell'URP rappresenta uno stimolo alla creazione di nuovi processi di partecipazione

**L'URP APRE LA PORTA DELL'ISTITUZIONE ALLA CITTADINANZA**