

# Comunicazione interna

**Dirigente URP: Dott.ssa Anita Florio**

**Staff: Dott.ssa Patrizia Calabrese  
Dott.ssa Silvia Massa**

## CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Giunta Regionale della Campania è articolata in **Aree Generali di Coordinamento** (AAGGCC), alcuni Uffici di Diretta Collaborazione con il Presidente (UDCP) e un Ufficio di Piano. Ciascuna AGC è a sua volta suddivisa in unità organizzative denominate **Settori**, a loro volta articolati in ulteriori unità organizzative denominate **Servizi**.

La maggioranza delle citate unità organizzative eroga **servizi ad un'utenza esterna** all'Amministrazione. Da delibera istitutiva, compito istituzionale dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico della Giunta Regionale della Campania è, tra gli altri, curare l'informazione sui procedimenti e sugli atti regionali prodotti da tali unità organizzative e realizzare un'attività di **comunicazione** al fine di assicurare la conoscenza, anche presso **l'utenza esterna** all'Amministrazione, di **normative, strutture e servizi** prodotti da tali **unità organizzative**.

L'**URP** è **dislocato sul territorio** regionale e si articola in **5 sedi**: Napoli - con funzione sia di ufficio dirigente sia di sportello per l'accesso diretto del pubblico - Avellino, Benevento, Caserta e Salerno.

In questo contesto la **comunicazione interna** si articola in **due livelli**:



La gestione della comunicazione interna ha quindi previsto, dal punto di vista progettuale:

- un **primo momento** dedicato all'**organizzazione interna dell'URP**
- un **secondo momento** rivolto all'ottimizzazione della **gestione** dei **flussi** di **scambio di informazioni** con gli **altri uffici** dell'Ente, articolati prevalentemente in AGC, Settori, Servizi.

## VINCOLI

L'URP della Giunta Regionale della Campania, in quanto ufficio di un'amministrazione regionale opera:

- ❖ con **pubblici di riferimento** - cittadini, imprese, comunità territoriali, altre Pa, ecc. - estremamente **variegati**, sia per **competenze** sia per **esigenze**;
- ❖ con **tipologie di servizio differenti** e spesso **specialistiche: erogazione diretta** di servizi non ancora delegati ad altri enti (Titolo V della Costituzione), funzioni di **coordinamento** e **controllo**.

Peculiarità dell'Ente è inoltre:

- ❖ la **numerosità** del **personale** e degli **uffici** e la **distribuzione territoriale**:
  - migliaia di **dipendenti** in **sedi dislocate** sul **territorio regionale**;
  - circa **21 aree**, **150 settori** e **359 servizi**.
- ❖ la forte **differenziazione** - nelle **procedure**, nell'**organizzazione** degli uffici e nelle **prassi di lavoro** - che esiste **tra le AGC** dell'Amministrazione.

## STRATEGIE

A fronte del contesto in cui l'URP opera e dei vincoli individuati, si è scelto di:

- 1.** lavorare **prima** sul funzionamento dell'Ufficio **URP** - cercando di rimuovere, per quanto possibile, le criticità derivanti dalla distribuzione dell'ufficio sul territorio - per **poi** meglio strutturare le relazioni con gli **altri uffici** dell'Ente;
- 2.** investire fortemente sulla **dotazione tecnologica** dell'Ufficio per dotare gli operatori di strumenti adeguati a gestire la complessità organizzativa degli uffici;
- 3.** prevedere **procedure** e **strumenti** di lavoro con gli altri uffici **flessibili** ed **adattabili** alle differenti realtà delle **varie AGC**.

## ATTIVITA'

L' Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha una rete di comunicazione interna formata da uno o più **referenti** per AGC.

Nel mese di **settembre 2006** l'URP ha avviato uno **studio** finalizzato a **progettare** e **implementare** un **sistema di gestione dei flussi informativi** che facilitasse la trasmissione di informazioni:

- all'**interno** del servizio, tra front e back e tra sede centrale e sedi decentrate;
- tra il **servizio** e i referenti delle singole **Aree** Generali di Coordinamento.

Per definire le caratteristiche di tale sistema sono state svolte le seguenti attività:

### 1. Studio dei processi organizzativi

Con deliberazione n. 2083 del 22/12 2006, si è ritenuto opportuno affidare al Formez, ai sensi del D.lgs. 285/00, le attività di assistenza e collaborazione per l'implementazione di un programma di attività di supporto che prevedesse la realizzazione dei seguenti output:

- **rappresentare l'assetto organizzativo attuale** dell'URP;
- proporre **ipotesi di riorganizzazione**;
- **monitorare** gli effetti del **cambiamento** organizzativo;
- svolgere attività di **team building**;
- analizzare i **requisiti** e la **profilatura** degli utenti di un futuro **applicativo** di gestione del contact center;
- elaborare un **metodo** per la **classificazione**, l'**organizzazione** e l'**aggiornamento** delle informazioni sui servizi a valenza esterna dell'Amministrazione;
- elaborare un metodo ed un **format** per la creazione della **banca dati** dei **servizi** a valenza esterna.

La Convenzione con il Formez si concluderà nel mese di ottobre 2008, periodo in cui è previsto anche il rilascio definitivo dei materiali prodotti.

### 2. Benchmarking di applicativi analoghi a quello da implementare per la gestione dei flussi informativi:

- 9 ottobre 2006, ore 10,00 – visione di una demo presso la **Atos Origin**, che ha realizzato il sito web Portici On Line, riutilizzabile attraverso i fondi della misura 6.2 del POR Campania;
- 11 ottobre 2006, ore 10,30 – visione di una demo presso **Enterprise S.p.A.**, che ha realizzato alcuni applicativi (Social Force Automation e Perseo) riutilizzabili attraverso i fondi della misura 6.2 del POR Campania.
- 16 novembre 2006, ore 11 – visione di una demo del modello per l'acquisizione di beni e servizi on line della **Presidenza del Consiglio dei Ministri**.

Nello stesso periodo, è stato inoltre acquisita, tramite convenzione Consip, una **piattaforma** per la gestione della **telefonia** che servisse a mettere **in rete** tutte le **postazioni telefoniche** dell'URP con possibilità di far 'ciclare' i numeri verdi dell'URP tra le varie sedi territoriali (una per provincia) dell'Ufficio.

Tale piattaforma prevede:

- una **rete VPN dedicata**, in tecnologia MPLS, che abbraccia le **5 sedi** territoriali dell'URP e che garantisce intrinseca sicurezza delle informazioni che viaggiano sulla rete e rende l'accessibilità ai servizi da parte degli utenti molto più velocemente;
- **servizi di cortesia ed accoglienza**, come:
  - **IVR** – che rende disponibili ulteriori risorse, anche se virtuali, di ausilio agli operatori ma soprattutto agli utenti che hanno la possibilità di ottenere una **risposta** alla loro chiamata in caso di **linee occupate**.
  - **Caselle Vocali** – messe a disposizione dagli stessi apparati IVR in cui l'utente può lasciare il proprio messaggio con la possibilità di essere richiamato appena un operatore è disponibile.
  - **Inoltro alla coda di competenza** – sulla base del servizio selezionato dall'utente la chiamata viene automaticamente smistata verso gli operatori competenti.

Da **gennaio 2007** è attivo in via sperimentale il servizio "**Insieme per la Sanità**", un numero verde nato per segnalare i problemi e i disservizi della Sanità in Campania. Il servizio, completamente gratuito, funziona dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 18, da qualsiasi parte d'Italia, da utenza fissa e cellulare. Il servizio è stato realizzato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta Regionale della Campania e dall'Assessorato regionale alla Sanità. Gli operatori dell'URP, presenti nelle sedi di Napoli, Avellino, Benevento e Caserta, raccolgono le segnalazioni e, nei casi più gravi, le trasmettono ad un team di esperti dell'Assessorato alla Sanità. Entro un massimo di 48 ore lavorative si provvede a fornire al cittadino una risposta o un intervento diretto.

Vista l'urgenza con la quale la Regione Campania ha deciso l'attivazione del servizio "**Insieme per la Sanità**", è stato necessario rimodulare il piano di attività. Per la gestione delle sole segnalazioni inerenti "Insieme per la Sanità" è stato utilizzato un **applicativo** per l'**acquisizione**, la **gestione** ed il **monitoraggio** delle **richieste**, realizzato da **personale interno** all'**Amministrazione**. Tale **prototipo** è servito anche a definire le caratteristiche del sistema di gestione del flusso informativo all'interno dell'URP e tra l'URP e le AGC.

Si è scelto quindi, anche a seguito dell'attività di benchmarking, di prendere in **riuso** dalla **Presidenza del Consiglio dei Ministri** il software per l'acquisizione di beni e servizi on line e di utilizzarlo, opportunamente personalizzato, per **tutte le richieste degli utenti** (anche per quelle relative al progetto "Insieme per la Sanità) come **sistema di gestione del flusso informativo all'interno dell'URP e tra l'URP e le AGC**. Tale software è stato denominato **MC3**: Multi Contact Center Campania.

MC3, software per l'acquisizione, la gestione ed il monitoraggio delle richieste del pubblico, permette di **classificare** le richieste dell'utenza in base all'argomento e di **differenziare** il **flusso di lavoro** (work-flow) che seguirà la richiesta, a seconda dell'argomento a cui si riferisce.

Si prevede di espandere le funzionalità di MC3, o di sviluppare un applicativo integrato, per realizzare una piattaforma di gestione della **Banca dati** dell'URP ad uso interno degli operatori. In tal senso sono già stati presi accordi con il Settore della Regione che si occupa dello sviluppo software.

Tale applicativo di gestione del patrimonio informativo dell'Amministrazione prevederà sia un **database** per la memorizzazione dei contenuti, organizzati in schede notizia, sia un sistema di

gestione delle informazioni che consente di effettuare operazioni come la **realizzazione**, la **classificazione**, la **validazione**, la **pubblicazione** e l'**aggiornamento** delle schede notizia.

Con il termine scheda notizia si intende un **format di archiviazione** delle informazioni inerenti ciascun servizio a valenza esterna erogato dall'Amministrazione.

Tale format è composto da **sezioni** (ad esempio: titolo dell'attività, descrizione dell'attività, modulistica da utilizzare, normativa di riferimento, referente, eventuale orario di sportello di ricevimento del pubblico, ecc.) che possono essere compilate o meno a seconda della tipologia di servizio.

Esso prevede una sezione dedicata ad informazioni **ad uso interno** come, ad esempio, l'autore della scheda, la data di creazione della scheda, le date di validità dell'informazione, ecc. Il format è strutturato in modo che alcune informazioni siano destinate solo agli operatori ed altre anche al pubblico esterno.

La scheda notizia dovrà essere redatta ed immessa nella Piattaforma di gestione della Banca dati dell'URP, validata, pubblicata e, nel corso del tempo, aggiornata, mediante le apposite funzionalità previste dalla Piattaforma. Tali operazioni richiedono, ovviamente, una stretta collaborazione tra il personale Urp e i referenti urp presso le varie AGC.

La piattaforma servirà a:

- **sistematizzare** il patrimonio informativo dell'Ente, al fine di rendere più facilmente reperibili, da parte degli operatori di frontoffice dell'Urp, le informazioni di interesse per l'utenza;
- **formalizzare i flussi di lavoro** tra l'Urp e le **altre unità organizzative** dell'Amministrazione.

E' di prossima pubblicazione un **bando** per la fornitura di servizi per la realizzazione dell'**Agenda dei Servizi** a valenza esterna della Giunta Regionale della Campania e la **sistematizzazione delle informazioni** inerenti tali servizi nell'ambito della piattaforma di gestione della **Banca dati** dell'URP.

## **LE ATTIVITA' IN SINTESI...**

### **Comunicazione tra le sedi dell'URP**

- ↪ Studio dei **processi organizzativi** (convenzione Formez)
- ↪ Piattaforma di gestione della telefonia su **rete VPN dedicata**, dotata di servizi di **cortesìa e accoglienza** dell'utente., che prevede la messa in rete di tutte le postazioni telefoniche con possibilità di far 'ciclare' i numeri verdi dell'URP tra le varie sedi territoriali (una per provincia) dell'Ufficio.
- ↪ **Procedura e applicativo di gestione** unico per tutte le **richieste** inerenti non solo il progetto "Insieme per la Sanità" ma tutte le richieste degli utenti all'URP, indipendentemente dalla sede territoriale di ricezione della richiesta (**MC3**)

### **Comunicazione tra l'URP e le AGC(in corso di realizzazione)**

- ↪ Studio dei **processi organizzativi** (convenzione Formez)
- ↪ Realizzazione della piattaforma di gestione della **Banca dati URP**
- ↪ fornitura di servizi per la realizzazione dell'**Agenda dei Servizi** a valenza esterna della Giunta Regionale della Campania e la **sistematizzazione delle informazioni** inerenti tali servizi nell'ambito della piattaforma di gestione della **Banca dati** dell'URP.

## RISULTATI ATTESI

L'innovazione delle modalità di comunicazione interna, attraverso l'uso di soluzioni tecnologiche che consentono anche di ridurre le difficoltà legate alle distanze geografiche, comporterà notevoli vantaggi per l'URP, in termini di **efficienza**, **rapidità** del lavoro e di **aderenza** alle reali **esigenze** degli utenti.

In particolare:

- la diffusione delle **medesime procedure** e degli **stessi strumenti di lavoro** per la ricezione delle richieste (telefonia), la loro gestione (MC3) e la patrimonializzazione delle informazioni (Banca dati) consente di garantire agli utenti gli **stessi standard di servizio**, indipendentemente dalla **sede URP** a cui si rivolgono;
- la formalizzazione dei flussi di lavoro sia all'interno dell'URP sia tra l'URP e le AGC, permette:
  - di **sveltire** il lavoro attraverso l'applicazione di **procedure standardizzate**;
  - di garantire la qualità e la **correttezza** delle **informazioni**, in quanto fornite da fonti attendibili e autorizzate.
- l'analisi dei bisogni dell'utenza - resa possibile dal monitoraggio delle richieste degli utenti e dall'elaborazione statistica dei dati - permette di **ottimizzare** la comunicazione verso i pubblici esterni all'Amministrazione, **concentrando** le **risorse** sull'approfondimento degli **argomenti più richiesti** e verso i **segmenti** di pubblico **maggiormente rappresentati**.
- la sistematizzazione del patrimonio informativo in possesso dell'URP, unita ad una serie di accorgimenti tecnici volti a semplificare il reperimento delle informazioni, anticipando le richieste degli utenti renderà **più rapidi i tempi di risposta**. Inoltre, un archivio unico ed aggiornato delle informazioni - a cui accedano tutti gli operatori URP, indipendentemente dalla sede di lavoro (Avellino, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno) - permette di:
  - garantire **l'univocità delle risposte** fornite ai cittadini a fronte delle medesime richieste (miglioramento **qualitativo**);
  - **patrimonializzare** le informazioni, evitando che ogni operatore ripercorra l'iter di ricerca dell'informazione già effettuato dai colleghi, ogni qualvolta venga posta dagli utenti una medesima richiesta (miglioramento **quantitativo**: diminuzione del **tempo** dedicato dagli operatori a **ciascuna richiesta** degli utenti).