

Rete di comunicazione interna

La gestione della comunicazione interna ha previsto dal punto di vista progettuale una prima fase dedicata all'organizzazione interna dell'Urp ed una seconda fase rivolta all'ottimizzazione del flusso di informazioni con gli altri uffici dell'ente.

Nel settembre 2006 l'Urp ha avviato uno studio finalizzato a progettare ed implementare un sistema di gestione dei flussi informativi sia all'interno del servizio, sia tra il servizio ed i referenti delle aree generali di coordinamento.

L'ente campano ha inoltre scelto di investire fortemente sulla dotazione tecnologica al fine di fornire agli operatori strumenti adeguati a gestire la complessità organizzativa degli uffici. Tra questi per esempio la nuova piattaforma di telefonia ed il software MC3 (multi contact center campania), il quale permette di differenziare le richieste dell'utenza. Uno sviluppo progettato dalla regione in questo ambito è inoltre la creazione di una banca dati ad uso interno, in cui verranno archiviate ed aggiornate le schede-notizia relative ai vari servizi e contenenti tutte le informazioni utili.