

PARLA CON NOI

anno 2007 - DOCUMENTO FINALE



Provincia di
Pesaro e Urbino

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI
URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Questa pubblicazione è stata progettata
editorialmente dall'Ufficio Comunicazione
Progetto grafico Fernanda Marotti
marzo 2008

PARLA CON NOI

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI
URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
ANNO 2007 - DOCUMENTO FINALE**

PARLA CON NOI
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI
URP - Anno 2007
DOCUMENTO FINALE

AREA 0 Segreteria e Direzione Generale

Segretario generale Direttore Generale Roberto Rondina

Servizio 0.1

Affari e organi istituzionali - Affari generali, giuridici, legislativi -
Consulenza organi istituzionali, struttura organizzativa ed enti locali
- appalti, contratti, concessioni - Servizio civile - URP - Sede distaccata
Urbino - Corpo polizia provinciale
Dirigente Andrea Pacchiarotti

Posizione Organizzativa 0.1.3

Comunicazione - Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)
Semplificazione e trasparenza amministrativa
Strumenti per l'accesso dei cittadini ai servizi
Responsabile Stefania Geminiani

Funzionario attività di comunicazione
Progettazione grafica e allestimenti
Fernanda Marotti

Funzionario back-office Urp
Stefania Poderi

Operatrici front e back-office Urp
Isabella Marini e Loredana Milito

INFO:

tel.0721/359424 - fax 0721/359436
e-mail: urp@provincia.ps.it



INDICE

Perchè monitorare l'utenza dell'Urp?	pag. 6
Premessa	pag. 7
Introduzione	pag. 8
1 IL PROGETTO	pag. 9
1.1 LO STILE E LE MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO	pag. 10
1.2 LE AZIONI	pag. 10
2 II QUESTIONARIO	pag. 11
2.1 LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO	pag. 12
2.2 QUESTIONARIO 2007	pag. 14
3 LE RISPOSTE	pag. 17
4 CONCLUSIONI E PROPOSTA DI POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO	pag. 22
5 PARLA CON NOI IN FUTURO - IL 2008	pag. 24
6 RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 25

Perchè monitorare l'utenza dell'Urp?

Per la prima volta la Provincia di Pesaro e Urbino effettua una rilevazione sistematica della **qualità percepita dai cittadini** in merito al servizio reso da uno dei suoi Uffici.

La scelta di monitorare l'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) scaturisce da una serie di riflessioni, tra cui la vastità del suo **raggio di influenza**. L'Ufficio infatti, per la sua stessa natura, entra quotidianamente in contatto con un numero cospicuo di persone e nel **2007** ha visto incrementare i contatti con l'utenza esterna del **+31,6%** gestendo circa **12.900 utenti** rispetto ai 9.800 del 2006.

Inoltre l'Ufficio relazioni con il pubblico, essendo un'interfaccia continuo con l'utenza esterna ed interna, costituisce una sorta di **antenna di rilevazione sistematica dei bisogni** e del livello di soddisfazione e per questo risulta strategico in un'ottica di cambiamento e di miglioramento continuo, per proporre adeguamenti e correttivi, per razionalizzare i servizi erogati e per la semplificazione.

Ritengo quindi che l'esito di un'indagine di soddisfazione dell'utenza Urp sia particolarmente significativo anche per l'intera Amministrazione.

Desidero precisare che la valutazione dei mezzi di informazione e di ascolto utilizzati abitualmente dai cittadini **è solo il primo atto** da compiere per migliorare costantemente il servizio, e rientra in una scelta più generale, di strategie e di valori che l'amministrazione intende trasmettere attraverso tutte le sue strutture.

Sen. Palmiro Uccielli

Presidente Provincia di Pesaro e Urbino

Premessa

Ormai tutti sanno che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce l'accesso dei cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dell'Ente e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni.

Meno conosciuta è la sua **funzione di verifica della qualità dei servizi** e del gradimento degli stessi da parte degli utenti per l'adeguamento della qualità delle prestazioni offerte rispetto alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini.

Il lavoro dell'**Urp è quindi strettamente collegato all'ascolto** dei cittadini e alla gestione dei suggerimenti e dei reclami provenienti da essi stimolando la partecipazione civica all'attività dell'amministrazione.

Sotto ponendosi per primo ad una indagine di soddisfazione dell'utenza l'Ufficio Urp ha dimostrato di credere realmente nel valore dell'ascolto e nel proprio ruolo di promotore del miglioramento.

Per questo ringrazio coloro che hanno contribuito alla realizzazione del progetto Parla con noi offrendo anche a tutti i Servizi dell'Ente **uno strumento concreto** per monitorare e migliorare la qualità del proprio lavoro.

Un ringraziamento particolare ai cittadini la cui partecipazione alla vita pubblica è quanto mai urgente per il processo di ammodernamento delle istituzioni democratiche.

Andrea Pacchiarotti
Dirigente Servizio 0.1

Introduzione

La Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 **Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini** promuove concretamente la diffusione e lo sviluppo nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basandosi sull'ascolto e sulla partecipazione affinché i servizi erogati siano tarati sui bisogni effettivi:
Ci piace riportarne una pagina che esprime **ciò che non deve essere un'indagine di soddisfazione dei cittadini**:

"...Per favorire il corretto ed efficace utilizzo di questo strumento, è utile precisare che cosa non è un'indagine di customer satisfaction:

- *non è un sondaggio d'opinione e cioè uno strumento finalizzato a misurare il consenso della cittadinanza nei confronti del livello politico o il grado di notorietà dell'amministrazione;*
- *non è la semplice distribuzione di un questionario di gradimento distribuito senza aver definito le relative modalità di predisposizione, somministrazione, elaborazione ed utilizzo;*
- *non è un dato statistico fine a sé stesso, dal momento che i dati rilevati assumono il valore di informazioni significative solo se correlati a possibili azioni e interventi di miglioramento;*
- *non è una misura dell'adeguatezza del personale e dei servizi a diretto contatto con l'utente, in quanto misura la capacità di tutta l'organizzazione di generare valore per il cittadino e riguarda tutti gli aspetti del servizio (tecnici, relazionali, ambientali, di immagine, economici, organizzativi)."*

Stefania Geminiani

Responsabile P.O. Comunicazione
Ufficio relazioni con il pubblico

PARLA CON NOI

1. IL PROGETTO

1.1 LO STILE E LE MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

Abbiamo immaginato l'indagine di soddisfazione dell'utenza come un vero e proprio **processo di qualità** da formalizzare, controllare e ottimizzare quando necessario, documentando anche le successive fasi di attuazione.

La qualità dell'iniziativa dipende dal saper **comprendere le aspettative** presenti e future dei nostri utenti attuali e potenziali e nel riuscire a **tradurle in obiettivi** e caratteristiche dell'offerta reale.

Si tratta quindi dell'inizio di un lavoro ben più complesso che parte dalla verifica dei bisogni/soddisfazione dell'utenza per poi identificare gli ulteriori processi di supporto (potenziamento dell'ufficio, reti, comunicazione interna ecc.).

Nella progettazione del Questionario si è scelto di monitorare soltanto un primo livello di soddisfazione legata a parametri e **indicatori molto generali** e facilmente rilevabili dal cittadino anche dopo un solo contatto.

Le informazioni richieste non entrano volutamente in dettagli troppo specifici per consentire **l'utilizzo del modulo anche da parte degli altri Servizi dell'Ente**.

1.2 LE AZIONI

Il Progetto **Parla con noi**, coordinato da Stefania Geminiani, è stato **realizzato esclusivamente con risorse interne** dell'Ufficio Comunicazione (Fernanda Marotti e Loredana Milito). La Giunta Provinciale lo ha approvato con Delibera n. 85 del 16 marzo 2007.

Con l'affiancamento del personale dell'Urp sono stati **somministrati 122 questionari** in occasione del contatto diretto con gli utenti, per un periodo di **8 mesi** (aprile-novembre 2007).

Per la elaborazione dei dati raccolti è stato messo a punto un apposito **data base** a cura dell'Ufficio Banche Dati - Statistica della Provincia (Paola D'Andrea).

Il **Documento finale**, redatto da Fernanda Marotti, contiene i risultati della elaborazione dei dati raccolti, le relative conclusioni e la proposta delle possibili azioni di miglioramento.

PARLA CON NOI

2. IL QUESTIONARIO

2.1 LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO

Il Questionario, rigorosamente **anonimo**, comprende una breve introduzione esplicativa del modulo da compilare seguita da cinque gruppi di domande.

Il **primo gruppo** di domande riguarda **informazioni generali** relative alla accessibilità della Provincia.

I **tre gruppi di domande successive** riguardano lo **specifico Ufficio** che viene monitorato (in questo caso l'URP) ed in particolare

- le modalità di conoscenza dell'Ufficio da parte dell'utente
- la frequenza dell'Ufficio da parte dell'utente
- la soddisfazione dell'utente riguardo al servizio ricevuto

L' **ultimo gruppo di domande** serve a definire **l'utente** che ha compilato il questionario.

Le domande proposte sono:

Cosa ne pensa della Provincia di Pesaro e Urbino riguardo ai seguenti aspetti?

- Facilità di accesso alla struttura e assenza di barriere architettoniche
- Segnaletica dei percorsi esterni ed interni
- Accoglienza e ordine dei locali

Come è venuto a conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Provincia di Pesaro e Urbino? (max 2 risposte)

- uffici provinciali
- sito internet della Provincia
- leggi e normative
- passaparola
- altro

Con quale frequenza utilizza il Servizio Urp? (max 1 risposta)

- è la prima volta
- 1 volta al mese
- più volte al mese
- 1 volta all'anno
- più volte all'anno
- non so, non quantificabile

Quanto è soddisfatto del Servizio Urp riguardo ai seguenti aspetti?

- orario di apertura al pubblico
- giorni di apertura al pubblico
- facilità di individuare il personale di servizio
- facilità ed efficienza del contatto telefonico
- competenza del personale
- cortesia del personale
- tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute
- disponibilità e chiarezza della modulistica
- tutela della privacy

Ha qualche consiglio/suggerimento da darci per migliorare il Servizio?

Sesso, età, titolo di studio, occupazione?

2.2 QUESTIONARIO 2007

Gentile Cittadino, La invitiamo a compilare questo questionario per esprimere il Suo grado di soddisfazione nei confronti della Provincia di Pesaro e Urbino, in generale, e di un Settore, in particolare. Nel ringraziarla per la Sua collaborazione la informiamo che il questionario è anonimo.

Data:

COSA NE PENSA DELLA PROVINCIA DI PESARO E URBINO RIGUARDO AI SEGUENTI ASPETTI?

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto	molto soddisfatto
1	1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5

- 1.1 Facilità di accesso alla struttura e assenza di barriere architettoniche
- 1.2 Segnaletica dei percorsi esterni ed interni
- 1.3 Accoglienza e ordine dei locali

COSA NE PENSA DELL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO RIGUARDO AI SEGUENTI ASPETTI?

COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO "UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO " DELLA PROVINCIA DI PESARO E URBINO? (barrare massimo 2 risposte)

- 2.1 uffici provinciali
- 2.2 sito internet della Provincia
- 2.3 leggi e normative
- 2.4 passaparola
- 2.5 altro.....

CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA IL SERVIZIO? (barrare una sola casella)

- 3.1 è la prima volta
- 3.2 1 volta al mese
- 3.3 più volte al mese
- 3.4 1 volta all'anno
- 3.5 più volte all'anno
- 3.6 non so, non quantificabile

QUANTO È SODDISFATTO DEL SERVIZIO?

- 4.1 orario di apertura al pubblico
- 4.2 giorni di apertura al pubblico
- 4.3 facilità di individuare il personale di servizio
- 4.4 facilità ed efficienza del contatto telefonico
- 4.5 competenza del personale
- 4.6 cortesia del personale
- 4.7 tempi di attesa
- 4.8 chiarezza e completezza delle informazioni ricevute
- 4.9 disponibilità e chiarezza della modulistica
- 4.10 tutela della privacy

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto	molto soddisfatto
4.1	1	2	3	4	5
4.2	1	2	3	4	5
4.3	1	2	3	4	5
4.4	1	2	3	4	5
4.5	1	2	3	4	5
4.6	1	2	3	4	5
4.7	1	2	3	4	5
4.8	1	2	3	4	5
4.9	1	2	3	4	5
4.10	1	2	3	4	5

Ha qualche consiglio/suggerimento da darci per migliorare il servizio?

.....

Sesso: F M

5.1 **Età:** meno di 18 18/30 31/50 51/70 oltre 71

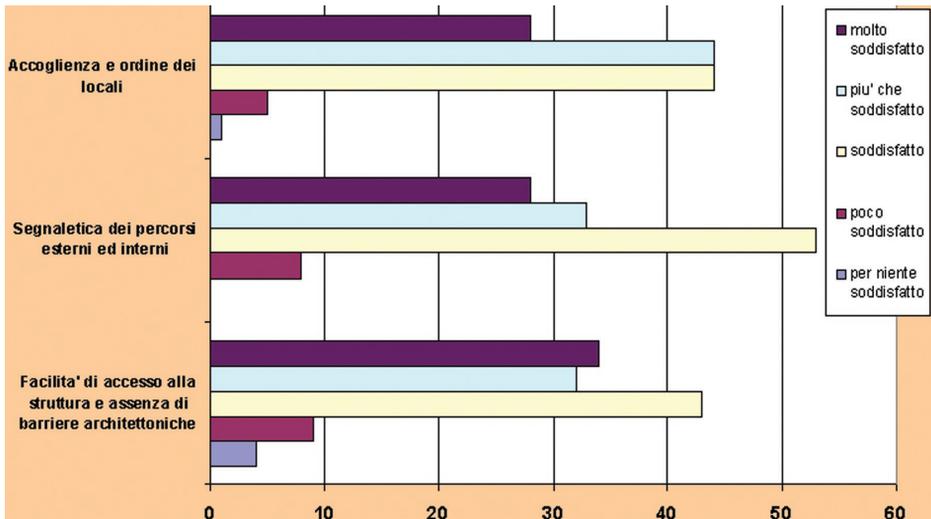
5.2 **Titolo di studio:** licenza elementare media inferiore diploma di maturità laurea

5.3. **Occupazione:** disoccupato studente casalinga operaio impiegato insegnante commerciante
 imprenditore pensionato libero professionista altro

PARLA CON NOI

3. LE RISPOSTE

Cosa ne pensa della Provincia di Pesaro e Urbino riguardo ai seguenti aspetti?



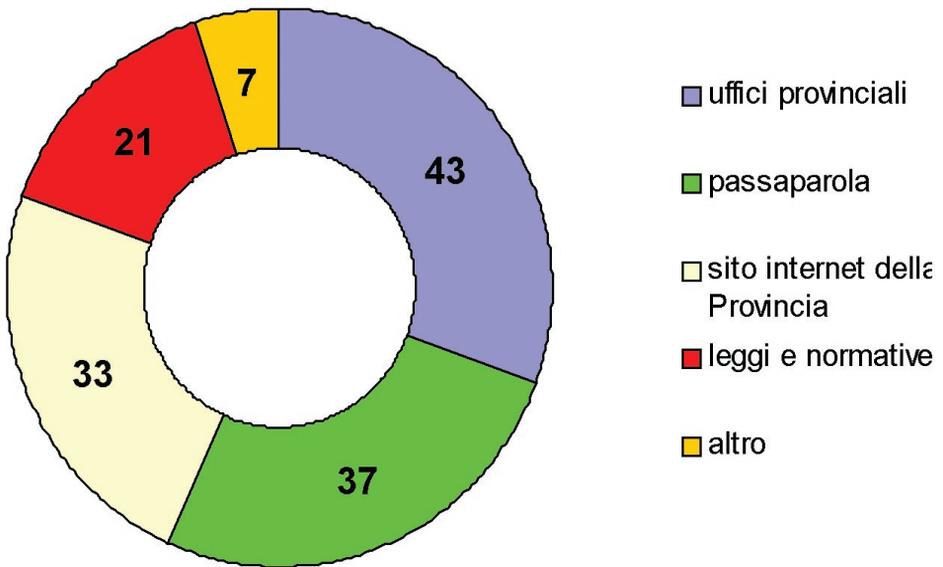
Analisi della risposta:

L'analisi dei dati assoluti e del grafico evidenzia un livello assai diffuso di soddisfazione. La percentuale minima di insoddisfazione riguarda la facilità di accesso e la presenza di barriere architettoniche, che in effetti riducono l'accessibilità di alcuni Uffici provinciali e sono presenti anche all'interno dell'Urp (n° 3 gradini).

Possibili azioni di miglioramento:

Promuovere azioni che favoriscano ulteriormente l'accesso all'Ente.
Ridurre la presenza di barriere architettoniche.
Predisporre uno spazio Urp adeguato ad accogliere i cittadini ispirato alla Direttiva PCM **Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Urp** 11/10/94 (vedi pag.22).

Come è venuto a conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Provincia di Pesaro e Urbino? (max 2 risposte)



Analisi della risposta:

L'analisi del grafico evidenzia che **per la conoscenza dell' URP è stato significativo il ruolo svolto dagli Uffici** della Provincia e **dal passaparola**. Solo con un leggero scarto si è rilevato altrettanto importante ai fini della conoscenza del Servizio anche l'utilizzo del sito internet.

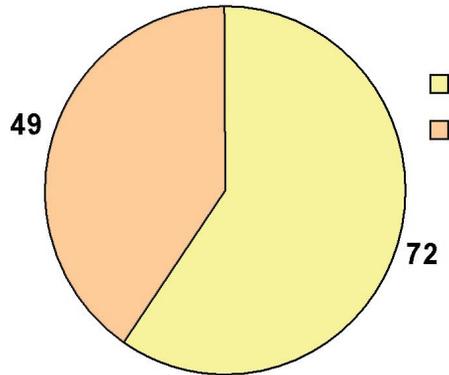
Possibili azioni di miglioramento:

Potenziare la **Rete interna dei referenti per la comunicazione** (si tratta di una struttura già esistente che ha il compito di trasmettere all'URP le **tematiche interne rilevanti per il cittadino**).

Segnalare attraverso il sito Internet (sia nella Home page della Provincia che nei siti dei vari Servizi) l'attività dell'**Urp quale opportunità di consulenza di primo livello** per l'accesso alle prestazioni dell'Ente.

Con quale frequenza utilizza il Servizio Urp? (max 1 risposta)

prima volta	58
1 volta all'anno	9
non quantificabile	5
1 volta al mese	6
piu' volte al mese	11
piu' volte all'anno	32
non indicato	1



Analisi della risposta:

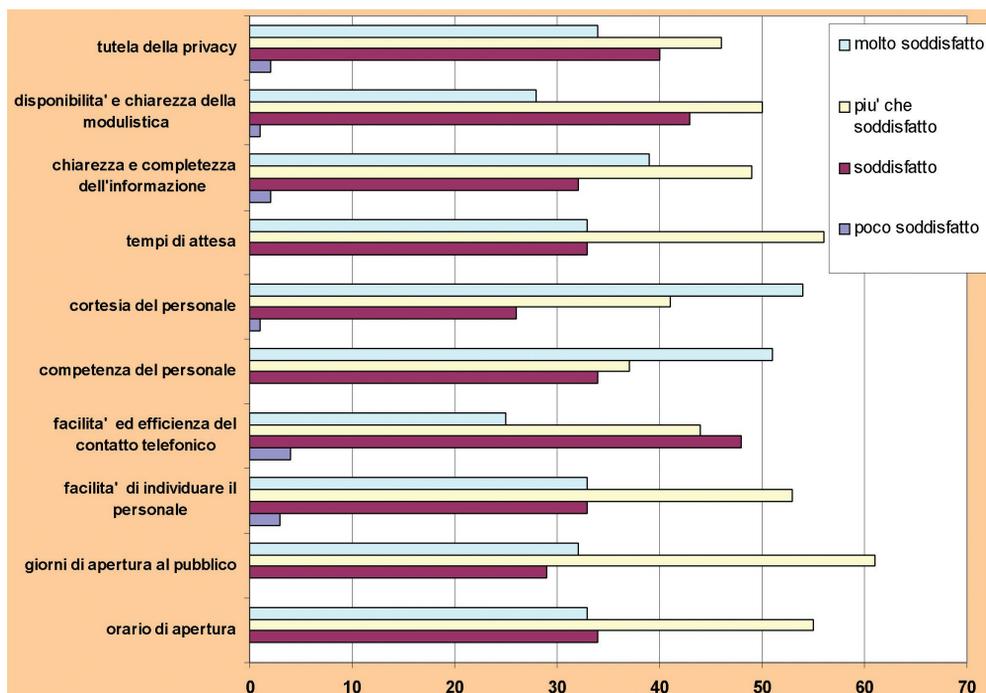
L'analisi dei dati assoluti e del grafico evidenzia che esiste un gruppo di persone (49 su 121) che utilizza l'Urp con una certa frequenza (ovvero da una volta al mese a più volte l'anno), ed un gruppo di persone (72 su 121) che lo frequenta più raramente.

Di questo secondo gruppo tuttavia ben 58 persone lo frequentano per la prima volta: è quindi possibile dedurre che **chi conosce il Servizio Urp tende in seguito a riutilizzarlo.**

Possibili azioni di miglioramento:

Favorire il primo accesso all'Ufficio relazioni con il pubblico attraverso azioni che ne segnalino il ruolo svolto e i servizi offerti (quali ad esempio la diffusione, attraverso gli Uffici della Provincia e Internet, del presente Documento finale).

Quanto è soddisfatto del Servizio Urp riguardo ai seguenti aspetti?



Analisi della risposta:

L'analisi del grafico evidenzia un livello assai diffuso di soddisfazione. La percentuale minima di insoddisfazione riguarda la facilità di individuare il personale e la facilità del contatto telefonico.

Possibili azioni di miglioramento:

Prevedere l'adozione di un **cartellino identificativo del personale addetto** al front office (esclusivamente con il logo dell'Ufficio e l'immagine fotografica senza i dati personali come da Direttiva Garante privacy 11 dicembre 2000).

Potenziare il personale addetto al contatto telefonico.

4 CONCLUSIONI E PROPOSTA DI POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'analisi dei dati ha evidenziato un livello diffuso di soddisfazione ed ha permesso di individuare **otto azioni orientate al miglioramento** del Servizio reso:

- 1** Promuovere azioni che favoriscano ulteriormente l'accesso all'Ente
- 2** Ridurre la presenza di barriere architettoniche
- 3** Predisporre uno spazio Urp adeguato ad accogliere i cittadini ispirato alla Direttiva PCM *Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Urp - 11/10/94* *
- 4** Potenziare la Rete interna dei referenti per la comunicazione (si tratta di una struttura già esistente che ha il compito di trasmettere all'URP le tematiche interne rilevanti per il cittadino)
- 5** Segnalare attraverso il sito Internet (sia nella Home page della Provincia che nei siti dei vari Servizi) l'attività dell'Urp quale opportunità di consulenza di primo livello per l'accesso alle prestazioni dell'Ente
- 6** Favorire il primo accesso all'Ufficio relazioni con il pubblico attraverso azioni che ne segnalino il ruolo svolto e i servizi offerti (quali ad esempio la diffusione, attraverso gli Uffici della Provincia e Internet, del presente Documento finale)
- 7** Prevedere l'adozione di un cartellino identificativo del personale addetto al front office (esclusivamente con il logo dell'Ufficio e l'immagine fotografica senza i dati personali come da Direttiva Garante privacy 11 dicembre 2000).
- 8** Potenziare il personale addetto al contatto telefonico

* L'aspetto logistico dell'URP, più specificatamente la sua collocazione

fisica, emerge dalla Direttiva PCM **Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico** dell'11/10/94, nella quale, tra le altre cose, si dice che: *'è necessario che gli uffici: siano collocati in **locali facilmente individuabili ed accessibili, con ampia ricettività di parcheggio ed agevole raggiungibilità con i mezzi di trasporto**'*.

*La Dimensione della superficie che può essere considerata equilibrata/giusta è la dimensione sui **100/200 mq**; non troppo grande per evitare il senso di smarrimento.*

*Lo spazio interno dovrebbe essere strutturato sul modello degli Open Space, per comunicare un'immagine di trasparenza, accessibilità, modernità. Angoli aperti, dove puoi vedere se c'è dentro qualcuno; al massimo con pareti di vetro. Meglio se lo spazio è delimitato da **mobili bassi e a una certa distanza dagli altri**, per parlare con riservatezza.*

*La suddivisione in angoli personalizzati funzionali al rapporto/contatto diretto con il personale, con salottini che consentano la giusta privacy e riservatezza, ma sempre *'a vista'*.*

*La **Postazione/Sportello dove l'utente siede vicino all'operatore** in modo tale da consentire un rapporto face to face, una comune visione del monitor, ma anche una certa separatezza fisica. L'ideale sarebbe una disposizione in diagonale, a L mettendo un tavolo come una specie di penisola che separa l'utente dall'operatore, e a monte un PC che si possa vedere assieme.*

Un ambiente/arredo curato, moderno, confortevole in grado di comunicare un'idea di efficienza, ordine, tecnologia, ma soprattutto comodità, calore. Design moderno ma non ipertecnologico, con colori gradevoli e funzionali. Va bene verde o blu, basta che non sia tutto bianco o tutto grigio sporco. Come materiali vanno bene l'acciaio e il vetro, ma anche il legno

*Inoltre è necessario dedicare un **ampio spazio alla libera consultazione** di materiale in una sala ampia e luminosa con un tavolo spazioso, scaffali con gazzette ufficiali, rassegna stampa, bandi di concorso, ecc e una postazione per la navigazione libera in Internet. Un ampio espositore accoglie materiale informativo, brochure e volantini con le iniziative culturali e le manifestazioni più importanti in consultazione libera o in distribuzione.*

5 PARLA CON NOI IN FUTURO - IL 2008

Per l'anno 2008 si prevede di ripetere l'indagine di soddisfazione dell'utenza implementandola con alcune azioni di miglioramento che tuttavia ne consentano la **confrontabilità con i dati rilevati nel 2007**.

Occorre tenere presente che nel 2007 il numero dei contatti effettuati dal personale dell'Urp è aumentato del **+31,6%** (n° 12.900 utenti rispetto ai 9.800 del 2006).

I **122 questionari** somministrati nel 2007 corrispondono ad una percentuale pari al **1,8%** dell'utenza stimata nello stesso periodo del 2006 (n° 6533 contatti in 8 mesi, su 9.800 totali).

Tale percentuale (1,8% sul numero dei contatti) è sufficientemente **significativa dal punto di vista statistico** e costituirà il campione di riferimento anche per l'indagine del 2008.

Pertanto per il 2008 si propone la:

somministrazione diretta di un campione di **155 questionari** pari al **1,8%** dell'utenza stimata nello stesso periodo del 2007 (n° 8600 contatti in 8 mesi, su 12.900 totali)

somministrazione diretta per un periodo analogo a quello dell'anno 2007 (aprile-novembre) concentrato **in 4 settimane**, ciascuna nei mesi di **aprile, giugno, settembre e novembre**

Al fine di migliorare ulteriormente il metodo di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini proponiamo inoltre:

la **pubblicazione del Documento finale** e la sua diffusione, attraverso Internet e gli Uffici della Provincia, per segnalare il ruolo svolto dall'Urp e i servizi offerti

la sperimentazione di un periodo di **somministrazione on line** del Questionario attraverso il sito Internet della Provincia

6 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il **D.P.R. 27 giugno 1992 n° 352** dispone che le singole Amministrazioni *"..valutano altresì l'opportunità di istituire un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e comunque individuano un ufficio che fornisca tutte le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di accesso.."*: la **funzione dell'URP risulta ancora di natura semplicemente informativa.**

Successivamente si definisce meglio il ruolo dell'URP con l'art. 12 del **D. lgs. 3 febbraio 1993 n° 29** quando la sua istituzione **diviene un obbligo** per tutte le Amministrazioni pubbliche: i suoi compiti sono di proposta *"..sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.."* e di *"..miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e alla accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni.."*.

La **Direttiva 11 ottobre 1994** riconosce tra le altre finalità degli URP anche quella di *"..proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza.."*

La **Legge 150/2000** consolida il ruolo dell'URP aumentandone le funzioni: viene confermata la scelta che fa dell'ufficio lo **snodo organizzativo delle funzioni di Comunicazione** sia interna che esterna da attuarsi con *"..l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti."*

La **Direttiva Frattini del 7 febbraio 2002** in merito alle risorse dispone che *"..Le amministrazioni si impegnano a individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle **spese complessive per la comunicazione e informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2%** delle risorse generali."*

Infine la **Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004** promuove la diffusione e lo sviluppo nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basandosi sull'ascolto e sulla partecipazione affinché i servizi erogati siano tarati sui bisogni effettivi.





Provincia di Pesaro e Urbino
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Viale Gramsci, n° 4 - 61100 Pesaro
Tel: 0721-359424-359427-359270
Fax: 0721-359436
urp@provincia.ps.it



**Provincia di
Pesaro e Urbino**