

## Laboratorio

### **Pianificare la comunicazione al cittadino per migliorare la qualità dei servizi: l'esperienza della Regione Sardegna**

Dipartimento della Funzione Pubblica

Palermo, 19 Settembre 2012, Viale Regione Siciliana, 2226

La giornata si inserisce nell'ambito delle attività di assistenza tecnica che FormezPA sta realizzando presso il Dipartimento Funzione Pubblica della Regione Siciliana con l'obiettivo di migliorare la trasparenza amministrativa, nei processi di comunicazione e nei servizi al cittadino.

Il laboratorio approfondisce in particolare due aspetti legati all'esperienza della Regione Sardegna:

- il modello organizzativo adottato dalla Regione Sardegna per accrescere la qualità dei servizi e migliorare la comunicazione al cittadino, attraverso la rete degli Uffici relazione con il pubblico regionali;
- la gestione informatizzata delle informazioni sui servizi e i procedimenti dell'Ente attraverso la progettazione e organizzazione del database dei procedimenti amministrativi regionale.

## Programma

09:15 – 9:30 **La gestione delle relazioni con il Pubblico nelle amministrazioni italiane: il modello a rete**

*Claudia Onnis, FormezPA*

09:30 – 10:45 **La rete degli URP della Regione Sardegna per la comunicazione e la trasparenza**

*Michela Melis, Servizio trasparenza e comunicazione, Regione Sardegna*

10:45 – 11:00 *Discussione*

*Pausa*

11:15 – 11:30 **L'elenco unico dei procedimenti amministrativi della Regione Siciliana**

*Marco Alfano, FormezPA*

11:30 – 12:45 **La banca dati dei procedimenti amministrativi: l'esperienza della Regione Sardegna.**

*Roberta Argiolas, Servizio trasparenza e comunicazione, Regione Sardegna*

12:45 – 13:00 *Discussione*

13:00 – 13:30 **Elementi per la prosecuzione dell'attività**

*Claudia Onnis, Marco Alfano, FormezPA*

