

I Referenti di Servizio collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti delle comunicazioni ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni sui servizi ed uffici dell'amministrazione e sui procedimenti di competenza.

Nella individuazione del Referente URP è buona pratica considerare le seguenti variabili di competenze individuali:

Relazionale:

- capacità di ascolto: capacità di far sentire a proprio agio le persone, chiarezza del linguaggio, empatia, flessibilità;
- capacità di rassicurazione: cortesia, disponibilità a fornire informazioni, risposta di facile soluzione a segnalazioni e reclami.

Tecnica:

- capacità di risposta: fornire informazioni precise, corrette, non contraddittorie;
- affidabilità nel rispetto delle regole e delle procedure comunicate all'utente per quanto riguarda: procedimenti amministrativi, diritti del cittadini e normative di settore, capacità di gestire eventuali disservizi;
- attitudine a fornire informazioni relative a orari e giorni di apertura, presenza di un numero verde, riservatezza e privacy, tempi di risposta per le segnalazioni e i reclami.

Un'efficace comunicazione interna rappresenta, dunque, un aspetto determinante per il buon funzionamento del sistema di comunicazione aziendale, per cui occorre creare le condizioni necessarie affinché la rete dei Referenti di Servizio URP sia in grado di svolgere il proprio ruolo in modo sostanziale, prevedendo, in particolare:

- la definizione puntuale dei compiti, del ruolo e delle competenze proprie della figura del Referente URP;
- la legittimazione formale della rete dei Referenti, per consentire un riconoscimento esplicito da parte di tutta l'organizzazione;
- la definizione e condivisione delle modalità di scambio e interazione tra URP centrale e la rete dei Referenti.

Il referente URP riveste il ruolo di interfaccia privilegiata tra l'URP e l'organizzazione interna della Azienda per ciò che concerne la gestione dei flussi informativi, garantendo il coordinamento e lo scambio informativo tra le diverse strutture dell'organizzazione e l'URP e facilitando l'accesso ai Servizi da parte degli utenti. Secondo questa logica, la rete dei Referenti interni è parte fondamentale della struttura di back office dell'informazione (e comunicazione) interna/esterna che l'URP è chiamato a coordinare e costituisce una parte integrante della funzione URP, pur avendo ruolo e responsabilità diversi rispetto a quelli degli operatori della S.S.V.D. URP e Comunicazione. Le principali funzioni di competenza del Referente interno consistono, dunque, nella collaborazione con il personale URP alla gestione ed implementazione del patrimonio informativo dell'Azienda.

In particolare, il Referente di Servizio URP ha il compito di:

- offrire al cittadino/utente un'informazione globale sui diversi ambiti di interesse che vanno dall'orientamento verso un determinato Ufficio, ad una puntuale informazione su tutti i servizi e le attività promosse dall'Azienda;
- rendere fruibili le informazioni di potenziale interesse per l'utenza fornendo all'URP gli input necessari per l'attività di sportello, secondo modalità e tempi concordati;
- incentivare la condivisione e lo scambio di informazioni tra URP e settore di appartenenza, favorendo i processi di comunicazione interna dell'Azienda;
- provvedere a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione - per quelle di più complesse si predispongono attività istruttorie da parte del Servizio URP;
- curare l'aggiornamento costante delle informazioni riportate sul Portale aziendale, relative alla struttura di appartenenza;
- presidiare le notizie pubblicizzate sul Portale ASL Bari e sulla pagina Facebook aziendale collaborando all'aggiornamento dei dati così come dei post;
- specificamente ai Referenti URP Distrettuali è affidato il compito di fornire linee di indirizzo e orientamento in materia di Malattie Rare e di facilitare il percorso di pazienti e familiari rispetto a necessità e bisogni.

In caso di assenza prolungata del Referente, lo svolgimento di tali compiti sarà assicurato da altro operatore individuato dal Direttore della Struttura.

In virtù della valenza strategica affidata al proprio ruolo, il Referente URP deve possedere una posizione all'interno dell'Azienda tale da consentirgli una conoscenza approfondita del settore di appartenenza, nonché dei meccanismi organizzativi ed operativi dell'Azienda.

Al fine, fare rete serve a creare: un sapere condiviso e pratiche di lavoro comuni, velocizzare l'azione amministrativa, ridurre la complessità organizzativa dei servizi, creare efficienza ed efficacia, diffondere strumenti di lavoro più innovativi, migliorare i servizi, semplificare la vita dei cittadini e agevolare il lavoro del personale interno. La circolazione del flusso di informazioni dovrà essere convogliata in una rete strutturata di canali di divulgazione, in modo che sia facilmente fruibile e riconoscibile, sia per essere consultata che per essere alimentata.

L'attività dei Referenti URP è coordinata dal Dirigente Responsabile dell'URP aziendale il quale può indire riunioni periodiche di aggiornamento e verifica.