

USRLIGURIA 
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE

14 dicembre 2022
'Giornata della Trasparenza'
TRASPARENZA E TERRITORIO

Dott. Sandro Clavarino

disambiguazione

- Per ANAC – Territorio si riferisce prevalentemente all'ambito urbanistico
- Per noi Territorio si riferisce prevalentemente all'insieme dei soggetti esterni (Scuole, EE.LL., famiglie, Università, Aziende...) e delle relazioni fra essi eUSR

TRASPARENZA E TERRITORIO

LA COMUNICAZIONE ESTERNA 1

La comunicazione esterna è uno degli aspetti che connotano la [comunicazione organizzativa](#) e viene di consueto utilizzata per dialogare direttamente con tutti gli interlocutori esterni all'USR o più genericamente si rivolge all'utenza potenziale attraverso azioni di [comunicazione di massa](#).

La comunicazione esterna rivolta all'utenza, alle altre amministrazioni o enti, imprese o associazioni, contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un **canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione dell'utente**, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto.

TRASPARENZA E TERRITORIO

LA COMUNICAZIONE ESTERNA 2

Obiettivi

far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'USR;

facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;

conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;

migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;

favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;

accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;

svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

TRASPARENZA E TERRITORIO

LA COMUNICAZIONE ESTERNA 3

| SCRITTI | PARLATI | VISIVI | TECNOLOGICI | EVENTI |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|---------------------------|
| lettere | lezioni | foto | telefono | Saloni |
| opuscoli | conferenze | tv | posta elettronica | Conferenze Di servizio |
| newsletter | focus group | | internet | manifestazioni |
| questionari | conferenze stampa | | Social media | avvenimenti speciali |
| interviste | interviste | | | |
| manuali | | | | |
| comunicati stampa | | | | |
| linee guida | | | | |

L'U.R.P. - 1

Come gestire le relazioni con il pubblico

L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini.

Il **decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165)**, infatti, istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la **legge 7 giugno 2000, n. 150**, in materia di comunicazione e informazione pubblica, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, si individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la 150/2000 prevede altre due strutture l'[Ufficio Stampa](#) e il [Portavoce](#), che svolgono invece le attività di informazione, la legge delinea quindi una differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione e quelle adibite all'attività di comunicazione.

L'U.R.P. - 2. Le funzioni

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la [Comunicazione istituzionale on line](#),
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la [comunicazione interna](#);
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

L'U.R.P. - 3 Le azioni dell'U.R.P.

E' possibile suddividere le attività dell'U.R.P. in tre macro-aree:

l'area dell'**informazione e della prestazione**: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'ente, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale.

l'area dell'**ascolto e della verifica**: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.

l'area dell'**organizzazione**: promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intra-istituzionale e inter-istituzionale.

TRASPARENZA E TERRITORIO

IL CASO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE - 1

E.F. 2021-22 - DATI SU FORMAZIONE DOCENTI - PFD

FONDI 40% su PRIORITA' NAZIONALI TOTALE erogati nel 2021-22 55.455 euro

PRIORITA' scelte nella GOVERNANCE MULTILIVELLO USR /AMBITI

- **0-6**
- **VALUTAZIONE SCUOLA PRIMARIA
PIANO RIGENERAZIONE SCUOLA**

FONDI 60% a singole scuole per bisogni formativi singola scuola o rete 171.674 euro

FORMATI 6862 DOCENTI su tutta la LIGURIA Modalità blended ove possibile altrimenti on line

TRASPARENZA E TERRITORIO

IL CASO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE - 2

Le 10 Scuole Polo (d. d. n. 1668/2022)

1 IC PEGLI - Genova GEIC85000P gei85000p@istruzione.it

2 ITTL NAUTICO SAN GIORGIO - Genova GETH020002 geth020002@istruzione.it

3 IIS MAJORANA GIORGI - Genova GEIS018003 geis018003@istruzione.it

4 IIS DA VIGO NICOLOSO – Rapallo (GE) GEIS00100N geis00100n@istruzione.it

5 IIS FERRARIS PANCALDO - Savona SVIS009009 svis009009@istruzione.it

6 IC ALBENGA 1 – Albenga (SV) SVIC82200G svic82200g@istruzione.it

7 IC SANREMO LEVANTE – Sanremo (IM) IMIC81700E imic81700e@istruzione.it

8 LICEO VIEUSSEUX - Imperia IMPS010009 imps010009@istruzione.it

9 IC RICCO' DEL GOLFO (SP) SPIC81300A spic81300a@istruzione.it

10 IC SARZANA (SP) SPIC822005 spic822005@istruzione.it

TRASPARENZA E TERRITORIO

IL CASO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE - 3

FORMAZIONE DOCENTI NEOASSUNTI/ANNO DI PROVA

1768 FORMATI

COSTO FORMAZIONE € 79.973,32 su 10 AMBITI

di cui € 2.329,3 per quota coordinamento regionale

TRASPARENZA E TERRITORIO – IL PNRR

Il Protocollo con ANAC è pensato per fornire supporto alle Amministrazioni Pubbliche e per indirizzarle attraverso la predisposizione di bandi e documenti “tipo” per la corretta attuazione e applicazione della normativa in materia di contratti pubblici, trasparenza e anticorruzione.

La collaborazione prevede anche la costituzione di tavoli tecnici e gruppi di lavoro per trovare soluzioni a eventuali criticità che dovessero emergere, oltre che la realizzazione di iniziative di formazione per i beneficiari delle azioni previste dal PNRR.

Risponde alla stessa esigenza l’adesione al Protocollo già stipulato tra la Guardia di Finanza e il Ministero dell’Economia e delle Finanze. L’obiettivo è garantire un adeguato presidio di legalità a tutela delle risorse messe a disposizione dal PNRR.

La Guardia di Finanza potrà partecipare con propri rappresentanti alla cosiddetta “Rete dei referenti antifrode”, istituita presso la Ragioneria Generale dello Stato e costituita da referenti della stessa Ragioneria e delle Amministrazioni centrali, tra le quali anche il Ministero dell’Istruzione.