© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

COME VIENE REALIZZATO il servizio informativo di un servizio pubblico?				
A – Flusso di attività	**B - INPUT**	**C – Descrizione dell'attività**	**D – RISULTATO**	**E - SISTEMA PROFESSIONALE**
IMPOSTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO RIVOLTO AL PUBBLICO		L'input del processo è la comprensione degli obiettivi informativi dell'Ente e dell'impostazione del servizio definita . Si tratta di conoscere i flussi comunicativi interni all'Ente e le scelte gestionali adottate dal management.	Piano gestionale del servizio informativo	**Addetto alle relazioni con il pubblico** Responsabile della comunicazione pubblica
GESTIRE IL SISTEMA INFORMATIVO RIVOLTO AL PUBBLICO	Piano gestionale del servizio informativo	Consiste nella realizzazione di tutte le attività che concorrono alla predisposizione e al mantenimento dello sportello informativo: - realizzare e implementare le banche dati informative sui servizi, prestazioni ed	Servizio informativo fruibile da parte del pubblico	**Addetto alle relazioni con il pubblico** Responsabile della comunicazione pubblica

↓		organizzazione dell'Ente - predisporre il materiale informativo per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'Ente - gestire i canali comunicativi (sito internet, bacheche, sms…) - garantire il processo continuo di raccolta, aggiornamento e pubblicazione delle informazioni - predisporre strumenti di monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza - ideare soluzioni migliorative dei servizi in funzione delle disfunzioni/esigenze rilevate		

GESTIRE LA RELAZIONE CON I CLIENTI/UTENTI	Servizio informativo fruibile da parte del pubblico	Consiste nell'accogliere il cliente e analizzare il bisogno espresso per rispondere alle sue attese(allo sportello, per telefono o per posta elettronica). Potrebbe essere necessario: - orientare il cliente alla fruizione dei diversi servizi - intraprendere azioni di ricerca di informazioni /procedure se non immediatamente disponibili - accogliere e gestire i suggerimenti e i reclami dell'utenza - somministrare questionari di customer care - inserire la pratica nel data base entele in modo da garantirne la tracciabilità	Erogazione delle informazioni	**Addetto alle relazioni con il pubblico** Responsabile della comunicazione pubblica Responsabili delle diverse funzioni/divisioni dell'Ente

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO		Il risultato del processo di lavoro è costituito dalla soddisfazione delle attese e esigenze informative dell'utenza e miglioramento del servizio.		