



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

*Dipartimento per la programmazione e la gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali*

*Direzione Generale per i contratti, gli acquisti e per i sistemi informativi e la statistica*

## **Allegato 1**

### **Ufficio V: Comunicazione e gestione relazione con l'utenza**

Direzione Generale per i Contratti, gli Acquisti e per i Sistemi Informativi e la Statistica

Posizione retributiva: B

Competenze (D.M. 100 del 5.02.2018)

Analisi delle domande di servizi e prestazioni attinenti all'informazione e alla relativa divulgazione. Coordinamento della comunicazione istituzionale, anche con riguardo agli strumenti multimediali e alla rete intranet, ed elaborazione e gestione del piano di comunicazione, mediante l'individuazione delle tematiche e dei contenuti ritenuti strategici, in coordinamento con gli Uffici di diretta collaborazione del Ministro e i Dipartimenti del Ministero. Gestione dell'infrastruttura del sito web dell'Amministrazione. Gestione dell'ufficio relazioni con il pubblico a livello centrale e indirizzo dell'attività degli uffici relazioni con il pubblico a livello periferico. Gestione integrata della relazione con l'utenza attraverso i canali di contatto disponibili, analisi e segmentazione dell'utenza e verifica costante dei bisogni espressi e impliciti, analisi di soddisfazione utente sui servizi erogati all'utenza. Gestione e miglioramento continuo dell'esperienza utente in coordinamento con l'Ufficio II e con l'Ufficio III. Promozione di monitoraggi e indagini demoscopiche