



REGIONE BASILICATA

RELAZIONE DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'URP DEL DIPARTIMENTO ATTIVITA' PRODUTTIVE, POLITICHE DELL'IMPRESA E INNOVAZIONE TECNOLOGICA



Periodo:

Gennaio/Dicembre 2011

Già con la Legge n. 241/1990, la P.A., ha attraversato una serie di radicali riforme: la concezione dello Stato-funzione, al servizio dei cittadini, si è progressivamente sostituita a quella dello Stato-soggetto. Il procedimento amministrativo ed il diritto di accesso agli atti amministrativi sono stati un notevole passo in avanti per il cittadino verso la P.A. La riforma della pubblica amministrazione tra diritto e management, la riforma Brunetta aggiornata con le ultime norme sul lavoro pubblico (legge 183/2010, la class action (D.Lgs. 198/2009), il codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. 235/2010) e la Carta dei Doveri delle amministrazioni pubbliche e in ultimo, le novità, introdotte dal Governo Monti, in materia di pubblica amministrazione, il Decreto "Semplifica Italia", ad esempio, hanno introdotto numerose novità che impattano direttamente le funzioni dirigenziali: infatti, per garantire lo snellimento delle procedure e la conclusione dei procedimenti nei tempi stabiliti, sono state previste sanzioni amministrative e penali in caso d'inadempienza e un sistema di controllo e monitoraggio da parte della Corte dei Conti e del Governo.

Nasce ora l'esigenza di migliorare la comunicazione, con la necessità di chi la pratica all'interno delle Pubbliche Amministrazioni. Per raccontare l'attuale momento è importante valutare come la Pubblica Amministrazione, dopo l'approvazione della Legge 150/2000, ha messo in atto tutti i principi che si qualificano come comunicazione. La Legge 150/2000 deve difendersi da falsi comunicatori e sostenere, quello che rappresenta il confine tra comunicazione e propaganda, tra improvvisazione e professionalità. Gli Uffici stampa, gli URP, gli uffici del portavoce, le nuove tecnologie, le reti civiche, le Customer satisfaction, il marketing, l'ascolto, i profili professionali sono, in molti casi, presentati come le diverse facce dello stesso problema e cioè assicurare una comunicazione pubblica efficace e di qualità, una comunicazione in cui etica e valori assumano una funzione centrale e prioritaria rispetto alle tecniche.

Il grande merito, di chi dirige, deve essere quello di operare con sistemi di misurazione delle performance negli Enti Locali, orientando l'azione degli organismi indipendenti e dei nuclei di valutazione ma anche le scelte più generali di organizzazione del personale. E' importante, che la Regione Basilicata (uno dei principali Enti Locali del territorio) sia capace di sviluppare una programmazione ed un controllo di gestione di tutti gli Enti sub-regionali. Quando il cittadino-utente noterà il vero grande cambiamento della P.A. locale? Negli anni si è passati dal cittadino suddito, al cittadino utente e infine siamo arrivati al cittadino cliente: la P.A. si deve adeguare alle esigenze del cittadino e interagire come un'azienda privata che eroga servizi. Il funzionario, il dirigente erano considerati i padroni

delle decisioni se realizzare o meno un atto oppure erogatore dei servizi, in tempi anche lunghissimi. Da ora in avanti, bisogna rispettare dei tempi ed alla fine dell'operato, bisogna essere valutati e/o premiati in base alle risposte che si sono prodotte in tempi celeri e nel rispetto del cittadino-utente. La valutazione fatta dai Dirigenti degli Uffici, relativamente ai propri dipendenti, non è mai "lo specchio della realtà"; è, invece, un tentativo di giungere a una visione comune, provvisoria e necessaria per ricostruire il lavoro svolto. Si dovrebbe, pertanto, arricchire l'obiettivo del mero dato numerico espresso da una rigorosa misurazione implementandola con il contributo del valore attribuito alla relazione prodotta da tale misurazione.

Abbiamo bisogno, nell'Amministrazione pubblica, di una qualificata leadership che partecipa come una propria esperienza il processo di riforma, vivendolo con spirito da protagonista, con capacità di coinvolgimento del gruppo di lavoro e di osmosi con gli altri gruppi affrontando ed eliminando le diverse problematiche. Questa dote non è una ricchezza innata ma è il frutto delle capacità dei singoli calate nel lavoro quotidiano: è una sintesi delle conoscenze condivise con i gruppi di lavoro e trasmesse in maniera positiva e convinta ai propri collaboratori.

E' evidente come questo processo non possa che basarsi e contare sulla capacità degli attori coinvolti di apprendere nuove modalità d'azione. Una capacità che per esser pienamente positiva deve essere espressa unitamente alla passione e ad ogni emozione utile per tradurre in atto le potenzialità del lavoratore. Dobbiamo puntare sulle persone, sugli individui, sulle loro volontà, disponibilità, relazioni e intelligenze messe a disposizione ed usate per assicurare servizi e interventi di vera qualità.

L'intervento dei cittadini nel processo di valutazione consente di evidenziare la necessità di alcuni cambiamenti che investono la cultura del lavoro amministrativo e, in particolare, il versante dello sviluppo di competenze professionali appropriate. L'inserimento del cittadino nel processo di valutazione deve essere accompagnato da un'ampia riflessione volta a rafforzare i metodi disponibili e le relative pratiche. Deve esserci una ricerca sociale applicata ed orientata all'ascolto, che sostiene l'apertura dell'amministrazione e la sua fuoriuscita dall'eremo dell'autoreferenzialità. Bisogna ricordare, come sempre, che anche noi dipendenti pubblici, siamo cittadini-utenti.

A questo punto occorre chiedersi se il processo di cambiamento dell'amministrazione pubblica sia di per sé impossibile o se, piuttosto, non sia possibile individuare degli errori comuni nei diversi tentativi operati. Un dato che appare preoccupante, da questo punto di vista, è la quasi completa assenza di riflessioni critiche sui fallimenti passati. In sostanza, anche la più recente azione riformatrice è stata concepita in termini di introduzione di

nuove leggi e regolamenti senza prima analizzare a fondo le ragioni degli insuccessi finiti nel "circolo vizioso della burocrazia" .

La mitologia di una valutazione oggettiva deve oggi fare i conti, anche per il management delle organizzazioni pubbliche, con i profili sempre più espliciti della complessità riferibile alle organizzazioni che questo deve governare. E' una sfida che si spera possa essere affrontata con la consapevolezza socratica della ricerca e della razionalità limitata. Pianificare/prevedere il più possibile, ma saper rimediare comunque alle incongruenze che si presentano nel processo: gestire il presente immaginando il futuro.

L'URP e gli Uffici del Dipartimento

1. Strutturazione dell'URP

Molti cittadini non conoscono ancora l'URP, una sigla abbastanza oscura, ma che lavora per loro, al loro servizio!! Attualmente l'URP è collocato a piano terra del Dipartimento Attività Produttive e collaborano: Rocco Palese (POC), Vito Guarino (POS), Emanuela Marino (DATACONTACT di MT). Il lavoro che svolgiamo è basato sulla interscambiabilità e nello spirito del lavoro di gruppo.

2. Logistica e funzioni

Si propone di ripensare alla collocazione dell'URP in modo che questo sia la vetrina del Dipartimento. Il cittadino ha bisogno di essere assistito ed accolto e per questa siamo sempre a sua disposizione e utili per consulti, indicazioni dei servizi, informazioni sulle attività e bandi, normative, Piani, distribuzioni di modulistica e materiale informativo, bacheche, ecc..

Si propone inoltre di prevedere almeno una postazione per l'accesso gratuito ad Internet, a disposizione dell'utenza. Sarebbe indispensabile, inoltre, dotare l'URP dell'accesso alla visione delle Determinazioni e Disposizioni Dirigenziali.

3. Orari di ricevimento del pubblico

Attualmente l'URP ha i seguenti orari di apertura:

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	9.00 - 13.00	
Martedì	9.00 - 13.00	15.00-18.00
Mercoledì	9.00 - 13.00	
Giovedì	9.00 - 13.00	15.00-18.00
Venerdì	9.00 - 13.00	

4. Dati dell'utenza

I dati riportati sono frutto del lavoro svolto dall'URP, attraverso un software (Scheda n.1) per la registrazione di tutte le attività che svolgiamo quotidianamente presso l'URP, mentre per i dati del sito internet e delle telefonate giunte al numero verde, saranno analizzati in seguito.

Ogni qualsiasi richiesta espressa dal cittadino (telefono, e-mail, presenza fisica), viene registrata con una scheda anagrafica che apre un ticket con l'inoltro ad ogni Ufficio preposto (Scheda n.1).

I dati raccolti sono quelli registrati esclusivamente dall'URP e non tengono conto dei contatti che il pubblico ha avuto direttamente con gli uffici e le strutture preposte.

Scheda n.1

Gestione Sportello U.R.P.

Scheda_N: [Contatore] Operatore: [] Data_Inmiss: [] Ora_Inmiss: []

Utente: [] Età: [] Sesso: Maschio Femmina

Comune: [] Provincia: [] Indirizzo: [] CAP: []

Tel: [] E_mail: []

Oggetto_Richiesta: [] Canale richiesta: []

1) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: [] Referente: []
 in data: [] alle ore: [] per via: []

2) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: [] Referente: []
 in data: [] alle ore: [] per via: []

3) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: [] Referente: []
 in data: [] alle ore: [] per via: []

E' stata prodotta la seguente risposta dall'Ufficio: [] in data: [] per via: []

Risposta: []

1) Risposta inoltrata all'utente per: [] in data: [] alle ore: []

2) Risposta inoltrata all'utente per: [] in data: [] alle ore: []

Note: []

Punteggio (da 1 a 5): [] per valutare l'Ufficio interessato alla risposta: []

Valutazione: Soddisfatto Non soddisfatto per valutare l'operato dell'operatore: []

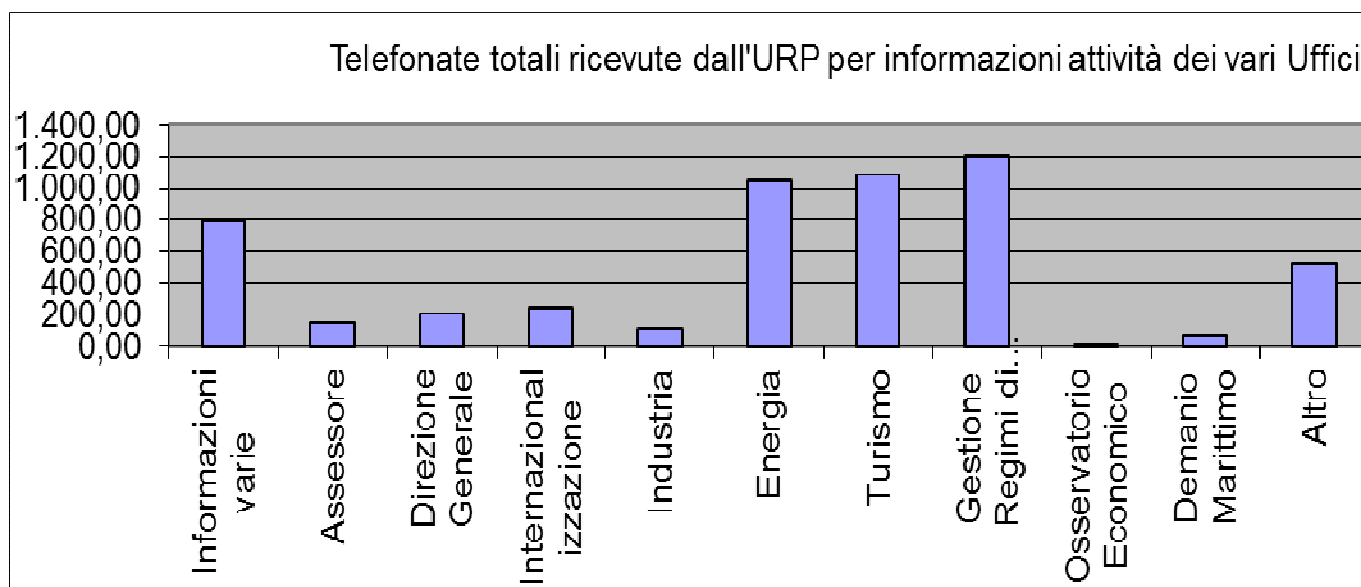
Record: [] 1 di 1

Chiusura Aperta Chiusa

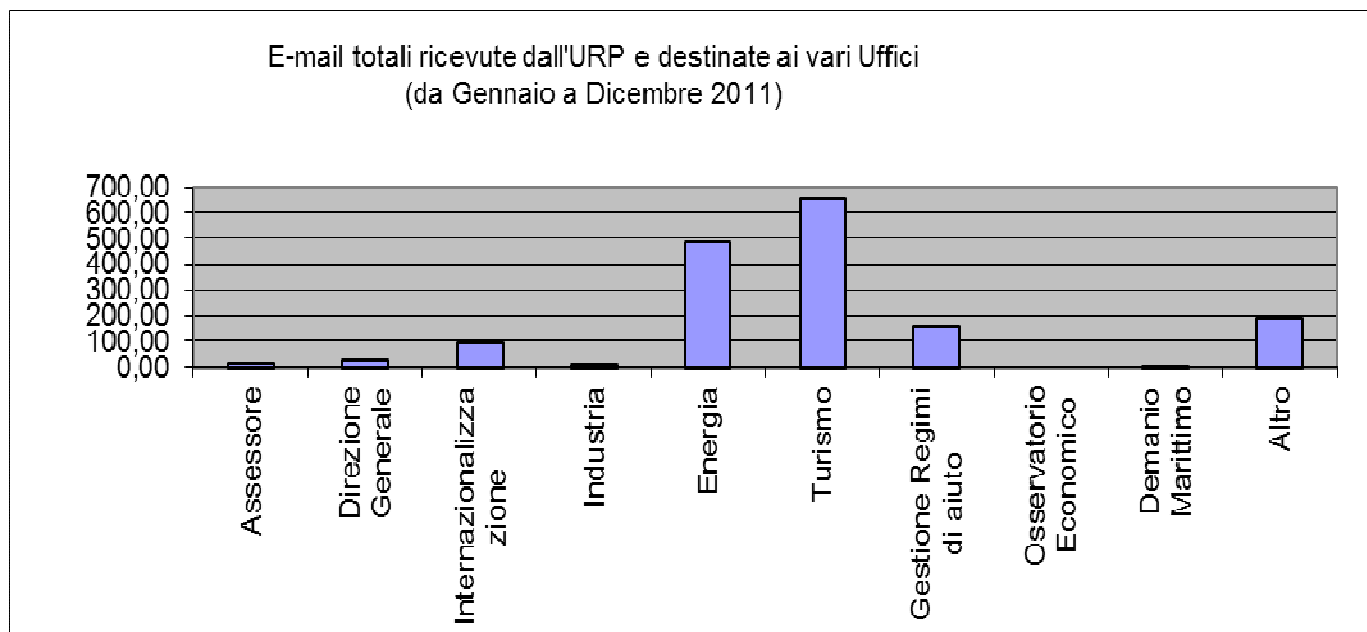
Nel periodo Gennaio/Dicembre 2011 abbiamo registrato varie richieste, da parte degli utenti, riguardanti informazioni inerenti sia gli Uffici del Dipartimento (Turismo, Industria, Energia, Internazionalizzazione, Gestione Regimi di Aiuto, ect.) e sia bandi, piani, finanziamenti FESR-POR 2007/2013, accessi agli atti, delibere, normative, iscrizioni agli albi, numeri telefonici interni, così suddivise:

- 5.429 richieste telefoniche (Grafico n.1);
- 1.639 e-mail (Grafico n.2);
- 5.634 utenti recatisi fisicamente all'URP (Grafico n.3).

Grafico n.1

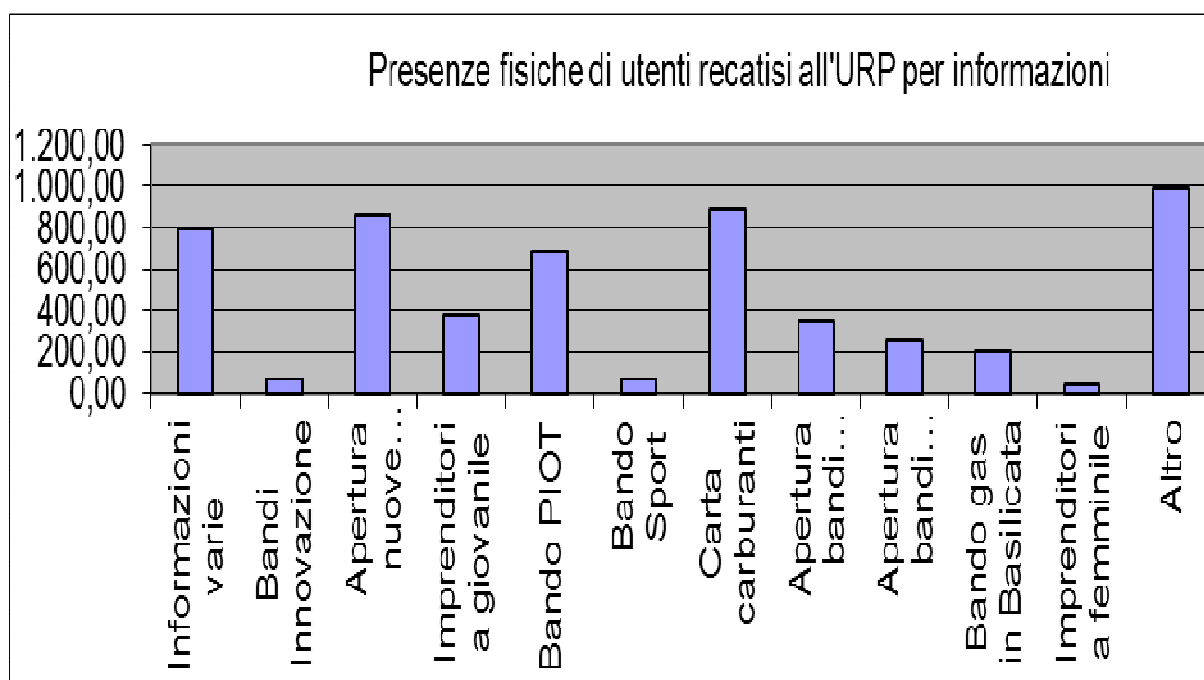


RICHIESTE INFORMAZIONI SUI VARI UFFICI	TELEFONATE
Informazioni varie	799,00
Assessore	147,00
Direzione Generale	205,00
Internazionalizzazione	241,00
Industria	108,00
Energia	1.051,00
Turismo	1.085,00
Gestione Regimi di aiuti	1.204,00
Osservatorio Economico	2,00
Demanio Marittimo	69,00
Altro	518,00
TOTALE	5.429,00



RICHIESTE INFORMAZIONI SUI VARI UFFICI	E-MAIL
Assessore	15,00
Direzione Generale	26,00
Internazionalizzazione	92,00
Industria	11,00
Energia	486,00
Turismo	655,00
Gestione Regimi di aiuto	162,00
Osservatorio Economico	0,00
Demanio Marittimo	1,00
Altro	191,00
TOTALE	1.639,00

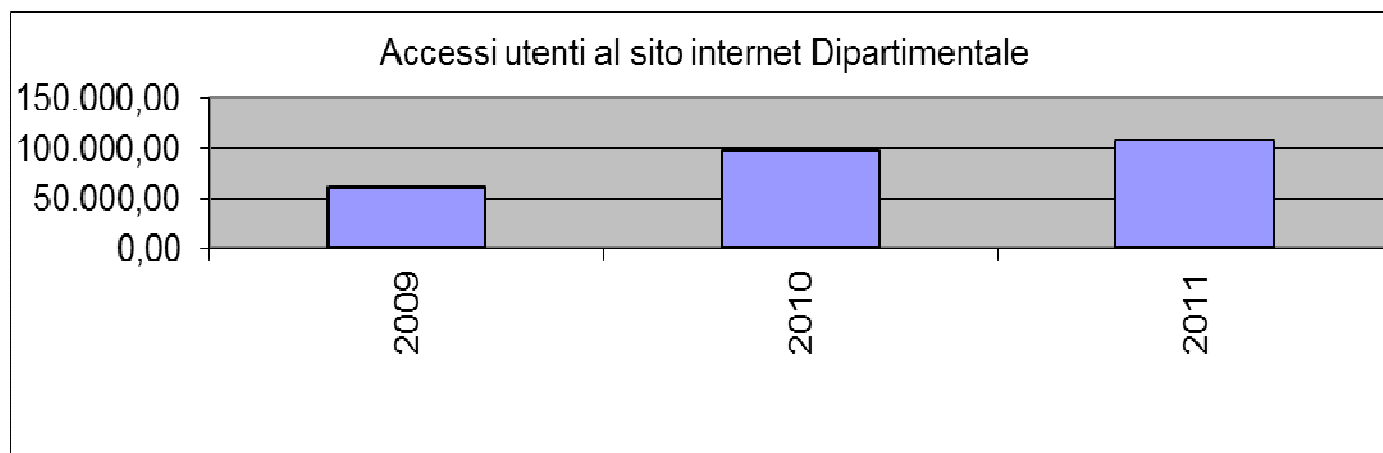
Grafico n.3



RICHIESTE INFORMAZIONI SUI VARI UFFICI	PRESENZE FISICHE
Informazioni varie	792,00
Bandi Innovazione	66,00
Apertura nuove attività	857,00
Imprenditoria giovanile	378,00
Bando PIOT	687,00
Bando Sport	67,00
Carta carburanti	897,00
Apertura bandi commercio	351,00
Apertura bandi risparmio en.	253,00
Bando gas in Basilicata	196,00
Imprenditoria femminile	37,00
Altro	987,00
TOTALE	5.531,00

Notevole è stato l'incremento del sito internet Dipartimentale. Come possiamo vedere per, l'anno 2011 (Grafico n.4) si sono stati ben 107.517 accessi (dati CTR). Dal 2009 al 2011 c'è stato un incremento di utenze pari a 45.751 accessi.

Grafico n.4



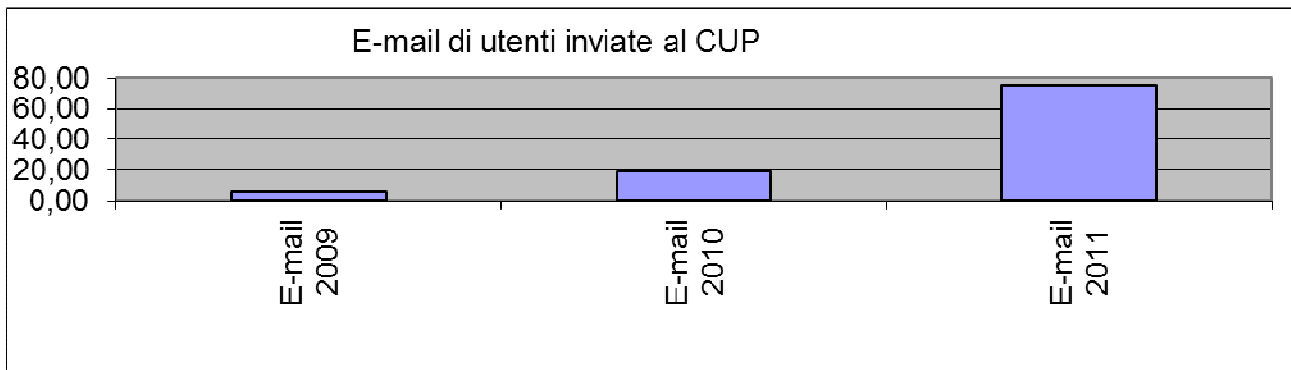
ANNO	Accessi internet
2009	61.776,00
2010	97.052,00
2011	107.517,00
TOTALE	266.345,00

Da marzo 2004, la Regione Basilicata aveva già affidato la gestione del **CUP** (centro unico di prenotazione - **call center sanitario della Regione Basilicata**) ed il Centro Servizi Regionali, alla Società Agile Srl. Successivamente dal 22/03/2010, il CUP ed il Centro

Servizi Regionali, sono stati affidati alle Società DATACONTACT e LUCANA SISTEMI. Alle URP Dipartimentali, sono state assegnate, per ognuna, una unità che supportano l'operato degli Uffici regionali, dove principalmente si occupano della gestione del sito internet dipartimentale. Nel nostro staff opera la Sig. Emanuela Marino, che la Società DATACONTACT, ha assegnato e che principalmente si occupa dell'inserimento di informazioni, bandi, ect, relativi agli Uffici del Dipartimento Attività Produttive sul sito internet. E' inoltre attivo un numero verde (800292020) dove rispondono operatori che operano su una piattaforma di comunicazione multicanale inbound concepita per gestire al meglio tutti i contatti, anche in caso di elevatissimi picchi di traffico non preventivabili a priori. Viene fornito un servizi per accogliere chiamate che vanno dal Lunedì al Venerdì (dalle ore 8.00 alle ore 20.00) ed il Sabato (dalle ore 08.00 alle ore 13.00).

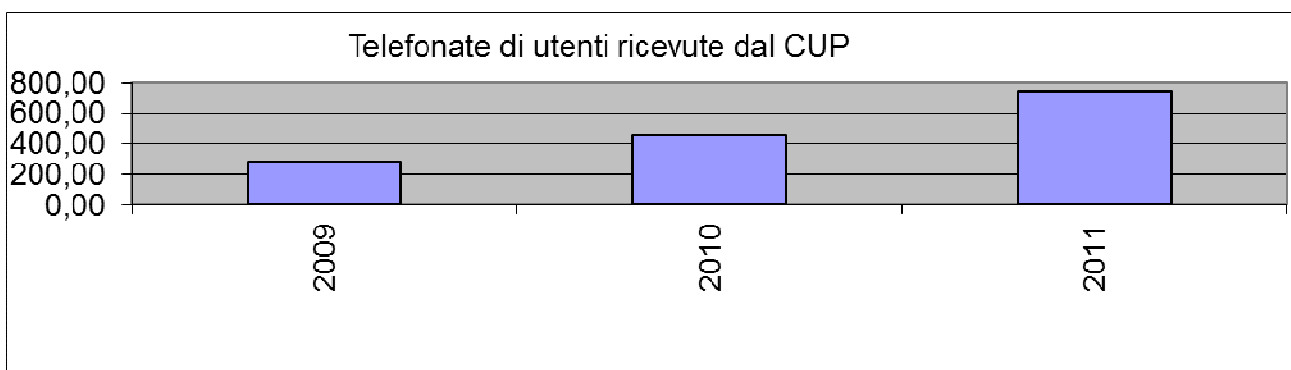
Dall'erogazione di tale servizio, sono stati rilevati i seguenti dati delle e-mail inviate dagli utenti (Fonte DATACONTACT) per il periodo 01/01/2011 al 31/12/2011 (Grafico n.5):

Grafico n.5



Anno	E-mail
2009	6,00
2010	19,00
2011	75,00
TOTALE	100,00

Grafico n.6



Anno	Telefonate
2009	287,00
2010	456,00
2011	746,00
TOTALE	1.489,00

Come si evince dai vari grafici delle e-mail (Grafico n.5) e delle telefonate (Grafico n.6) c'è stato un incremento, pari ad oltre il 50% di richieste, dall'anno 2009 al 2011.

In dettaglio, riportiamo i grafici, riguardanti le tematiche, delle E-mail (Grafico n.7) e delle Telefonate (Grafico n.8) ricevute dal CUP.

Grafico n.7

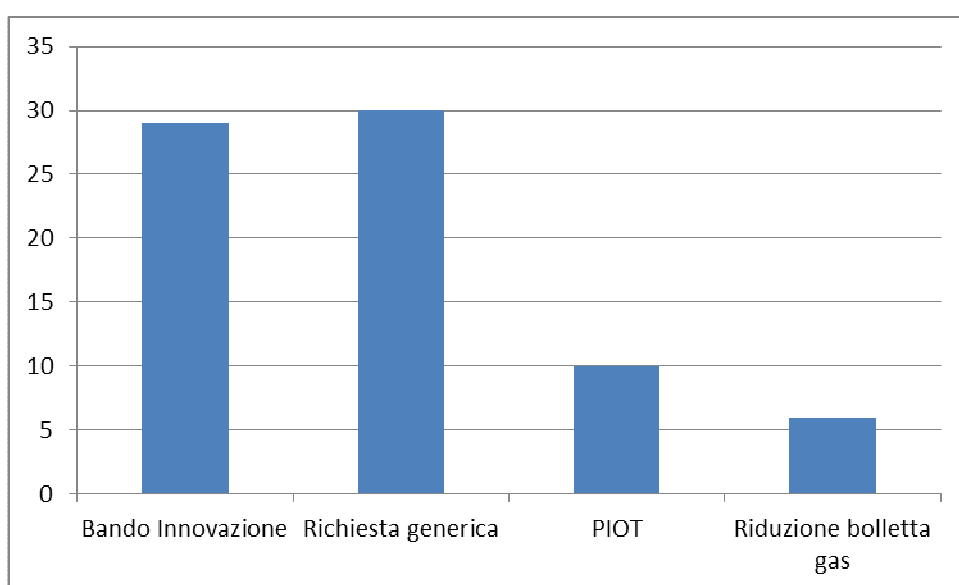
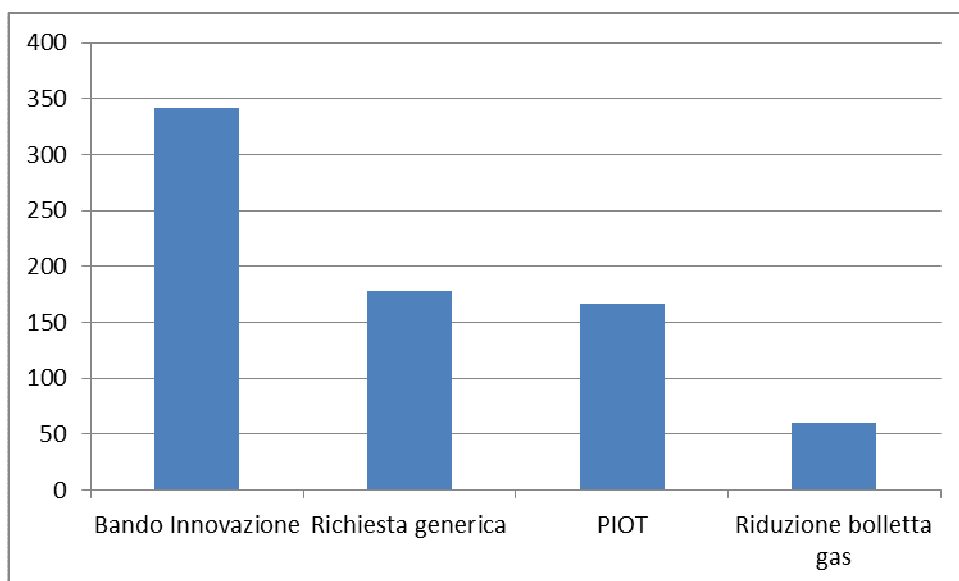


Grafico n.8



5. Proposta di lavoro

Come abbiamo già dettagliatamente descritto, i dati riportati sono frutto del lavoro svolto dall'URP, e l'elaborazione con i relativi grafici, potrebbero essere uno strumento utile a evidenziare le esigenze che vengono richieste da parte dell'utenza che vive in Basilicata. Analizzando i dati del Grafico n.1 possiamo riscontrare che la maggior parte delle richieste (oltre a informazioni varie e altro) hanno riguardato "l'Apertura di nuove attività". Molti sono i giovani, che disoccupati, cercano di avere notizie, circa incentivi regionali a fondo perduto. Importante sono anche le richieste dell'apertura di nuovi bandi riguardanti il commercio, il risparmio energetico e l'imprenditoria femminile. Importante è precisare che le numerose richieste di informazioni relative alla "carta carburanti" non è competenza della Regione Basilicata, ma bensì del Ministero dello Sviluppo Economico. Infatti, forniamo a tutti i richiedenti il telefono e l'indirizzo e-mail del Ministero a cui rivolgersi. Importante è anche analizzare i dati degli accessi al sito internet e delle richieste, giunte telefonicamente al numero verde.

E' un nostro particolare auspicio la realizzazione di una banca dati di cittadini-utenti, soprattutto giovani, imprenditori, commercianti, artigiani, suddivisi per settori (commercio, turismo, artigianato, ect.) che registrandosi al sito internet dipartimentale, potrebbero essere contattati ogni qualvolta ci sia una notizia relativa ad un bando o ad una normativa che potrebbe interessarli. Il contatto potrebbe essere effettuato con l'invio, da parte del Dipartimento, di un SMS o una e-mail, informando, chi è registrato nella banca dati, della notizia utile ad un loro eventuale scopo e/o aspettativa. In questo modo si fornirebbe un servizio di utilità in tempo reale al cittadino-utente.

Stiamo anche sollecitando la revisione del sito internet dipartimentale, con una migliore qualità della grafica e dei contenuti.

Il nostro impegno di operatori dell'URP è quello di orientare al meglio il cittadino-utente quando deve affrontare la burocrazia e scontrarsi con una limitata offerta di servizi che la Pubblica Amministrazione non ha organizzato, perché pensiamo sempre che anche noi siamo cittadini-utenti !!

Potenza, 09 Maggio 2012

Rocco PALESE
P.O. URP Attività Produttive