



REGIONE BASILICATA

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



Periodo:

**Gennaio/Dicembre 2010
Gennaio/Aprile 2011**

URP – Dipartimento Attività Produttive – Regione Basilicata Attività Gennaio/Dicembre 2010 – Gennaio/Aprile 2011

Migliorare il rapporto con i cittadini attraverso adeguate azioni di comunicazione è un'esigenza specifica dell'attuale evoluzione del sistema pubblico. La comunicazione è funzionale ai processi di riforma delle amministrazioni pubbliche: senza di essa, infatti, non si promuove l'effettivo accesso alle istituzioni e non si assicura l'efficacia dei provvedimenti di modernizzazione.

Per rispondere a questa esigenza le Amministrazioni pubbliche sono chiamate a dotarsi di una strategia di comunicazione esterna ed interna: in questa logica l'URP appare come uno degli strumenti che l'Ente può mettere in campo per comunicare con i propri cittadini.

La legge 150/00 sulla Comunicazione pubblica all'art. 8 (comma 2), definisce i criteri che devono seguire le amministrazioni nella definizione dei compiti e nella riorganizzazione degli URP. Questi criteri in sintesi sono:

- garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione (L. 241/90 e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni

L'URP è, di fatto, la prima interfaccia tra l'Amministrazione pubblica ed il cittadino, è il "biglietto da visita" con cui il Dipartimento Attività Produttive si presenta all'esterno: risulta dunque di grande importanza che l'immagine dell'URP sia coerente con il livello e la qualità dei servizi offerti dall'Amministrazione, ed altrettanto importante che l'URP fornisca un servizio qualificato, capace di dare risposte immediate, chiare e trasparenti ai cittadini.

Si propone dunque un progetto di sensibilizzazione a tutti gli Uffici, sia dal punto di vista dell'immagine che dei servizi offerti, con l'obiettivo di fornire ai cittadini risposte semplici, immediate, chiare e trasparenti rispetto ai servizi ed alle attività del Dipartimento.

Proposta dei rapporti tra l'URP e gli Uffici del Dipartimento

1. Strutturazione dell'URP

URP è una sigla abbastanza oscura per i cittadini, poco invitante, è di fatto un nome tecnico, da addetti ai lavori.

Si propone dunque di dare un nome all'URP, un nome che enunci chiaramente le funzioni informative e di servizio, ma che sia al tempo stesso accattivante e semplice: il nome potrebbe essere InformaRegione, RegioneInforma, ProntoRegione, ecc..

2. Logistica

Situazione attuale

Attualmente L'URP è collocato a piano terra del Dipartimento Attività Produttive e vi lavorano: Rocco Palese (POC), Vito Guarino (POS), Emanuela Marino (DATACONTACT di MT). I locali

sono poco confortevoli ed hanno una disposizione del tutto spartana (se si pensa all'URP del Comune di Bologna).

Proposta

Si propone di ripensare alla collocazione dell'URP in modo che questo sia il primo ufficio dove il cittadino sia accolto in un ambiente più confortevole, con uno spazio più grande a disposizione e potrebbe essere inserita l'auto-consultazione, prevedendo delle scaffalature con materiale tematico prodotto dai vari Uffici, distribuzione 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. Compiti dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il pubblico ha la funzione principale di informare ed orientare il cittadino rispetto ai servizi ed alle procedure del Dipartimento e degli Uffici.

Purtroppo, manca la collaborazione con alcuni Uffici, non c'è comunicazione interna e interscambio di notizie e informazioni. In molte occasioni siamo noi operatori dell'URP a cercare l'atto amministrativo (Determina e/o Delibera) verificare se pubblicata sul BUR, avere tutti i file in formato elettronico per la pubblicazione sul sito Dipartimentale, con il quasi totale disinteresse di chi ha l'obbligo di comunicare le informazioni.

Succede anche che molti Funzionari e/o Dirigenti non vogliono ricevere il pubblico per delle informazioni (soprattutto dal punto di vista tecnico), non vogliono ricevere email o rispondere al telefono. Tutto questo pone noi operatori in una situazione di una insufficiente operatività nello svolgere un ottimo lavoro, e cioè quello di fornire il massimo delle informazioni all'utenza.

Importante, per operare bene, è la comunicazione interna. Ogni URP dovrebbe avere accesso agli atti amministrativi prodotti dal proprio Dipartimento. E' necessario dotare, ogni operatore dell'URP, di un software per la visualizzazione delle determinazioni, disposizioni (le delibere sono già sulla rete intranet). Per i bandi, le Leggi Regionali, Piani e Regolamenti sarà importante conoscere in anticipo la loro preparazione e la definitiva approvazione. Per i bandi è importante che si evidenzino il Responsabile del procedimento. L'URP non può conoscere tutti i contenuti dei tanti bandi che vengono predisposti dai vari Uffici (lo si può conoscere per sommi capi ma le interpretazioni ed i quesiti vari devono essere evidenziati dai Responsabili degli Uffici). I Bandi dovrebbero essere trasmessi all'URP con una piccola relazione riassuntiva, contenente i punti cardini come: Scadenza Bando, modalità della domanda, Responsabile del Procedimento, a chi è rivolto, ect.

Una delle cose fondamentali e urgenti da predisporre è quello di rimodulare il sito internet, in molte occasioni le informazioni non sono di facile accesso all'utenza, questo perché è necessario una ridefinizione delle pagine e dei contenuti. Ogni URP dovrebbe essere dotata di una webcam e microfono con la registrazione su SKYPE (esempio REGIONE BASILICATA – URPDIPARTIMENTO) dove ogni cittadino ha la possibilità di chiamare senza usare il telefono o recarsi di persona presso gli Uffici.

Importante sarebbe anche la presenza delle URP su una rete sociale (in inglese social network) dove un qualsiasi gruppo di persone sono connesse tra loro da diversi legami sociali, che possono avere rapporti di lavoro, attingere informazioni istituzionali e in questo modo è più facile conoscere le esigenze dei cittadini. Le reti sociali sono spesso usate come base di studi interculturali in sociologia e in antropologia.

I social network si prestano bene allo scambio di nuove idee e opportunità, favorendo in questo modo i processi di innovazione. La versione di Internet delle reti sociali (Social media) è una delle forme più evolute di comunicazione in rete. La rete delle relazioni sociali che ciascuno di noi tesse ogni giorno, in maniera più o meno casuale, nei vari ambiti della nostra vita, si può così "materializzare", organizzare in una "mappa" consultabile, e arricchire di nuovi contatti e informazioni, dove le nuove generazioni, sono particolarmente attratte.

L'URP di questo Dipartimento si è dotata di un software dove vengono registrate tutte le utenze (telefonate, e-mail, fax, ect.). In questo modo riusciamo ad avere i report delle utenze con i tipi di richieste, le esigenze, i problemi, ect.

La nostra URP è quotidianamente in contatto con il Dr. Donato Pace, Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale e Relazioni con il Pubblico nella realizzazione di progetti, per le campagne di comunicazione esterna e sull'andamento dei lavori da svolgere.

Ogni URP dovrebbe misurare la **Customer Satisfaction** dove è in atto, anche da parte del Ministro Brunetta una campagna dal titolo "METTIAMO LA FACCIA". Importante è distinguere la **Customer Satisfaction** delle URP da quelle degli Uffici.

L'URP svolgerà periodiche indagini di customer satisfaction rispetto ai servizi erogati dai vari Uffici Dipartimentali.

Dall'analisi dei risultati delle indagini di customer potranno essere proposti cambiamenti e miglioramenti organizzativi.

L'URP, inoltre, svolgerà una rilevazione qualitativa delle diverse tipologie di richieste da parte dei cittadini: anche in questo caso i dati statistici potranno essere utili per attuare azioni di informazione o di miglioramento organizzativo.

Come sempre, il nostro lavoro è continuare ad aggiornare l'elenco telefonico del personale dipendente e di supporto del Dipartimento. Inoltre, l'elenco contiene anche tutti gli Assessori, i Dirigenti Generali, i Consiglieri Regionali, i Senatori e gli Onorevoli della Repubblica, i Sindaci della Basilicata. Questo elenco è completo di numeri telefoni, indirizzi ed e-mail.

Noi operatori dell'URP di questo Dipartimento, ci siamo attivati per migliorare il servizio offerto ai cittadini-utenti. Principalmente il nostro è un lavoro di equipe. A Novembre 2009, siamo stati accreditati dalla rete di "LINEA AMICA", promossa dal Ministro Brunetta. Successivamente, siamo stati contattati per la partecipazione al corso di formazione "Front Office chiavi in mano", organizzato dal FORMEZ di Napoli per il periodo 7 Gennaio – 25 Febbraio 2010.

4. Orari di apertura

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	

5. Dati dell'utenza

I dati riportati sono frutto del lavoro svolto, come abbiamo già accennato (vedi: **3. Compiti dell'URP**), attraverso un software 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 analizzate 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:	<input type="text" value="Contatore"/>	Operatore:	<input type="text"/>	Data_Immiss:	<input type="text"/>	Ora_Immiss:	<input type="text"/>
Utente:	<input type="text"/>	Età:	<input type="text"/>	Sesso:	<input checked="" type="radio"/> Maschio <input type="radio"/> Femmina		
Comune:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>	Indirizzo:	<input type="text"/>	CAP:	<input type="text"/>
Tel:	<input type="text"/>	E_mail:	<input type="text"/>				
Oggetto_Richiesta:	<input type="text"/>					Canale richiesta:	<input type="text"/>
1) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: <input type="text"/>							
in data: <input type="text"/> alle ore: <input type="text"/> per via: <input type="text"/>							
Referente: <input type="text"/>							
2) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: <input type="text"/>							
in data: <input type="text"/> alle ore: <input type="text"/> per via: <input type="text"/>							
Referente: <input type="text"/>							
3) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: <input type="text"/>							
in data: <input type="text"/> alle ore: <input type="text"/> per via: <input type="text"/>							
E' stata prodotta la seguente risposta dall'Ufficio: <input type="text"/>							
in data: <input type="text"/> per via: <input type="text"/>							
Risposta: <input type="text"/>							
1) Risposta inoltrata all'utente per: <input type="text"/>							
in data: <input type="text"/> alle ore: <input type="text"/>							
2) Risposta inoltrata all'utente per: <input type="text"/>							
in data: <input type="text"/> alle ore: <input type="text"/>							
Note: <input type="text"/>							
Punteggio (da 1 a 5): <input type="text"/> per valutare l'Ufficio interessato alla risposta: <input type="text"/>							
Valutazione <input checked="" type="radio"/> Soddisfatto <input type="radio"/> Non soddisfatto per valutare l'operato dell'operatore: <input type="text"/>							
<input checked="" type="checkbox"/> Aperta <input type="checkbox"/> Chiusa							
Record: <input type="text"/> di 1							

Nel periodo Gennaio/Dicembre 2010 - Gennaio/Marzo 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, delibere, normative, iscrizioni agli albi, numeri telefonici interni, così suddivise:

- 3.592 richieste telefoniche (grafico n.1);
- 1.485 e-mail (grafico n.2);
- 3.413 utenti recatisi fisicamente all'URP (grafico n.3).

Grafico n.1

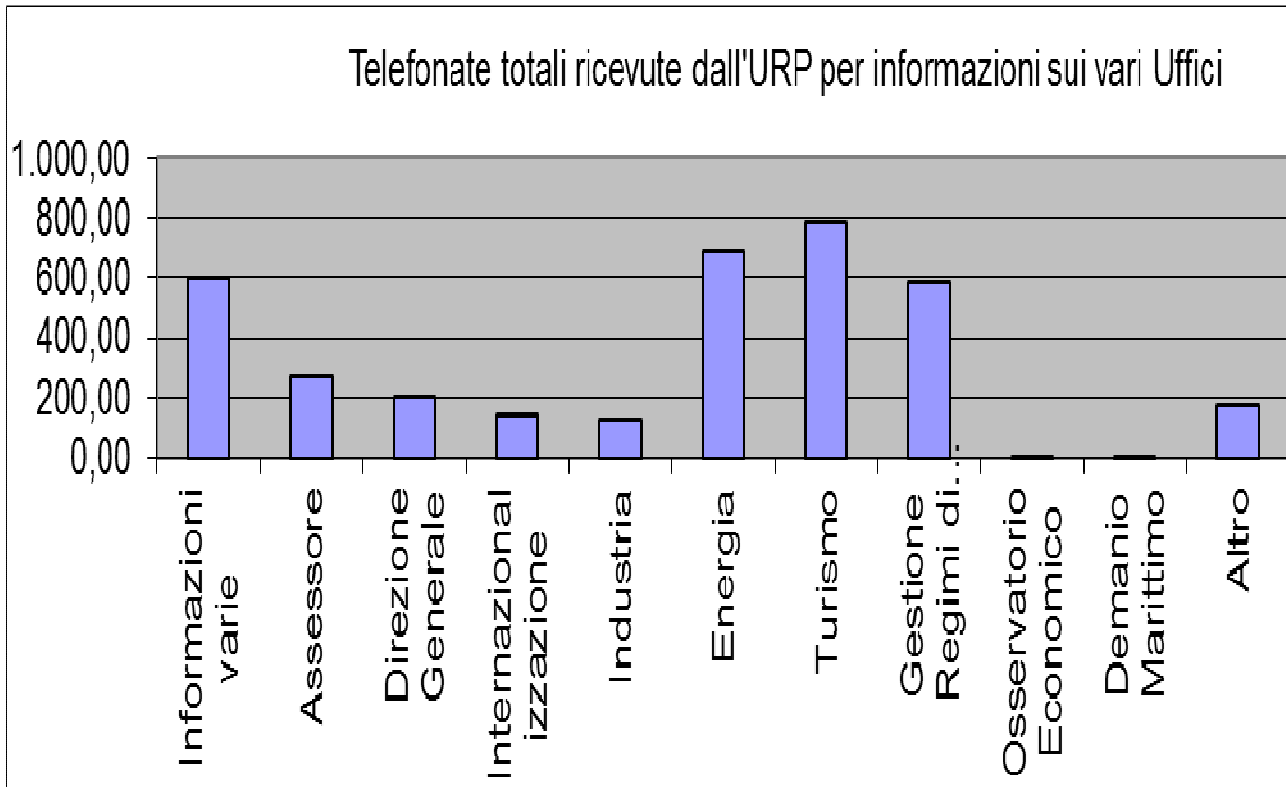


Grafico n.2

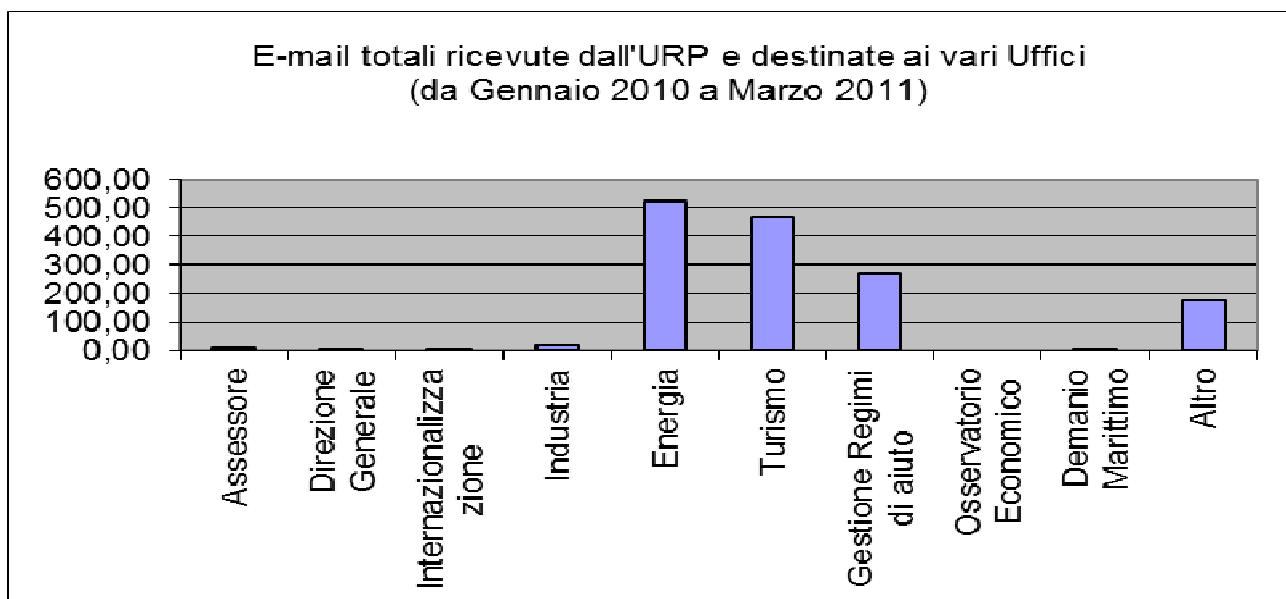
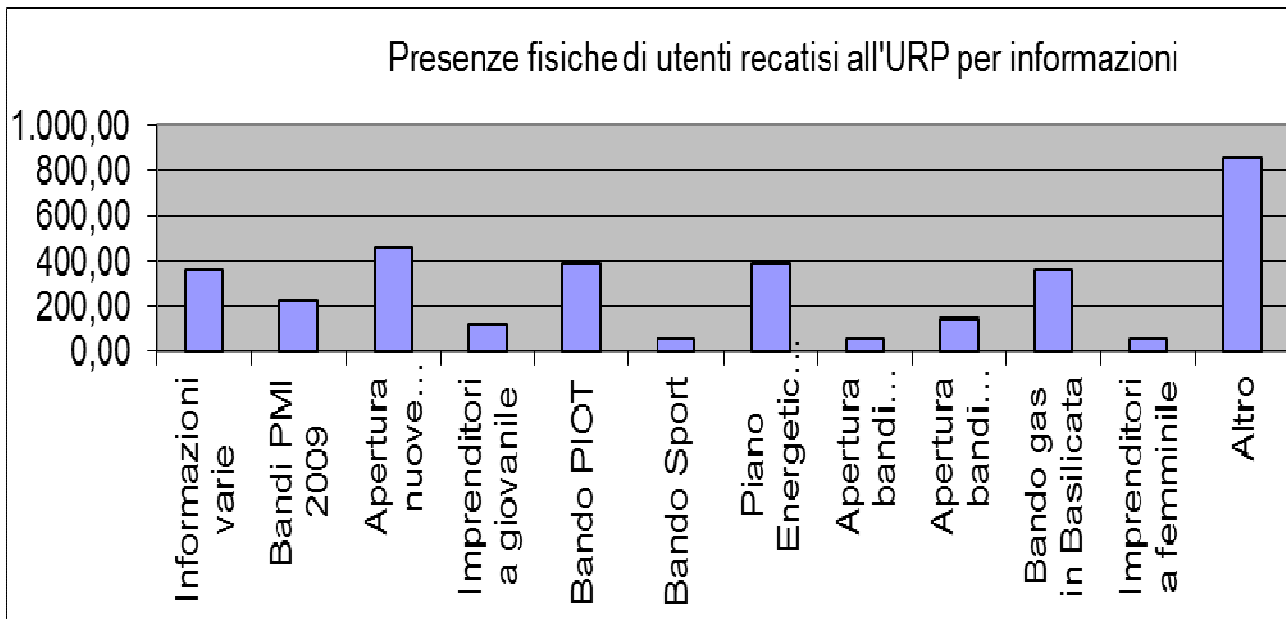
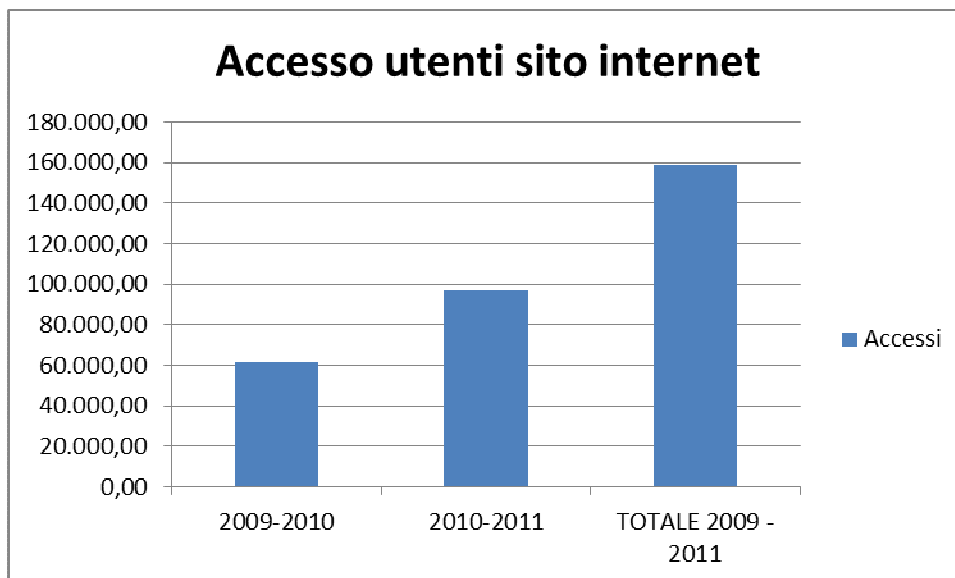


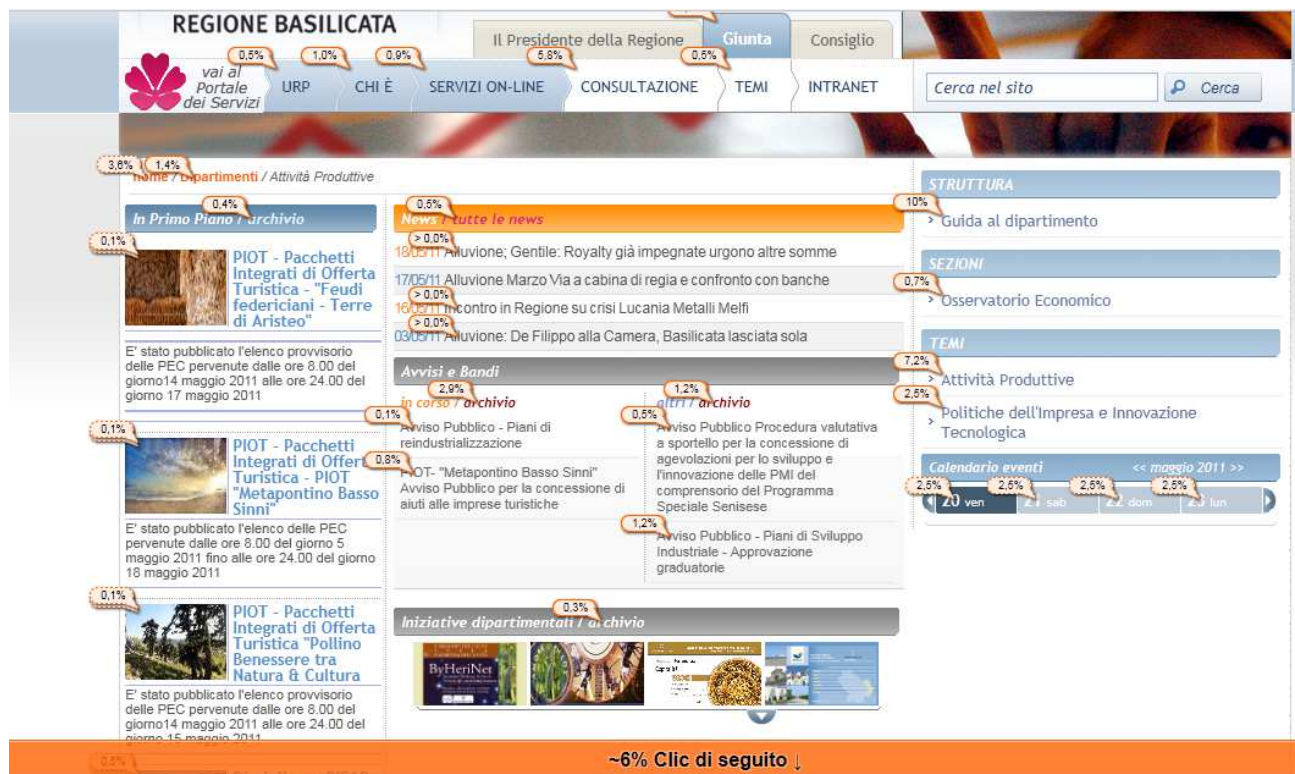
Grafico n.3



Il sito internet Dipartimentale, è stato visitato da 97.052 utenti (dati CTR), nel periodo 1 Luglio 2010 - 19 Maggio 2011:



Si può riscontrare un incremento di 35.276 accessi al sito internet, rispetto al report 2009-2010, dove gli utenti che hanno avuto accesso al sito internet dipartimentale erano 61.776.



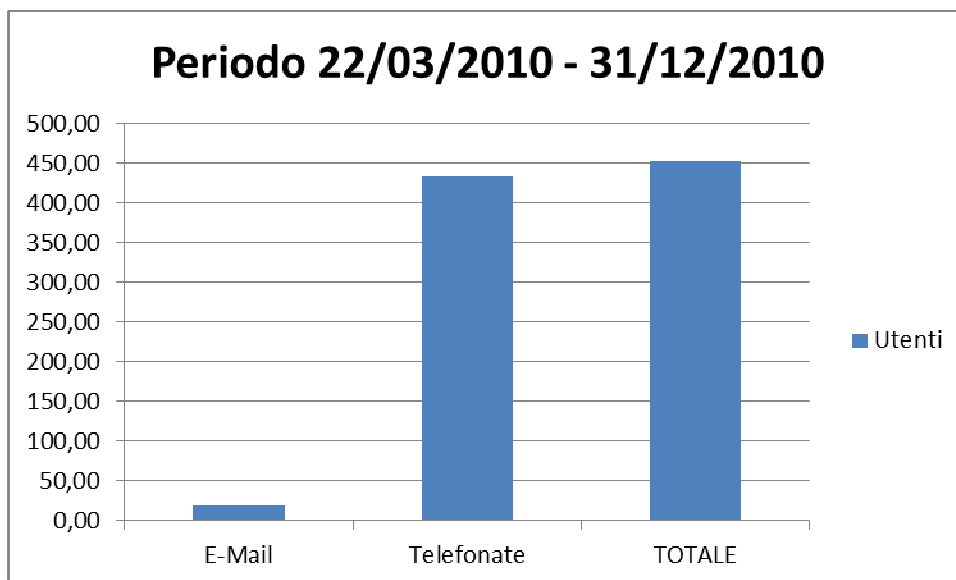
Da marzo 2004, la Regione Basilicata aveva già affidato la gestione del **CUP** (centro unico di prenotazione - **call center sanitario della Regione Basilicata**) ed il Centro Servizi Regionali, alla Società Agile Srl. Successivamente dal 22/03/2010, il CUP ed il Centro Servizi Regionali, sono stati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

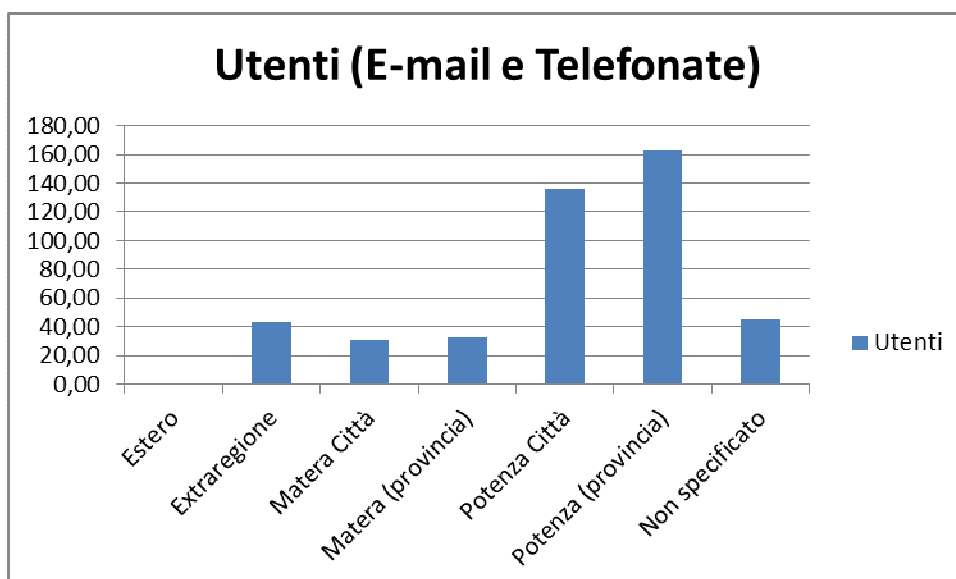
E' inoltre attivo un numero verde (800292020) dove rispondono operatori che operano su una piattaforma di comunicazione multicanale inbound concepita per gestire al meglio tutti i contatti, anche in caso di elevatissimi picchi di traffico non preventivabili a priori.

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).

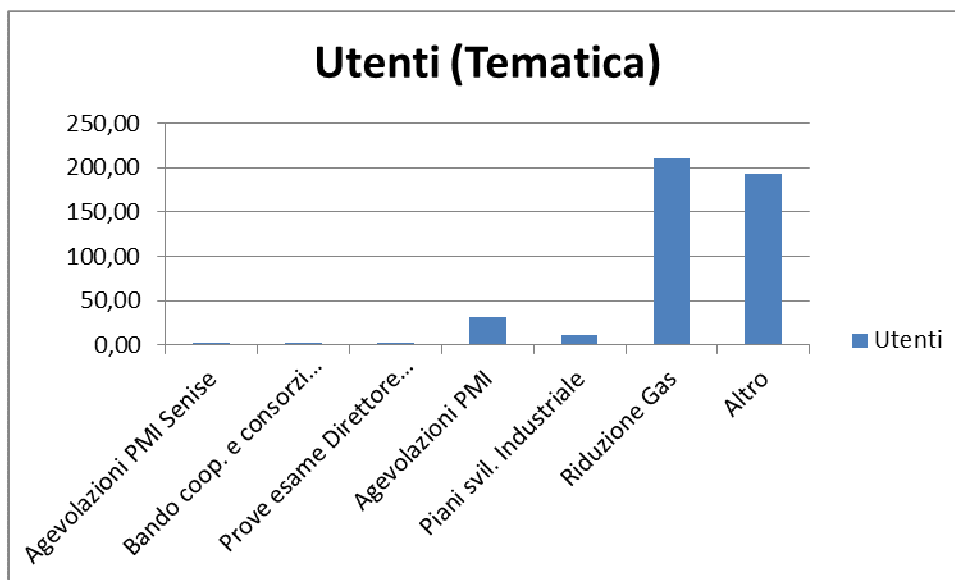
Dall'erogazione di tale servizio, sono stati rilevati i seguenti dati (Fonte DATACONTACT) per il periodo 22/03/2010 al 31/12/2010:



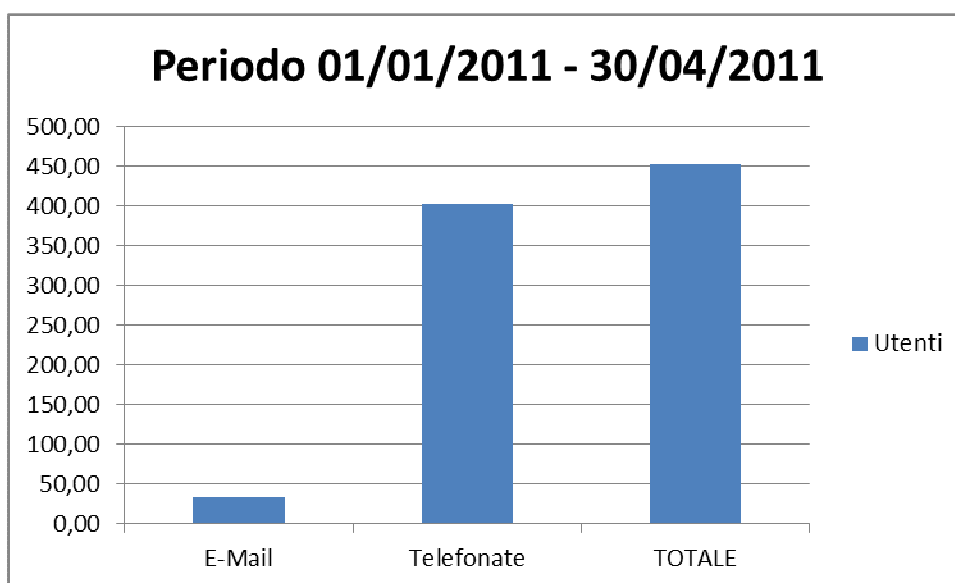
Le Telefonate e le E-mail hanno la seguente appartenenza geografica:



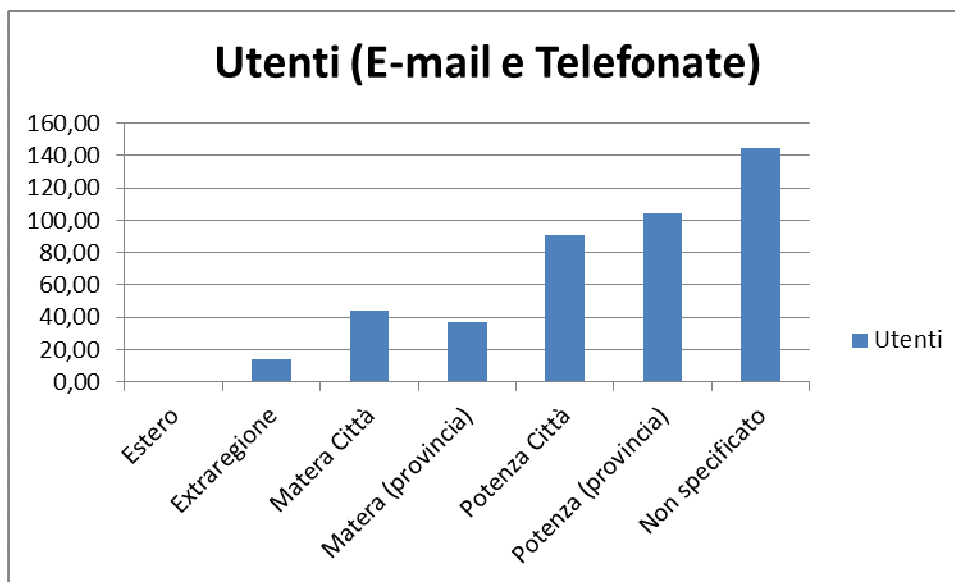
Le richieste delle tematica delle E-mail e delle telefonate sono state:



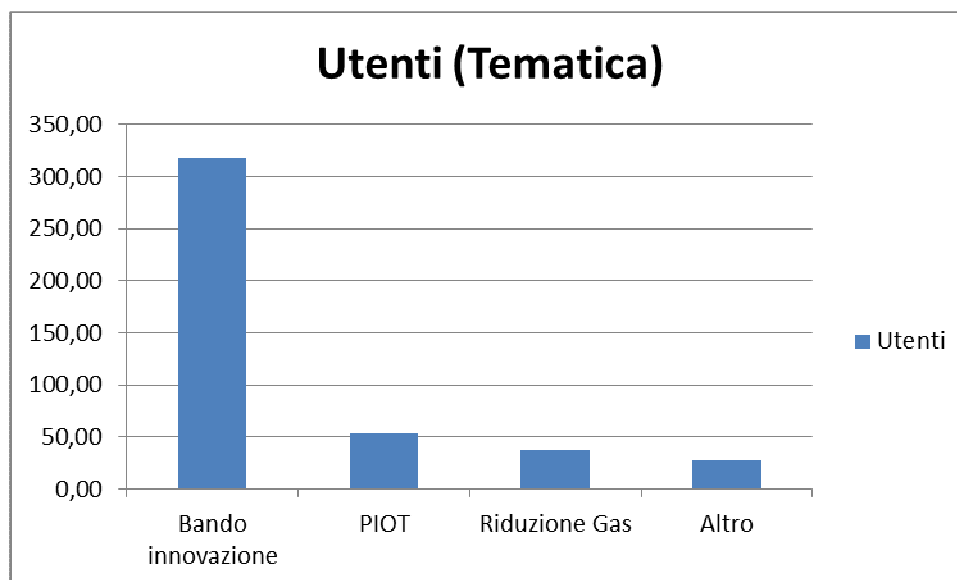
Per il periodo 01/01/2011 al 30/04/2011 (Fonte DATACONTACT):



Le Telefonate e le E-mail hanno la seguente appartenenza geografica:



Le richieste delle tematica delle E-mail e delle telefonate sono state:



Sarebbe anche auspicabile, in collaborazione con tutti i Dirigenti degli Uffici, realizzare la “**Carta dei servizi**”. La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica

Amministrazione è tenuto a fornire ai propri cittadini-utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cittadino-utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale del Dipartimento, sia dei cittadini-utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La “**Carta dei Servizi**” è stata introdotta nell’ordinamento italiano relativamente da breve tempo (la prima direttiva al riguardo è stata emanata con D.P.C.M. del 27 gennaio 1994) con lo scopo di modellare i servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed esigenze degli utenti.

In sostanza, con la “**Carta dei Servizi**”, il Dipartimento potrebbe formulare una promessa rivolta ai destinatari dei propri servizi, relativamente alla “qualità” ed ai “tempi” dei servizi, nonché dei “rimedi” ad eventuali disfunzioni e manchevolezze.

La “carta” è centrata sui principi della eguaglianza, della imparzialità, della continuità, della efficacia ed efficienza, oltre che della partecipazione.

E’ in cantiere anche la realizzazione di una banca dati di cittadini-utenti, soprattutto giovani, imprenditori, commercianti, artigiani, suddivisi per settori (commercio, turismo, artigianato, ect.) che registrandosi, 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 al loro scopo. In questo modo si fornirebbe un servizio di utilità in tempo reale al cittadino-utente.

E’ anche importante la realizzazione di altri progetti come lo SRAP, Antenna Bruxelles, scadenario per il rinnovo delle professioni turistiche, ma l’importante è che ci sia la giusta copertura finanziaria con l’utilizzo di un capitolo specifico del bilancio regionale o meglio dipartimentale.

Un ulteriore passo in avanti lo faremo, con 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 meglio il cittadino-utente quando deve affrontare la burocrazia e scontrarsi con una limitata offerta di servizi che la Pubblica Amministrazione non ha organizzato.

Siamo orgogliosi di trovare la giusta strada al cittadino, quando ci chiama per telefono, per e-mail o si presenta fisicamente all’URP perché pensiamo sempre che anche noi siamo cittadini-utenti !!

Potenza, 26 Maggio 2011

Rocco PALESE
P.O. URP Attività Produttive