

URP: RAPPORTO 2013 Il futuro in rete

2013

**Dati e valutazioni di un anno di attività e
le prospettive di sviluppo delle relazioni con il
pubblico della Regione Emilia-Romagna**

u R P

Quando pensi di avere tutte le risposte, la vita ti
cambia tutte le domande...
Linus (Charles Schulz)

Credits

Direzione Organizzazione Sistemi informativi Telematica.
Servizio Comunicazione educazione alla sostenibilità
e strumenti di partecipazione.
Responsabile: Paolo Tamburini

Coordinamento rapporto: Gina Pietrantonio (PO) Gianni Varani (dir. professional)

Redazione rapporto: Dario Barbieri, Maria Chiara Daldi, Marinella Festi,
Antonella Forti, Silvia Mazzoli, Barbara Murtas, Brunella Peli, Soldati Patrizia,
e nuova arrivata nel 2013, Dora Sprovieri

URP, ufficio relazioni col pubblico, Regione Emilia-Romagna
Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna - telefono 800 662200
urp@regione.emilia-romagna.it

Impaginazione: Emilio Lucertini

Avvertenze

Questo breve rapporto, coordinato da Gina Pietrantonio e Gianni Varani, è stato realizzato grazie alla collaborazione di tutto lo staff dell'Urp:

Dario Barbieri; Maria Chiara Daldi; Marinella Festi; Antonella Forti; Silvia Mazzoli; Barbara Murtas; Brunella Peli; Soldati Patrizia e, nuova arrivata nel 2013, **Dora Sprovieri**.

Ringraziamenti

L'Urp ha potuto assolvere alla propria funzione grazie alla collaborazione di tutte le strutture regionali, sia della Giunta sia dell'Assemblea legislativa. A tutte le Direzioni e Servizi vanno non formali ringraziamenti.

Un ringraziamento particolare va ai referenti Urp di Direzione generale con i quali condividiamo tutti i giorni la sfida della qualità.

Tra sisma e crisi, un anno non facile

Il 2013 è stato un anno importante e non facile per le relazioni esterne della Regione. Basti citare il problema del sisma e della ricostruzione o il permanere della crisi economica e la conseguente emergenza disoccupazione, senza dimenticare i problemi che investono il mondo politico. Tutto ciò emerge chiaramente dai dati annuali forniti dall'Urp, l'ufficio regionale per le relazioni con il pubblico. L'aumento dei contatti ricevuti dall'Urp e dai vari sportelli specialistici, oltre diecimila in più rispetto al trend decennale, è già di per sé un segnale, oltre al dettaglio delle richieste prevalenti dalle quali emergono le criticità più rilevanti.

Nel momento in cui si segnala con più evidenza una crisi nelle relazioni tra società e istituzioni pubbliche, le persone continuano comunque a rivolgersi alla Pubblica Amministrazione, chiedendo risposte, segnalando problemi e disfunzioni, cercando soluzioni ai propri bisogni e prospettive per rilanciare lavoro e vita comune. E' una responsabilità alla quale la Regione Emilia-Romagna, nonostante le difficoltà congiunturali e strutturali del Paese, non si è mai sottratta, sia da parte del governo regionale che di tutte le strutture dell'amministrazione regionale delle quali l'Urp fa parte.

Il sintetico rapporto annuale dell'Urp dice questo e tenta anche di tracciare, in un contesto di crisi della finanza pubblica, le prospettive di sviluppo delle relazioni esterne. E' inevitabile e necessario, come si sta cercando di fare, proseguire nell'investimento sulle nuove tecnologie, cercando soluzioni che facilitino l'accessibilità e la trasparenza dell'amministrazione regionale, sempre lavorando però affinché chi patisce il divario delle competenze tecnologiche non ne resti escluso. Gran parte di ciò che la Regione è e fa è oggi accessibile tramite la rete, ma l'Urp continua a svolgere una funzione basilare di accompagnamento degli utenti, per fornire informazioni e percorsi ai quali non saprebbero altrimenti come accedere. Prova ne è, il fatto che il 70 per cento dell'utenza dell'Urp continui a privilegiare il telefono come mezzo di comunicazione. Queste prospettive di sviluppo tecnologico e di condivisione dei saperi e delle informazioni della Pubblica Amministrazione andranno sempre più strutturate e condivise tra gli Enti pubblici e i loro "avamposti" nelle relazioni con il pubblico. E' in questa opportuna direzione che l'Urp dell'Emilia-Romagna sta cercando di muoversi.

Donatella Bortolazzi

*Assessore allo Sviluppo delle Risorse Umane e Organizzazione,
Cooperazione allo Sviluppo, Progetto Giovani, Pari Opportunità.*

Il 2013 dell'Urp: 10 mila contatti in più

Oltre 43 mila contatti. E' questo il dato riassuntivo più eloquente del report annuale sulle "relazioni con il pubblico" gestite tramite l'Urp regionale nel 2013. Il numero supera di oltre 10 mila contatti il dato medio degli anni precedenti, attestatosi mediamente in genere tra i 29 e i 30 mila contatti per quasi un decennio. L'aumento è spiegato, nel report dell'Urp, con i problemi della ricostruzione post sisma e il perdurare della crisi economica. Il dopo terremoto ha significato infatti per l'Urp oltre 7 mila contatti ad alta complessità (altri 5 mila e più contatti per il dopo sisma, sono stati gestiti dalla Direzione alle attività produttive) mentre la linea dedicata a Formazione e lavoro ha ricevuto oltre 6 mila contatti, circa 500 al mese. Anche questo è un ulteriore segnale della situazione che stiamo attraversando. In tutta questa congiuntura l'Urp ha continuato ad investire nella gestione di nuovi servizi online, come ad esempio le informazioni via sms e le risposte alle domande più frequenti con la mappa georeferenziata degli sportelli territoriali. Il dettaglio di un anno di lavoro, realizzato con le diverse Direzioni generali della Regione, è nelle pagine a seguire.

L'Urp e la rete dei servizi territoriali

Condividere informazioni per condividere diritti

L'Urp regionale nel corso del 2013 ha portato avanti il percorso di ripensamento organizzativo dello sportello, in un'ottica di collaborazione con le Direzioni generali e con gli Urp del territorio.

Per sviluppare il progetto, ci si è avvalsi del contributo di un gruppo di lavoro composto dai referenti Urp di Direzione generale e da rappresentanti degli sportelli territoriali.

Attraverso un coinvolgimento partecipato dei vari attori, si è iniziato a implementare un modello di servizi in rete con gli Urp del territorio, partendo dalla condivisione dei contenuti (Faq/schede informative/mappa georeferenziata degli sportelli territoriali).

La banca dati " le domande più frequenti", pubblicata nella pagina web dell'Urp, rappresenta un Urp virtuale che consente ai cittadini, di trovare in modo semplice ed immediato risposte ai principali quesiti in materia di welfare, casa, energia, lavoro, formazione professionale, cultura, ambiente e molto altro ancora.

Le domane/risposte sono poi collegate, tramite link, a schede di approfondimento e a una mappa degli sportelli sul territorio, con indicati indirizzi, orari di apertura, email e telefoni.

A questi punti informativi il cittadino può bussare, per approfondire i temi di suo interesse o richiedere servizi.

La sezione è anche a disposizione degli operatori addetti alle relazioni con il pubblico, per facilitarli nell'attività di risposta.

Questo patrimonio informativo costituisce la base di conoscenza, da condividere con gli sportelli territoriali per la costruzione della rete.

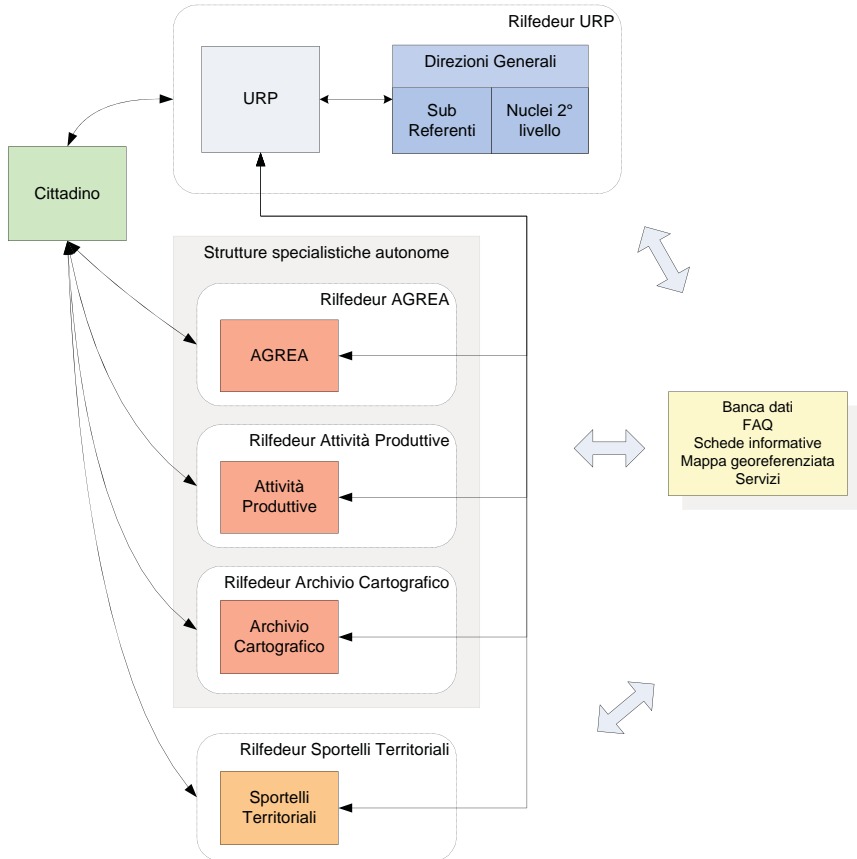
Il lavoro, nel corso del 2014, potrà essere ulteriormente valorizzato con l'utilizzo di una eventuale piattaforma informatica (CRM) che consenta di dialogare con le Direzioni generali e con gli Urp del territorio.

L'idea è di creare, gradualmente, più punti di accesso semplificati alla Pubblica Amministrazione, modernizzando questi accessi con le nuove tecnologie e nel contempo favorendone il contenimento dei costi.

Il nuovo modello organizzativo potrebbe inizialmente essere sperimentato all'interno della Regione, con il coinvolgimento di alcuni Urp pilota del territorio. Successivamente potrebbe essere esteso agli altri sportelli territoriali.

Un nuovo modello organizzativo

L'ipotesi progettuale non è solo tecnologica e informatica. Comporta un ripensamento organizzativo di ruoli, funzioni e collaborazioni, tra Urp e strutture collegate, oltre che di formazione dei referenti della rete interna e poi esterna che si andrebbero a coinvolgere.



Organizzazione interna

In ogni Direzione generale si dovrà costituire un nucleo specialistico di 2° livello che opererà in stretta collaborazione con l'Urp, per la condivisione dei contatti e delle conoscenze.

L'Urp avrà il compito di rispondere ai quesiti di 1° livello e rimanderà al nucleo specialistico di 2° livello la soluzione dei casi più complessi.

Il nucleo specialistico di 2° livello attiverà al suo interno una rete di sub referenti per settori di competenza e si avvarrà della loro collaborazione per rispondere alle richieste dei cittadini.

Per poter strutturare tecnologicamente questo sistema, tutti gli operatori (Urp, nucleo specialistico di 2° livello e rete dei sub referenti) dovranno condividere una piattaforma di dialogo comune (CRM) per facilitare il dialogo, lo scambio di informazioni, saperi, conoscenze e stili di lavoro.

Il cittadino che si rivolgerà all'Urp, secondo questo modello, potrà ricevere un "ticket", associato al suo quesito, che gli consentirà in qualsiasi momento, di sapere a che punto è l'elaborazione della sua richiesta e chi la sta trattando.

All'interno dell'organizzazione regionale sono state individuate alcune strutture specialistiche, autonome, rispetto all'Urp, nella gestione delle richieste su materie specifiche. Tali strutture specialistiche autonome, sono:

- AGREA (Agenzia regionale per le Erogazioni in agricoltura)
- Direzione generale Attività produttive
- Archivio cartografico
- Servizio civile.

Ogni struttura specialistica sarà dotata di una propria istanza del sistema di gestione dei contatti e gestirà in completa autonomia tutte le richieste relative alle materie di propria competenza.

Il cittadino potrà rivolgersi direttamente alle strutture specialistiche, ma nel caso in cui dovesse rivolgersi all'Urp, quest'ultimo dovrà inoltrare la richiesta alla struttura competente.

Organizzazione esterna

Per portare avanti questo modello anche con il territorio, si ipotizza in una prima fase di coinvolgere alcuni Urp pilota del territorio, per mettere a punto il modello di condivisione dell'informazione con la rete degli Urp, con i quali si dovrebbero attivare apposite convenzioni.

Il vantaggio prospettato per chi entri a far parte di questo modello in rete è sul piano della possibilità di condividere più agevolmente e più rapidamente il patrimonio informativo, lo strumento tecnologico e di attivare forme di collaborazione per la soluzione dei casi complessi.

Dopo una prima eventuale sperimentazione, che potrebbe essere supportata e promossa dalla società Lepida, in ragione dei compiti e delle competenze che ha sul piano della telematica, si individueranno le strategie più opportune per coinvolgere gli altri Urp del territorio.

L'idea è di offrire ai cittadini più punti di accesso semplificati alla Pubblica Amministrazione, collegati funzionalmente tra di loro, come peraltro sta già avvenendo in varie regioni.

Il progetto vista la sua valenza sul territorio regionale, potrebbe essere inserito nel piano telematico e diventare un'iniziativa della Community network.

Vantaggi della rete

La scelta di fare rete tra pubbliche amministrazioni racchiude molteplici significati:

- creare un sapere condiviso e pratiche di lavoro comuni;
- velocizzare l'azione amministrativa;
- ridurre la complessità organizzativa dei servizi;
- creare efficienza ed efficacia;
- diffondere strumenti di lavoro più innovativi, migliorare i servizi;
- dare al cittadino la certezza della risposta;
- ottimizzare le risorse.

In sintesi, fare rete significa semplificare la vita dei cittadini e agevolare il lavoro del personale interno.

Il disegno abbozzato nel progetto definito dalla Regione va in questa direzione e sembra essere l'evoluzione più naturale ed auspicabile.

L'emergenza terremoto

A sensibilizzare ulteriormente l'Urp e il Servizio Comunicazione sulla necessità di ripensare e innovare le attuali modalità operative e tecnologiche della gestione delle relazioni coi cittadini è intervenuta l'esperienza, drammatica e per molti versi straordinaria, del sisma. Tale esperienza ha reso estremamente più pressante, non solo per l'Urp, ma per tutte le strutture regionali e locali coinvolte, il problema di:

- rispondere in modo approfondito e tempestivo, alle complesse questioni poste sulla ricostruzione;
- condividere e incrementare le informazioni in tempi rapidi;
- tracciare e non disperdere le richieste pervenute;
- fornire risposte, anche giuridicamente validate, in tempi ragionevoli;
- condividere le informazioni tra uffici, direzioni e Urp del territorio.

L'effetto sisma ha provocato un rialzo delle richieste medie mensili all'Urp (attestatesi mediamente oltre i tremila al mese, contro un trend decennale di 2000-2500 contatti). Ma più dei numeri è stata la complessità delle problematiche innescate dal sisma, la interrelazione continua con più livelli decisionali e servizi sia interni che sul territorio, che ha fornito ulteriori argomenti per ricercare una innovazione delle modalità tecnologiche disponibili. Il caso sisma, comunque emblematico degli sviluppi sui quali l'Urp deve investire anche in condizioni di "normalità", ha evidenziato la necessità di profilare meglio l'utenza e, soprattutto, di catalogare in modo più sistematico le problematiche e le criticità, spesso serissime, poste dai vari soggetti (cittadini, imprese, enti locali, associazioni, professionisti, ecc.)

Step di lavoro

L'ipotesi progettuale, se verrà portata avanti, dovrà prevedere alcuni step di lavoro:

- 1 Adattamento di software in dotazione o scelta, da parte del servizio informativo/informatico, di un nuovo prodotto più adatto a sviluppare il sistema
- 2 Valutazione del progetto di massima e sua eventuale assunzione nel piano telematico
- 3 Sviluppo del software e adattamento alle esigenze dell'Urp e dei soggetti collegati
- 4 Prima sperimentazione presso l'Urp regionale, con l'eventuale coinvolgimento di alcuni sportelli territoriali
- 5 Correzioni e adattamenti ulteriori in base alla sperimentazione
- 6 Acquisizione di altri partner alla piattaforma (Urp locali) che entrino gradualmente nella sperimentazione
- 7 Stabilizzazione della nuova piattaforma e sperimentazione di forme di accesso diretto da parte dell'utente alla propria "pratica".

Si tratta di avviare una strategia di "Citizen relationship management", sia a livello informatico sia relazionale; un progetto che coinvolge capillarmente ogni aspetto dell'Amministrazione locale ripensandola in un'ottica di vicinanza al cittadino.

Lo sviluppo di questa ipotesi progettuale potrà abbracciare più anni di attività e richiederà un coinvolgimento attivo degli sportelli territoriali, con i quali stipulare possibili accordi e convenzioni.

2013 in numeri

In quanti contattano l'Urp, con quale modalità e su quali settori e argomenti

Nel 2013, sedicesimo anno di attività, l'Urp ha registrato 43.116 contatti. L'aumento, rispetto al dato del 2012 (30.685) è dovuto soprattutto alle numerose richieste legate alla fase di ricostruzione post terremoto, ai temi della formazione professionale e del lavoro, seguiti immediatamente da casa, tasse, servizi socio-assistenziali, risparmio energetico.

In aumento i contatti via web.

Nel 2013 le visite alla pagina web dell'Urp nel portale ER sono passati da circa 4000 del mese di gennaio per arrivare a quasi 7000 di dicembre, senza contare che in alcuni mesi particolarmente "caldi" come settembre e ottobre si è raggiunta la soglia di più di 8500. Tra le pagine maggiormente visitate segnaliamo le sezioni dedicate alle "domande frequenti", la "newsletter sui concorsi", il "diritto di accesso", la banca dati "la rete degli sportelli". Questo dato dimostra che i nuovi strumenti di interazione del web possono essere una valida risorsa da affiancare al tradizionale mezzo telefonico, che rimane il più importante.

Molto gradito anche il servizio di sms sulle novità dell'Urp, che ha riscontrato un incremento di iscritti del 50% circa. Il servizio è stato utilizzato, anche quest'anno con successo, per informare i medici sugli esiti della prova del corso concorso di medicina generale.

Come rispondiamo ai nostri utenti

Gli operatori provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (80%). In alcuni casi (10%) la risposta è differita cioè l'Urp, dopo aver effettuato accertamenti con gli esperti di settore, provvede a richiamare il cittadino nell'arco delle 24 ore.

Per la restante parte, gli interlocutori sono rimandati alla struttura specialistica di secondo livello all'interno delle Direzioni generali.

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori Urp per rispondere alle richieste dei cittadini, si fa prevalentemente riferimento alle conoscenze dirette acquisite attraverso incontri approfonditi con esperti di settore, alle schede informative delle aree tematiche nel portale ER, alle Faq, ai punti specialistici istituiti all'interno delle strutture.

Progetti realizzati in collaborazione con le altre Direzioni generali.

Sportelli specialistici

All'interno delle Direzioni generali funzionano alcuni punti di contatto specialistici che operano in stretta collaborazione con l'Urp. Gli sportelli Imprese, Energia, Agrea, Servizio civile, Cartografico, offrono ai cittadini informazioni di approfondimento sugli argomenti di settore.

All'interno dell'Urp, tre postazioni specialistiche sono inoltre dedicate alle tematiche della formazione professionale e del lavoro con lo scopo di offrire ai giovani informazioni e assistenza nei percorsi di ricerca del lavoro e di formazione professionale.

L'evento del sisma, ci ha portato inoltre ad istituire, un numero verde dedicato e ad allestire due postazioni specialistiche in supporto delle popolazioni colpite dal terremoto.

L'Urp e le scuole

Nel 2013 è proseguito il rapporto di collaborazione con l'Assemblea legislativa per l'accoglienza delle scuole. Sono più di 1000 gli studenti coinvolti in un percorso didattico di conoscenza dell'istituzione e di avvicinamento ai temi della cittadinanza.

La denominazione comune di questi incontri è stata la dimensione della cittadinanza affrontata nelle sue svariate e multiformi sfaccettature: dalla conoscenza delle regole che disciplinano la vita della comunità regionale, alla tutela e valorizzazione del patrimonio, alla cittadinanza europea, alla scoperta del territorio attraverso la sua storia.

L'Urp ha partecipato agli incontri, illustrando ai giovani cittadini i compiti e i servizi offerti dal nostro ufficio.

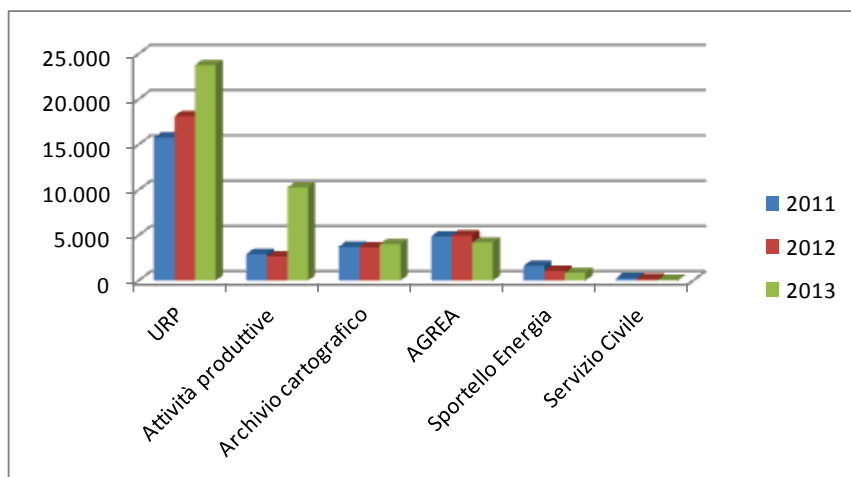
Passalibro

Nonostante i molti anni di vita e la crescita del fenomeno e-book, il “servizio” Passalibro (o Bookcrossing) continua ad essere gettonato. Nato con un duplice scopo, incentivare la lettura, lo scambio culturale ma anche favorire un clima aziendale positivo, il Passalibro si avvale di due modalità di diffusione: i “totem”, scaffalature posizionate in diversi luoghi e portinerie della Regione, e la bacheca elettronica per proporre, segnalare o richiedere libri ed anche film. Non tutto quel che viene rilasciato nelle varie postazioni viene segnalato nella bacheca elettronica, ragion per cui, ai quasi 500 libri registrati al momento sulla bacheca del Passalibro, ne vanno sicuramente aggiunti altre centinaia, lasciati liberamente a disposizione nei vari punti di scambio. Numeri molto più piccoli invece per la condivisione di film. All’Urp era stato affidato il compito di fare da riferimento per chi volesse segnalare i libri. Complice la prossimità dell’Urp, ma anche della principale portineria regionale, la postazione di Passalibro più gettonata è di gran lunga quella di viale Aldo Moro 52. A seguire certamente l’Ibacn, l’istituto dei beni culturali, dove avviene un discreto scambio di libri, segnale della vocazione culturale dell’Istituto.

Sintesi contatti negli ultimi tre anni dell'Urp e dei punti di contatto specialistici

	2011	2012	2013
Urp	15.769	18.103	23.763
Attività produttive	2.917	2.653	10.265
Archivio cartografico	3.731	3.682	3.999
AGREA	4.855	4.971	4.183
Sportello Energia	1.604	1.087	846
Servizio Civile	265	189	60
In complesso	29.141	30.685	43.116

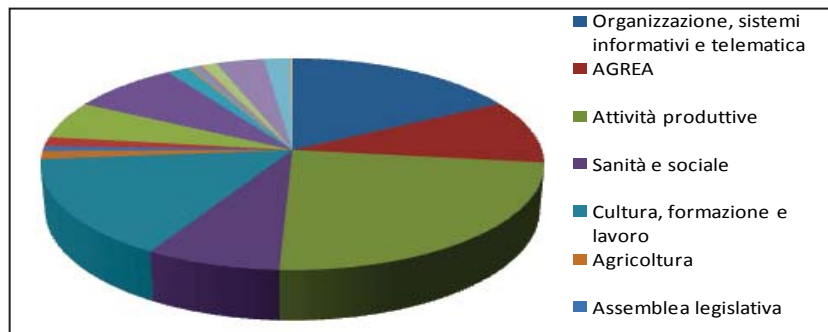
Se osserviamo la sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni, si può vedere che, nell'ultimo anno, l'attività di sportello ha avuto un aumento legato soprattutto alle vicende del terremoto e ai temi della formazione professionale e del lavoro



Riepilogo dell'attività di sportello nel periodo Gennaio - Dicembre 2013

Richieste per struttura

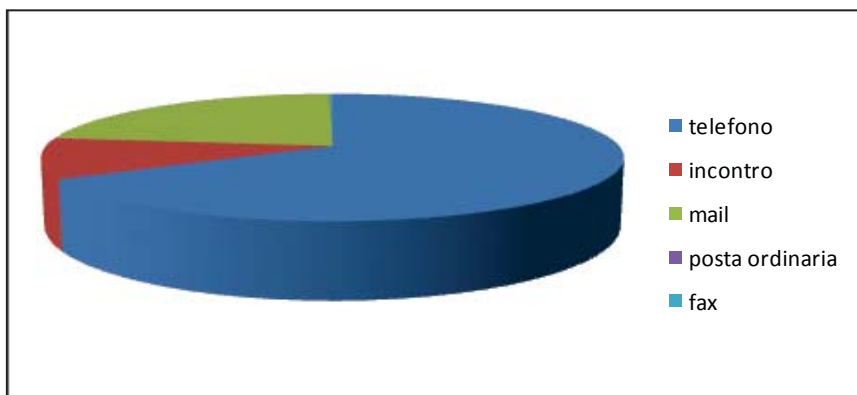
Direzioni generali	totale
Organizzazione, sistemi informativi e telematica	7.400
AGREA	4.204
Attività produttive	10.265
Sanità e sociale	3.312
Cultura, formazione e lavoro	6.555
Agricoltura	532
Assemblea legislativa	318
Risorse finanziarie e strumentali	616
Programmazione territoriale e negoziata, intese.	2.468
Relazioni europee e relazioni Internazionali Gabinetto del Presidente della Giunta regionale	3.400
Ambiente e difesa del suolo e della costa	704
Affari istituzionali e legislativi	96
Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità	250
Agenzia regionale di protezione civile	114
Aziende, istituti ed enti regionali	470
Altre strutture fuori regione	1.506
Sportello energia	846
Servizio civile	60
In complesso	43.116



Come ci contattano gli utenti nel periodo Gennaio - Dicembre 2013

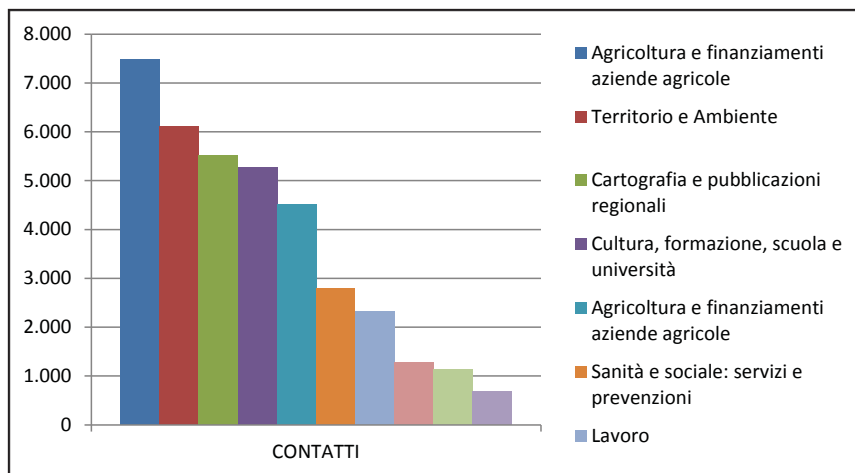
	totale	%
telefono	28.795	68
incontro	4.454	10
email	9.784	22
posta ordinaria	27	0
fax	56	0
In complesso	43.116	100

La modalità preferita dagli utenti continua ad essere il telefono che è utilizzato nel 68% dei casi. Aumenta l'uso della posta elettronica (22%) e la percentuale di richieste presentate direttamente allo sportello (10%). Rimangono pochi i contatti per posta e fax.



I dieci argomenti più richiesti nel periodo Gennaio - Dicembre 2013 :

ARGOMENTI	CONTATTI
Imprese, artigianato, commercio	7.475
Territorio e Ambiente	6.106
Cartografia e pubblicazioni regionali	5.504
Cultura, formazione, scuola e università	5.275
Agricoltura e finanziamenti aziende agricole	4.502
Sanità e sociale: servizi e prevenzioni	2.783
Lavoro	2.316
Energia	1.270
Indirizzi	1.139
Attività istituzionale	686



Cosa ci chiedono

Le domande e i problemi più frequenti indirizzati all'Urp della Regione

Gli utenti hanno richiesto informazioni soprattutto su:

Lavoro:

le opportunità di lavoro in Regione e sul territorio, l'apprendistato, l'assunzione dei soggetti disabili in Regione, le misure adottate dalla Regione per contrastare la crisi economica, in particolare la cassa integrazione in deroga, le agevolazioni per chi è disoccupato, le procedure in rete per formalizzare le assunzioni (sistema SARE), gli ammortizzatori sociali, i tirocini formativi, la banca dati per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, il piano straordinario per l'assunzione dei giovani;

Formazione professionale:

i corsi di formazione finanziati dal F.S.E. con particolare riguardo a quelli nel settore socio-sanitario, i corsi di istruzione e formazione tecnica superiore, i corsi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, i master e gli stage in Italia e all'estero, corsi per persone con licenza media e per i cassa integrati, i voucher per l'alta formazione, il servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze per i corsi OSS svolti in altre Regioni, i corsi per certificatori energetici, le candidature per esperti di area professionale/qualifica nelle commissioni d'esame, i servizi offerti dallo sportello "Mobilitas";

Scuola:

i centri di servizio e consulenza per le scuole, il buono libro e le borse di studio scolastiche, il riconoscimento delle scuole di musica, le verifiche strutturali negli edifici scolastici;

Sanità e servizi sociali:

i ticket sanitari, gli interventi a sostegno di adolescenti e giovani, i contributi per le cooperative sociali, il corso-concorso di formazione specifica in medicina generale e il bando per l'ammissione in sovrannumero, il riconoscimento dell'equivalenza dei titoli sanitari con gli attuali diplomi universitari, gli avvisi pubblici per medici convenzionati, le procedure per richiedere il

certificato d'invalidità, i rimborsi per cure odontoiatriche, il numero verde della sanità, l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie, il riconoscimento di titoli sanitari conseguiti all'estero, il bando per le nuove sedi farmaceutiche, i servizi e le opportunità per i disabili, gli anziani e gli immigrati, i contributi alle famiglie in difficoltà, i tempi di attesa per le visite specialistiche, i rimborsi per cure fuori regione, l'assegno di cura, i benefici economici per sordi e invalidi, le leggi, circolari e regolamenti di settore, i supporti informatici per gli studenti dislessici, il "bonus bebè";

Cultura:

i contributi per lo spettacolo, le informazioni sugli spettacoli e i teatri regionali, i contributi per le associazioni culturali, gli appuntamenti e le iniziative dell'Istituto Beni Culturali, il bando per la promozione culturale;

Turismo:

i contributi per aprire e riqualificare una struttura turistica (albergo, campeggio, ostello), le professioni turistiche, le direttive sul bed & breakfast, l'elenco delle agenzie di viaggio autorizzate, gli elenchi degli operatori turistici, gli itinerari turistici, i parchi di divertimento in Emilia Romagna, gli indirizzi degli IAT;

Agricoltura:

come aprire un agriturismo; lo sportello dell'agricoltore, i contributi per aprire un'azienda agricola, i bandi del programma di sviluppo rurale, gli indirizzi degli sportelli UMA (utenti motori agricoli), l'elenco delle fattorie didattiche, l'iniziativa "fattorie aperte";

Attività istituzionale:

le leggi, le delibere regionali, l'accesso agli atti, il bollettino ufficiale, le richieste di patrocinio, lo statuto regionale, le procedure di mediazione/conciliazione, l'iscrizione nel registro delle personalità giuridiche, i ricorsi e il contenzioso;

Casa:

il bando "una casa alle giovani coppie ed altri nuclei familiari", la legge sull'edilizia, i contributi per l'acquisto, l'affitto o la ristrutturazione di una casa, i

contributi per la ristrutturazione di edifici storici e rurali, la modulistica per l'edilizia libera e per le pratiche relative la sismica;

Energia:

la normativa per la sostituzione della caldaia centralizzata con quella autonoma, i contributi per l'installazione dei tetti fotovoltaici e pannelli solari, la normativa sulla certificazione energetica degli edifici, le istruzioni per accreditarsi o per mantenere l'accreditamento come certificatore, la delibera sulla localizzazione degli impianti fotovoltaici;

Emiliano-romagnoli nel mondo:

la richiesta di certificati anagrafici, le opportunità di studio e di lavoro in Italia, le pubblicazioni sulla storia e la cultura della nostra regione, le agevolazioni per il rientro in regione;

Europa:

i bandi di finanziamento europei, le opportunità di lavoro e studio in Europa;

Tasse:

il bollo auto, lo sgravio delle cartelle esattoriali, la tassa di abilitazione professionale, per la pesca, la caccia e la raccolta funghi e tartufi, la sismica e il diritto allo studio universitario, l'addizionale IRPEF e IRAP;

Pubblicazioni:

“Il mondo in un paese”, “Sagre e fiere 2013”, la collana naturalistica, “Nove passi nella storia, l'Emilia-Romagna si racconta”, lo statuto regionale, il codice di comportamento in Regione, I piani di zona, le pubblicazioni didattiche dell'Assemblea Legislativa, le pubblicazioni del settore turismo, energia, attività produttive, ambiente, agricoltura, formazione professionale e cultura; molto apprezzate le riviste “Agricoltura”, “IBC”, “ER”, “Storie naturali”, come pure la guida “Alta via dei parchi” e i dati sul “La qualità dell'aria in Emilia-Romagna”;

Attività produttive:

i bandi PorFesr per le imprese innovative e le nuove imprese, i contributi per l'avvio di attività nel settore commercio e artigianato; per l'imprendito-

ria giovanile e femminile, le norme per gli appartamenti ammobiliati per uso turistico (privati), la tutela dei consumatori, i contributi per le fonti energetiche alternative, il bando di rotazione, la legge sugli hobbisti, il periodo dei saldi di fine stagione, le ordinanze del demanio marittimo;

Ambiente:

il bando per le ecofeste, le misure regionali antinquinamento; l'elenco dei tecnici di acustica ambientale autorizzati, la legge sull'informazione e l'educazione ambientale, il monitoraggio sull'inquinamento acustico, elettromagnetico, atmosferico e luminoso, i contributi per la rimozione e lo smaltimento dell'amianto, l'elenco delle discariche autorizzate, le procedure di valutazione di impatto ambientale (VIA), la comunicazione obbligatoria inquinamento siti, la gestione e lo smaltimento dei rifiuti, il canone di concessione dell'acqua pubblica, la domanda di denuncia pozzi;

Trasporti:

le agevolazioni 2013 per i titoli di viaggio per le fasce deboli, le tipologie dell'abbonamento "mi muovo", i contributi per la trasformazione delle auto a gpl e metano, l'acquisto di bici, scooter elettrici ed auto ecologiche, gli orari dei mezzi di trasporto pubblico, in particolare i treni.

Nel corso del 2013 sono giunti all'Urp 178 segnalazioni.

I cittadini hanno manifestato problemi per:

- requisiti e modalità di ammissione ai corsi del F.S.E;
- il riconoscimento del titolo di operatore sanitario conseguito in altre Regioni e certificazione delle competenze
- incertezza sull'inserimento lavorativo al termine di un corso di formazione professionale;
- i trasporti pubblici, sia ferroviari sia di autobus; orari non rispettati o inadeguati per le esigenze dei pendolari;
- la sanità, per il pagamento dei ticket sanitari e problemi legati ai tempi d'attesa per le visite specialistiche;
- i servizi sociali, per problemi legati alla concessione dell'assegno di cura alle persone anziane e i contributi a persone in difficoltà economica.
- l'emergenza terremoto per problemi legati ai rapporti faticosi con le banche (mutui, contributi per la ricostruzione), tempi lunghi dei comuni per la liquidazione del CAS; scarsa disponibilità dei Comuni a supportare i tecnici nel risolvere problemi legati alla compilazione della domanda di contributo (MUDE).

Appare interessante sottolineare che il numero dei reclami è comunque contenuto.

Questo dato conferma come l'utenza si rivolga all'Urp con aspettative volte soprattutto alla soluzione di problemi.

Le proteste si possono per lo più configurare come reazioni "a caldo", quasi istintive che un cittadino manifesta all'Urp spesso a ridosso del disagio patito, oppure a causa di una situazione controversa con la Pubblica Amministrazione che assorbe tempo e energie

Speciale formazione

I numeri e i problemi del numero verde dedicato alle tematiche della formazione professionale

Il numero verde della Formazione professionale e del lavoro ha registrato più di 6.000 contatti nel corso del 2013. La media mensile è di 500 contatti, con picchi in corrispondenza dell'uscita e pubblicazione sul sito Formazione e Lavoro di corsi e bandi.

Dal punto di vista dell'offerta dei servizi web si conferma la tendenza all'aumento, da parte dei cittadini, a reperire autonomamente le informazioni, ad eccezione della fascia d'età che ricomprende le persone meno giovani. Un forte impulso in questa direzione si registra grazie alla pubblicazione sulla pagina dell'Urp della banca dati delle Faq, collegata a una rete dei servizi che mappa gli sportelli informativi presenti sul territorio della nostra regione.

Le Faq maggiormente visitate sono proprio quelle della formazione e del lavoro. Nonostante ciò l'utente continua a telefonare per avere conferma e rassicurazione sulle informazioni in gran parte già acquisite. Rispetto al 2012 si registra un aumento delle persone che si presentano direttamente allo sportello. Il pubblico che si rivolge ai nostri uffici è prevalentemente composto da giovani e adulti disoccupati, alcuni di lunga durata, cassa integrati e persone in mobilità che cercano attraverso un corso di formazione la possibilità di riqualificarsi, nella speranza di ritrovare un'occupazione. In netta diminuzione le richieste provenienti dagli enti di formazione e dagli enti pubblici, ad eccezione degli Informa giovani che ci chiamano per chiarimenti rispetto a situazioni poste loro dai giovani.

Entrando nel merito delle richieste notiamo che le aree di maggior interesse sono:

Per la **formazione professionale**

- I corsi di formazione professionale in tutti i settori, con particolare riguardo ai corsi di **operatore socio sanitario** e la procedura di formalizzazione e certificazione delle competenze (SRFC) per il conseguimento della qualifica da OSS. Quest'anno, ancor più rispetto al 2012, abbiamo ricevuto numerosissime telefonate ed e-mail da tutta Italia, alcune alquanto problematiche che hanno comportato un gran-

de sforzo da parte del nostro personale, sia dal punto di vista emotivo, sia organizzativo.

- In costante aumento la richiesta di corsi nei settori della cura alla persona (estetista e acconciatore e della ristorazione e per i corsi sulla sicurezza).
- Picchi particolari di chiamate tra settembre ed ottobre in concomitanza all'uscita dei corsi IFTS e formazione superiore. In aumento anche le domande sui poli ITS.
- In aumento anche le richieste riguardanti la possibilità di usufruire di voucher per frequentare master e/o corsi di studi all'estero. Numero anche le domande riguardanti il bando per l'alta formazione in rete.
- Seguono le richieste d'informazione per il sistema d'istruzione e formazione professionale (leFP), per il sistema delle qualifiche, la candidatura per le commissioni d'esame e le modalità di accreditamento dei centri di formazione professionale.

Per quanto riguarda il **lavoro**

- Le opportunità di lavoro sul territorio e i concorsi
- L'apprendistato e gli sgravi per l'assunzione degli apprendisti
- Gli incentivi per la disoccupazione, gli ammortizzatori sociali, le liste di mobilità e i lavori socialmente utili
- I tirocini per l'entrata in Italia di lavoratori stranieri
- Le procedure per formalizzare le assunzioni attraverso il servizio SARE. Al riguardo si segnala che si rivolgono a noi moltissimi cittadini che dovrebbero eseguire procedure sul sito del Ministero, ma che non riescono a reperire informazioni al riguardo.

Grazie alla collaborazione costruita in questi anni con le colleghe/i dei servizi della Direzione generale, tra cui ne è una testimonianza il lavoro sopra citato della banca dati delle Faq e della mappatura dei servizi, riusciamo a fornire un servizio di ascolto e di guida sempre più qualificato. Ne sono testimonianza i numerosi messaggi di ringraziamento inviati

L'Urp, gli sportelli specialistici della Direzione attività produttive e il sisma

Dati statistici e problematiche principali

Nel 2013 numerosissime sono state le richieste di informazione pervenute in Regione attraverso i canali istituiti a seguito del terremoto del maggio 2012. Nello specifico l'Urp ha risposto a **7.715** quesiti e gli sportelli specialistici della Direzione generale attività produttive, Imprese e Ricostruzione imprese, a **5492**.

E' stata costante la **crescita di complessità** delle problematiche che hanno riguardato i temi della ricostruzione sia di competenza regionale sia di altre istituzioni (agenzia entrate, banche, autorità dell'energia elettrica ecc...). I quesiti, di carattere sia puntuale che generale, sono stati relativi a: ordinanze per la ricostruzione degli edifici ad uso abitativo, contributi per l'autonoma sistemazione, contributi per i traslochi, tributi, mutui, bandi per il lavoro e la formazione nelle zone terremotate, leggi, ordinanze a sostegno dei danni subiti dalle imprese per la ricostruzione e messa in sicurezza degli immobili produttivi, finanziamenti agevolati per il pagamento di tributi, contributi previdenziali e assistenziali, ordinanza sul sostegno all'attività di ricerca e bando per gli investimenti produttivi nelle aree del sisma.

A circa metà degli utenti, l'Urp e gli sportelli specialistici delle attività produttive hanno risposto direttamente. Per l'altra metà sono state necessarie numerose ricerche e contatti con la struttura tecnica commissariale Servizi interni ed enti esterni alla Regione, per fornire risposte puntuali e attendibili (**tempi massimi di risposta 15 giorni**, salvo eccezioni per lo più dovute alla delicatezza delle questioni poste).

Modalità utilizzate per contattare gli sportelli Urp, Imprese e Ricostruzione imprese

Il telefono continua ad essere il mezzo preferito dagli utenti per contattare l'Urp (70%); è comunque cresciuto l'uso della posta elettronica (30%). Per quanto riguarda gli sportelli specialistici attività produttive si registra una leggera prevalenza del contatto telefonico (55%) rispetto alle richieste via email.

Metodo e strumenti di lavoro

Per evidenziare le problematiche più ricorrenti, l'Urp e gli sportelli specialistici hanno prodotto **mensilmente un sintetico rapporto** sull'andamento delle domande ricevute e sulle principali difficoltà sia interpretative che organizzative.

Si è inoltre contribuito alla redazione delle Faq e, indirettamente, alla modifica delle ordinanze, con un invio sistematico alla struttura tecnica commissariale di osservazioni e proposte dei cittadini e dei tecnici professionisti.

Le collaboratrici Urp dedicate al sisma (Maria Chiara Daldi e Barbara Murta) hanno partecipato a 73 incontri di approfondimento con gli esperti di settore: 40 incontri con Anci, 27 con la struttura tecnica commissariale, 6 con i tecnici e i sindaci dei Comuni.

I collaboratori della Direzione attività produttive (Maria Bonori, Fausto Capraro, Valentina Gerini, Federica Pinna Berchet) hanno partecipato complessivamente a 87 incontri con i referenti di back office delle Ordinanze e dei bandi.

Autovalutazione sintetica del metodo di lavoro

Si è trattato di un lavoro molto impegnativo che è stato possibile realizzare grazie alla collaborazione e agli ottimi rapporti sviluppati con la Struttura Tecnica commissariale, la Direzione generale Programmazione territoriale, gli esperti di settore, il Soggetto incaricato per l'istruttoria dell'Ordinanza 57/2012, l'Help desk Mude e Sfinge.

Gli esiti di questo rilevante impegno, la tenuta nel tempo (che si profila ancora lungo) e l'affidabilità delle risposte sono stati possibili soprattutto grazie ad un sistematico **lavoro di squadra** ed alla **condivisione di competenze**, trasversale tra uffici e persone. Questo lavoro collegiale è forse il fattore di qualità più rilevante che crediamo di poter evidenziare e sul quale occorre continuare ad investire.

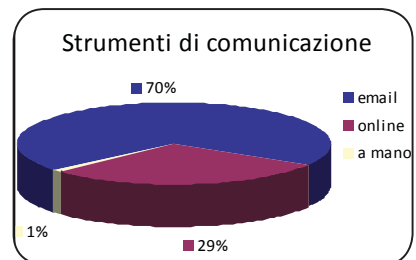
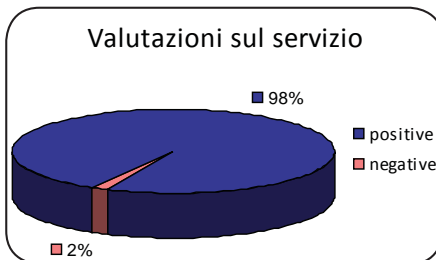
Dicono di noi

Cosa pensano gli utenti dell'Urp della Regione Emilia-Romagna: secondo rapporto

Dal 2012 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha introdotto la rilevazione della soddisfazione dei cittadini tramite l'utilizzo di un questionario fruibile online e presso lo sportello.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta ottimo – buono – scarso ed uno facoltativo, più approfondito, con 9 domande riguardanti l'organizzazione, l'efficienza e l'efficacia del servizio.

E' da sottolineare che molti ringraziamenti sono stati inviati spontaneamente e in forma non anonima via email. Molte telefonate si concludono poi con un ringraziamento da parte dei cittadini; dato che al momento non è possibile rilevare



Numeri e pareri

Da gennaio a dicembre 2013 sono pervenute all'Urp **626** email personali di ringraziamento, **11** schede completate a mano e **261** compilate online. Complessivamente sono **882** le valutazioni positive (ottimo e buono) su **898** utenti che si sono espressi.

Dalla lettura dei dati di approfondimento si evince che gli utenti hanno gradito la cortesia, la competenza e la disponibilità degli operatori.

Gli orari di apertura degli uffici (ampliati nel corso del 2013) coincidono con le esigenze dei cittadini.

Viene apprezzata la rapidità e la completezza delle risposte fornite dagli

operatori e la ricchezza di informazioni messe a disposizione nel sito Urp (faq, schede informative, mappe georeferenziate dei servizi).

Tra le proposte e suggerimenti per migliorare il servizio segnaliamo l'utilizzo di nuovi canali di comunicazione come newsletter, sms.

Complessivamente il giudizio espresso è positivo, tuttavia sono pervenute alcune espressioni di insoddisfazione dovute alle complesse procedure di ricostruzione post sisma e la mancanza di risposta dell'amministrazione a bisogni specifici (casa, lavoro, sussidi economici ecc.).

L'Urp continuerà a misurare la soddisfazione dei cittadini, introducendo anche test di gradimento telefonici e sondaggi interni.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP

Esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall' Urp



Ottimo



Buono



Sufficiente



Insufficiente

Come valuti la tempestività delle risposte/informazioni ricevute?

- Ottimo Buono
 Sufficiente Insufficiente

Come valuti la competenza e professionalità degli operatori?

- Ottimo Buono
 Sufficiente Insufficiente

Come valuti la disponibilità e la cortesia del personale?

- Ottimo Buono
 Sufficiente Insufficiente

Come valuti la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute?

- Ottimo Buono
 Sufficiente Insufficiente

Hai qualche suggerimento da darci?

Come hai conosciuto l'URP?

- Web
 Indicazioni nei bandi
 Passa parola
 Elenco telefonico
 Altro

Ti piacerebbe comunicare con l'Urp tramite?

- sms
 social network
 chat

Professione

- studente
 Libero professionista
 Imprenditore/artigiano/commerciante
 pensionato
 lavoratore dipendente
 Altro, specificare
-

Età

- 16-25
 26-40
 41-65
 oltre

GRAZIE PER AVERCI DATO IL TUO PARERE

Appendice I

Dove vanno le “relazioni pubbliche”

Esplorazione sul futuro degli Urp con l'ingegnere Di Menna, esperto d'impresa e di comunicazione.

In tempi di “spending review”, la pressante richiesta di risparmi nella Pubblica Amministrazione italiana sembra colpire e non poco gli uffici dedicati alle relazioni col pubblico. Sono ora diventate un lusso che non possiamo permetterci nei termini del passato? Eppure la domanda di aiuto e orientamento nella “babele” delle pubbliche organizzazioni, da parte dei cittadini, non sembra calare affatto. Nonostante quanto fatto, almeno sulla carta, per ridurre il divario tecnologico, l'ipotesi che ci si possa tutti autorganizzare la ricerca delle informazioni attraverso la rete, grazie a “Urp virtuali”, appare non attuale. Il 70% della gente che ha contattato l'Urp dell'Emilia-Romagna è ricorso al telefono. L'hanno fatto soprattutto migliaia di cittadini, professionisti, esponenti di associazioni e di organizzazioni imprenditoriali, in quest'anno di ricostruzione dal sisma che ha colpito l'Emilia un anno fa. E non erano in genere persone non alfabetizzate con l'informatica. Ciononostante, non c'è dubbio che le relazioni con il pubblico, debbano evolversi dal mero compito di sportello o di contact center. Ne parliamo con un esperto, l'ingegnere Massimo Di Menna. Docente universitario a contratto, esperto di comunicazione e marketing, ha accompagnato in un passato recente l'Urp dell'Emilia-Romagna nel suo percorso di continuo aggiornamento e miglioramento.

E' finita una stagione nelle relazioni col pubblico della PA? Cosa ci attende?

Prima di iniziare a esprimere la mia opinione devo precisare che più di metà del mio lavoro è nel settore privato, con le aziende, pertanto il mio è un punto di vista un po' universitario ma principalmente “aziendale”. Per questo ho una forma di rispetto per il pubblico e per gli Urp: sono oggetto delle stesse pesanti trasformazioni che ci sono in tutta l'economia e la società. Questo è già un aspetto positivo: non c'è un arroccamento. Quali sono le linee di tendenza? Secondo me sono queste: crescente uso della tecnologia; online mediato con il telefono e la videoconferenza, la stessa

cosa ho verificato nel privato con forme di “e-commerce telefonico”; le informazioni sono di tipo più complesso e tecnico; le informazioni superano il confine dell’ente e si estendono a competenze di tipo trasversale a più enti; aumento della funzione di orientamento; aumento della funzione di aggregazione, ad es. l’Urp aggrega persone e imprese che possono essere di reciproco aiuto, secondo il concetto di community, oggi espresso anche mediante i social networks.

L’ipotesi che la popolazione diventi autosufficiente, grazie alla rete, nella ricerca di informazioni è realistica?

Secondo me il servizio che dà l’Urp è spesso personalizzato e quindi necessita di un “tutor”, almeno telefonico o anche in videoconferenza integrato nel web, come probabilmente accadrà sempre più spesso in futuro.

La PA potrebbe fare a meno degli Urp?

Secondo me no, non completamente, perché il servizio che dà l’Urp è anche di orientamento, in un contesto di crescente disorientamento e problemi molto complessi.

E’ probabile che l’Urp sia oggetto di ulteriori forti trasformazioni, ma non cancellazioni.

Non c’è comunque dubbio che l’innovazione tecnologica sia necessaria e che possa esprimersi proprio in questo fronte delle relazioni esterne: su cosa investire?

Investirei poco sulla grafica e sugli abbellimenti. Punterei invece su: coordinamento tra gli enti del territorio, in una logica di “ticket unico”, cioè il cittadino pone una domanda in un ente e questa domanda viene gestita anche tra più enti, fino alla risposta; tracciatura e analisi delle domande e risposte, per conoscere la domanda e l’offerta; integrazione tra sportello e web, usando il telefono e la videoconferenza; utilizzo di sistemi di identificazione semplici e diffusi, in modo da potere erogare più servizi, anche soggetti a privacy; sistemi di pagamento semplici e diffusi; integrazione tra le banche dati; motore di ricerca potente, più di quello generalista.

Non c'è il rischio che tutta questa enfasi sui social media sia solo moda passeggera?

Nel privato tutto l'ampio tema della comunicazione, secondo me, punta a due obiettivi: creare una comunità di persone vicine all'ente; rendere attive queste persone. Perché? perché questo genera consenso e orientamento. Il pubblico non deve "vendere" prodotti ma deve comunque proporre servizi e comportamenti, perciò mi pare opportuna l'enfasi sui social, che bene concretizzano i concetti più innovativi del web marketing. Ricordiamo che tra i social c'è anche Youtube e che i video possono essere utilizzati per spiegare facilmente al cittadino molte cose.

Gli Urp hanno quindi ancora una missione, val la pena richiarirla?

Accogliere, orientare, ragionare con il cittadino su soluzioni personalizzate e trasversali a più enti, aiutare il cittadino nell'uso della tecnologia, che può rapidamente diventare complessa, quando ad esempio è necessario identificarsi e pagare telematicamente.

Appendice 2

Vita da front

Dialogo con chi è in prima linea nelle relazioni con il pubblico

Tutti coloro che hanno avuto a che fare con qualche sportello relazioni col pubblico, foss'anche la semplice biglietteria di una stazione o un contact center telefonico, hanno certamente una idea, buona o meno, di cosa possa voler dire un ufficio relazioni col pubblico. Sanno quanto sia stato importante trovare un interlocutore attento e disponibile o, viceversa, quanto sia complicato e frustrante se non si trova un aiuto disponibile a guidarci nei meandri della burocrazia. L'Urp è un terminale delicato della Pubblica Amministrazione che fa da vetrina ma anche da parafulmine, da porta d'accesso e spesso da punto di sfogo, a seconda delle situazioni. Interagisce con la gente, così come è, coi suoi bisogni, le sue inevitabili frustrazioni o arrabbiature. La congiuntura odierna, tra crisi economica e crisi nei rapporti tra istituzioni, politica e società civile, non rende più facile questo mestiere. Da questa parte della linea, cioè nel "front-office", come oggi si usa dire, della Amministrazione regionale, c'è comunque un essere umano, con le sue risorse professionali, la sua dedizione e la sua memoria lavorativa. Abbiamo provato a chiedere a qualche collega cosa può voler dire questa "vita da front". Spesso, in quest'attività di servizio, s'incontrano problemi drammatici, come ci racconta una delle operatrici dell'Urp: "una tipologia frequente che busa all'Urp sono oggi ragazzi che vogliono informarsi sui corsi di formazione per un futuro inserimento lavorativo, oppure adulti disoccupati, colpiti dalla crisi, spesso disperati. E' nei confronti di questi che l'operatore avverte spesso molta frustrazione, perché non si riesce a offrire una soluzione al problema, ma solo consigli".

Qual è dunque l'aspetto più faticoso o complicato delle relazioni col pubblico? "Sicuramente l'ascolto e l'esatta interpretazione della domanda, "ci risponde un'altra collega", "c'è l'utente arrabbiato che fa ricadere tutto sull'Ente e sull'operatore che risponde e al quale non si può controbattere più di tanto e questo rende la relazione faticosa". Ma c'è anche l'utente che arriva inferocito e se ne va via sorridendo e casomai torna, quasi un cliente fisso, a contattare l'Urp e questo è l'aspetto più gratificante del lavoro".

Naturalmente le cose possono anche essere del tutto inusuali. C'è chi chie-

de di sapere se esistono corsi per “tanatoesteta” o corsi per “nasi” oppure per “applicatori di tapis elastico”. Sono casi reali, accaduti. Rispondere non è facile, così come c’è voluto moto tempo e fatica per riuscire a rispondere a un cittadino che voleva sapere come si apre un’attività di “haloterapia” o “grotta del sale”.

Alla fine, grazie a colleghi definiti per la loro dedizione “meravigliosi” da un’addetta ai lavori, si è riusciti a venirne a capo e l’interessato ha potuto avviare la propria attività. C’è anche chi diventa un punto di riferimento per determinati problemi o territori, come accade quotidianamente sul fronte del sisma, tanto da soprannominare scherzosamente l’operatrice di front-office “signora della bassa”, in quanto riferimento telefonico autorevole e conosciuto da molti in queste zone martoriolate.

Molte delle risposte fornite richiedono ricerche, rapporti con altri colleghi regionali e con altre amministrazioni. E questa parte delle relazioni esterne, sottolinea un’altra collega dell’Urp, è spesso quella più complicata, soprattutto in campo sanitario. Ci sono utenti che arrivano all’Urp letteralmente sfiniti, dopo aver contattato moltissimi uffici senza essere venuti a capo del loro problema. Le richieste sui ticket sanitari e sulle liste d’attesa in sanità: restano i punti dolenti ai quali non è facile trovare una risposta.

I problemi restano comunque non preventivabili, le sorprese sono in conto, come pure: proteste, lamentele, segnalazioni di disservizi, di mancate risposte via email, nonostante ripetuti tentativi.

“C’è comunque un aspetto gratificante - conclude una operatrice - il senso di utilità che da sempre è associato a questo lavoro. L’Urp è un buon biglietto da visita della Regione e una porta d’ingresso semplificata alla Pubblica Amministrazione.”

Appendice 3 (Abstract)

Una tesi di laurea sull'Urp e sul futuro delle relazioni con il pubblico

“Condividere informazioni per condividere diritti”

Tesi della dott.ssa Silvia Lomuscio

Relatore: Prof. Massimo di Menna, correlatore: Prof.ssa Pina Lalli.

Lo scenario complesso e la crisi nella quale oggi è immerso il nostro Paese si riflettono inesorabilmente sui cittadini e sulle loro più sentite esigenze. Di fronte a richieste e problemi importanti da risolvere, la Pubblica Amministrazione italiana deve rivedere e riorganizzare le strade attraverso cui relazionarsi con i cittadini e perseguire il buon esito del suo operare. Punto focale di questi cambiamenti sono gli Uffici relazioni con il pubblico e la loro missione di garanzia di accesso ai servizi, ascolto delle esigenze, orientamento, accompagnamento, sviluppo di innovazione e semplificazione, verifica della soddisfazione del cittadino, ecc.; molti di questi stanno cercando di unire le forze per costruire servizi sempre più fruibili, completi e incentrati sul cittadino, facendo leva sulla sinergia tra uffici, enti e sportelli.

Tema centrale di questo lavoro è, infatti, il raccordo che l'Urp della Regione Emilia-Romagna sta cercando di sviluppare con tutti gli sportelli ed enti del territorio per promuovere e costruire, sia sotto il profilo organizzativo, sia sotto il profilo tecnologico, condivisione e integrazione di contenuti, stili di lavoro, informazioni e relazioni.

Quello cui l'Urp regionale sta da tempo pensando è la costruzione di una rete (o una “rete di reti”) con il territorio che, basata su un supporto informatico, consenta di lavorare a distanza per trovare nuove modalità di comunicazione, scambiarsi informazioni e condividere buone prassi; il tutto fino a poter interagire con il cittadino anche attraverso un portale web che raccordi la rete e i suoi membri, offrendo la possibilità di ridurre tempi di attesa e la frammentazione dei servizi e dei punti di accesso alle informazioni. A livello tecnologico, il proposito dell'Urp è quello di costruire un servizio che dia centralità all'utente, basandosi su un sistema di Citizen Relationship Management (CRM).

L'obiettivo cui tende questo lavoro è di inquadrare l'attuale scenario di svi-

luppo del progetto cui l'Urp sta lavorando e, indagando casi simili, riordinare le esperienze e le informazioni per definire più chiaramente alcune linee da seguire nel realizzare la futura rete condivisa di lavoro tra l'Urp regionale, gli sportelli e gli enti del territorio interessati a partecipare.

Il primo capitolo traccia un quadro generale delle relazioni con il pubblico e delle caratteristiche dell'Urp della Regione Emilia-Romagna, una struttura che opera da più di quindici anni e che ha riconosciuto la necessità di focalizzarsi su un percorso di rinnovamento avviando, dal 2010, una ricerca per valutare le possibili connessioni con gli sportelli del territorio e realizzando un project-work, nell'ottica di ripensare all'organizzazione del servizio: comunicazione interna ed esterna e nuove tecnologie.

Il progetto è descritto nel secondo capitolo, che ne elenca gli obiettivi e i risultati raggiunti fino ad oggi. In particolare, si fa riferimento alla definizione di un modello unico per le Schede informative, alla costruzione della banca dati delle Faq, di una mappa georeferenziata dei servizi e di un questionario di soddisfazione; tutti questi, in seguito alla recente riorganizzazione della pagina web dell'Urp, sono già accessibili online.

Non tutte le pubbliche amministrazioni sono uguali e, per progettare e intraprendere un progetto di riorganizzazione e collaborazione con altri enti e sportelli, è indispensabile individuare buoni esempi cui riferirsi. Perciò, nel terzo capitolo, sono presentati quattro casi, uno internazionale e tre a livello italiano, che documentano esperienze di pubbliche amministrazioni che hanno costruito, già da tempo, reti di lavoro e sinergia tra Urp, sportelli, enti e imprese: il Comune inglese di Leeds e le Reti Urp di Regione Piemonte, Regione Toscana e Regione Veneto. Ogni caso presenta soluzioni proprie e differenti, semplici o complesse, che spaziano da banche dati condivise a veri e propri sistemi CRM e con diversi approcci al web 2.0. Un benchmarking, realizzato anche attraverso interviste e sopralluoghi negli Urp italiani analizzati.

Dal punto di vista informatico, si evidenziano tre possibilità per la condivisione dei dati: la sola condivisione di schede informative disponibili su un portale web (Urp Regione Piemonte e Urp Regione Veneto), la creazione di una grande banca dati condivisa (composta di altre banche dati, suddivise per argomento) interna a un sistema CMS standard e il cui repository centrale sia gestito dall'Urp regionale (Urp Regione Toscana), oppure un vero e proprio CRM che gestisca parallelamente la condivisione delle informazioni

tra gli enti aderenti e la relazione e i contatti con i cittadini (Leeds).

Un aspetto rilevante, proprio dei sistemi di CRM ed evidente nei casi presentati, è la “tracciatura” dell’utenza e dei contatti: sistemi predisposti per ricevere richieste e indirizzarle direttamente agli enti competenti, memorizzando tutti i passaggi compiuti e rendendoli disponibili a un progressivo monitoraggio da parte del cittadino. Il rilascio di ticket agli utenti, in seguito all’inserimento di una richiesta, consente a essi di non perderla di vista e gli operatori sono agevolati nel ricordare le segnalazioni cui rispondere.

Realizzando un lavoro di condivisione e collaborazione, è possibile concepire un’erogazione dei servizi che non segua la logica interna dei dipartimenti e degli sportelli e una rete che ne favorisca l’omogeneità, attivando feedback e scambi informativi a due vie. È importante unificare i punti di accesso e tracciare le interazioni per far sì che il dialogo tra Urp e cittadino non si interrompa e, partendo dall’ascolto, è possibile valorizzare la relazione con il cittadino vivendola come un’occasione di ripensamento dei servizi e dell’organizzazione, in relazione ai bisogni emersi dall’utenza.

I casi esaminati hanno presentato possibili soluzioni riguardo a quali eventuali accordi realizzare (protocolli d’intesa, convenzioni, adesione libera), e a come organizzare il lavoro e la formazione del personale. L’attivazione di un network richiede un preciso e puntuale percorso di progettazione operativa, di sperimentazione e di stabilizzazione; il quarto capitolo sottolinea l’importanza della reimpostazione organizzativa per sviluppare un sapere condiviso e pratiche di lavoro comuni tra enti diversi.

Nel quinto capitolo sono descritte le principali caratteristiche della strategia di CRM e del sistema informatico su cui questa andrà costruita: è riportata una delle ipotesi progettuali per il software della rete, basata sulla ristrutturazione e modifica di un CRM già attivo in Regione, nato per un progetto di raccolta e gestione di segnalazioni su problemi di degrado del territorio. Il capitolo presenta anche un possibile piano per le funzionalità del software e per la gestione organizzativa, proposto dall’Urp della Regione e in attesa di approvazione. Si fa poi riferimento all’importanza dell’organizzazione del personale e della formazione di enti aderenti e operatori, e alla programmazione delle tempistiche possibili per realizzare il progetto. L’Ufficio relazioni con il pubblico della Regione Emilia-Romagna conta uno staff di dieci persone. Il sesto capitolo, riferendosi alle esperienze del personale dell’Ufficio, valorizza la loro percezione riguardo alla possibile creazione

della “rete Urp”, ai vantaggi del progetto e le eventuali difficoltà (anche in merito all’utilizzo delle nuove tecnologie e dei canali del Web 2.0). Sono emerse differenze di vedute tra i vari operatori rispetto all’ipotesi di una futura implementazione di canali social e chat per l’Urp. È ancora radicato il timore che questi canali possano determinare problemi organizzativi. Analizzando le opportunità derivate dall’innovazione tecnologica, si intende, invece, sottolineare come i social media consentano di creare e mantenere vive reti virtuali e comunità online.

Gli ultimi due capitoli, strutturati anch’essi in un’ottica di benchmarking, presentano casi di pubbliche amministrazioni, italiane e internazionali, attive sul Web 2.0 e le loro esperienze di utilizzo di profili Twitter e Facebook. Si ipotizzano, inoltre, alcune nuove modalità di contatto con i cittadini attraverso Skype o chat; un’analisi che riguarda anche l’approccio comunicativo del sito web dell’Urp della regione Emilia-Romagna a confronto con i portali online di altre amministrazioni. Si è cercato, quindi, di suggerire alcune buone pratiche per un’eventuale implementazione di questi canali entro le future possibilità d’interazione fra la rete di Urp della Regione Emilia-Romagna e i cittadini; sottolineando la possibilità di incoraggiare una comunicazione orientata a un rapporto interattivo, trasparente e partecipativo col pubblico grazie ad un uso aperto e accurato dei social media come luoghi di espressione di necessità, opinioni, interessi ed esigenze.

Nell’analisi dei vari casi e durante le interviste agli operatori dell’Urp regionale, si è rilevato con forza il valore del contatto umano tra Urp e cittadini, da realizzare anche attraverso le nuove tecnologie, presentando operatori e amministrazione come interlocutori umani e non distanti che si facciano carico delle problematiche e delle richieste con empatia e disponibilità.

È stato possibile fare chiarezza su cosa comporta per una pubblica amministrazione realizzare un’efficace collaborazione tra più enti, numerosi e differenti tra loro. Per l’Urp della Regione Emilia-Romagna, si tratta, infatti, di un percorso non ancora precisamente determinato; complicato dall’iter per l’approvazione definitiva del progetto e dagli ostacoli organizzativi ed economici che oggi la Regione si trova ad affrontare. La crisi del Paese ha intaccato la possibilità di investire in innovazioni e a ciò si aggiungono il mutamento delle tecnologie e l’impossibilità da parte di molti piccoli enti di sostenere tutti i costi.

Lo stesso Urp regionale definisce il proprio percorso come un “cantiere

aperto” i cui sviluppi futuri sono potenzialmente molteplici; si prevede che il progetto non potrà essere sviluppato prima del 2014.

Le differenze emerse tra le varie situazioni analizzate, riguardo a organizzazione, gestione, costi, investimenti, personale, ecc. rilevano come non esista un modello univoco e standard per la creazione di una rete di servizi e informazioni condivise, si dovrà progettare un sistema idoneo alla struttura organizzativa regionale e il più possibile vicino alle esigenze degli utenti.

Nel corso della trattazione si sono presentate varie occasioni di riflessione, tra queste, il concetto di “servizio al cittadino” che vede quest’ultimo come terminale e valutatore delle prestazioni delle amministrazioni, con aspettative determinate e la cui soddisfazione è un elemento centrale dell’attività di gestione. Valorizzando le esperienze e i punti di vista di cui i cittadini sono portatori, si attinge a un’importante risorsa per migliorare l’operato dell’amministrazione.

