

# URP

## L'anno della certificazione di qualità e dei social network

## RAPPORTO 2014

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° IT 234952

*Con un po' di fortuna,  
imparerete anche voi,  
a tenere la rotta orientandovi  
con le stelle.  
Raymond Carver*

## Credits

*Direzione generale centrale Organizzazione, personale,  
sistemi informativi e telematica*

*Direttore: Lorenzo Broccoli*

*Servizio Comunicazione, educazione alla sostenibilità  
e strumenti di partecipazione*

*Responsabile: Paolo Tamburini*

*Coordinamento rapporto: Gina Pietrantonio, Gianni Varani*

*Redazione rapporto: Dario Barbieri; Maria Chiara Daldi;  
Marinella Festi; Antonella Forti; Silvia Mazzoli; Barbara Murtas;  
Brunella Peli; Soldati Patrizia, Dora Sprovieri*

Urp ufficio relazioni col pubblico  
Regione Emilia-Romagna  
Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna  
Telefono 800 662200  
[urp@regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@regione.emilia-romagna.it)

## 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 per la generosa disponibilità a portare avanti progetti innovativi.

Un altro ringraziamento va allo staff del Centro stampa che ha contribuito alla realizzazione e alla stampa della pubblicazione e a Monica Chili per l'editing.

## Verso i nuovi “smart Urp”

L'Urp prosegue anche quest'anno, in continuità con una buona prassi pluriennale, a rendicontare quanto fatto nel corso del 2014 con un'agile pubblicazione. Non si tratta – ed è questo il valore aggiunto di questo sintetico documento – solo di un resoconto dell'attività di un singolo ufficio regionale, ma in qualche modo di un report e di un test sullo stato delle relazioni tra cittadini e l'istituzione Regione.

L'Urp ha in definitiva come “missione” questo onore e onere, nello stesso tempo: fare da porta di accesso semplificata all'Amministrazione regionale e alle sue articolazioni e, nel contempo e di fatto, svolgere spesso anche il ruolo di “parafulmine”, di collettore di critiche e lamentazioni non necessariamente imputabili alla sua attività. È inevitabile ovviamente ma anche per questo la funzione che svolge l'Urp è preziosa, alleggerendo le strutture regionali, e faticosa per molte buone ragioni.

L'aver elaborato una carta servizi e l'essersi sottoposto stabilmente al gradimento utenti, da parte dell'Urp, è quindi certamente una prassi corretta ma anche un atto di coraggio perché l'eventuale insoddisfazione che l'Urp è costretto a registrare è in realtà una insoddisfazione generalizzata, spesso, nei confronti della Pubblica amministrazione in quanto tale. E la congiuntura che stiamo da alcuni anni attraversando è particolarmente complessa su questo fronte. Basti considerare la difficile legislatura regionale lasciataci alle spalle o i drammatici problemi che investono la società, come il problema del lavoro – e il report dell'Urp ce lo segnala –, senza scordare i due anni intensi ed estremamente complessi del dopo-sisma, un fronte sul quale anche l'Urp ha dato il suo contributo.

A ciò si aggiunga che l'insieme dei cambiamenti in atto sia normativi che tecnologici e culturali – ad esempio obblighi di trasparenza, velocità delle comunicazioni, accessibilità come diritto e dovere – accentua ed accelera le aspettative di risposta che i cittadini attendono dalle istituzioni pubbliche. Nonostante ciò, è comunque motivo di soddisfazione l'elevato gradimento che l'Urp ha ricevuto anche quest'anno, da parte degli utenti che potrebbero in genere manifestare riserve nei confronti delle pubbliche istituzioni. Anche questo è un contributo positivo che l'Urp dà a tutta l'organizzazione regionale, in un lavoro di squadra che rappresenta il metodo migliore per cominciare questa decima legislatura.

**Emma Petitti**

*Assessore al Bilancio, Riordino istituzionale,  
Risorse umane e Pari opportunità*

## L'Urp come sportello intelligente

### **Un'organizzazione dinamica che evolve con i bisogni del territorio e le opportunità offerte dalle tecnologie**

Il 2014 si è concluso con un bilancio positivo per le attività dell'Urp. Sono più di 40.000 i cittadini che hanno bussato alla porta dell'ufficio relazioni con il pubblico della Regione Emilia-Romagna per chiedere informazioni e servizi.

Non è stato sempre facile trovare risposte adeguate alle problematiche che ci venivano poste, ad immaginare soluzioni ai bisogni dei giovani in cerca di lavoro e alle famiglie in difficoltà.

Siamo stati come tutti coinvolti dalla crisi generale che investe il nostro Paese.

Nonostante questa situazione di incertezza abbiamo continuato a fare il nostro lavoro proiettandoci, per quanto possibile, in una dimensione di futuro. Il rapporto tra la pubblica amministrazione e i cittadini sta vivendo una fase di profondo mutamento rispetto al passato e anche le relazioni con il pubblico devono adeguarsi e muoversi nella direzione del cambiamento, tenendo conto delle tecnologie che evolvono e dell'importanza di un collegamento in rete con il territorio.

Solo così si potranno garantire servizi di qualità e razionalizzare le risorse. Il lavoro che ci attende è dunque quello di cercare sempre più di rendere l'Urp agile, tecnologicamente attrezzato, tempestivo e affidabile nelle risposte e facilmente comprensibile da tutti. In una parola uno sportello intelligente.

Questo sarà possibile solo con la collaborazione di tutti i colleghi e le colleghe regionali e con il supporto di tutte le strutture.

## Progetti realizzati nel segno dell'innovazione e della qualità

### L'Urp e i social network

Nel 2014, diciassettesimo anno di attività, l'Urp ha cercato di rinnovarsi nei contenuti e nell'immagine ed è diventato più social.

In accordo, con l'agenzia di informazione e comunicazione della Regione, si è sperimentata una collaborazione su facebook, dove l'Urp pubblica informazioni di servizio.

I 25 post pubblicati hanno riscontrato un grande interesse di pubblico.

In particolare i giovani hanno espresso il loro gradimento per le news sui concorsi e per i corsi di formazione professionale finanziati dal fondo sociale europeo.

Sempre più spesso i cittadini cercano sul web informazioni per la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso reti consolidate di relazioni, cercano il dialogo diretto con l'interlocutore, all'interno di spazi pensati per la comunicazione a due vie.

Questa consapevolezza ha portato l'Urp della Regione Emilia-Romagna a muoversi nel solco della multicanalità e a sperimentare accanto ai canali tradizionali (telefono, email, web, sms), nuove modalità di interazione e partecipazione con i cittadini.

In questo scenario, gli spazi di "social networking" rappresentano una grande opportunità, non solo per informare e comunicare in maniera efficace, ma anche per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini. L'obiettivo del progetto è stato quello di condividere informazioni, idee e iniziative, accrescere la fiducia dei cittadini nell'ente, promuovere eventi, informare sui servizi offerti e sulle modalità di fruizione.

Il prossimo passo potrebbe essere quello dell'apertura di una "chat", in pratica uno sportello virtuale di dialogo in tempo reale, da affiancare al telefono. Il canale della chat online rappresenta un ulteriore avvicinamento ai cittadini; un supporto di orientamento alla soddisfazione delle diverse esigenze, culturali, sociali ed istituzionali.

## Comunicazione web

La pagina web dell'Urp consente ai cittadini di accedere all'amministrazione da un'unica "porta virtuale" attraverso un ambiente con vari contenuti e facilmente accessibile.

Il servizio di sms, le news dell'Urp, la rubrica delle novità editoriali, la banca dati delle domande frequenti, la rete georeferenziata degli sportelli territoriali, rappresentano un patrimonio informativo consultabile e fruibile direttamente online.

In particolare, la banca dati delle "domande frequenti", che raccoglie più di 650 schede informative, si configura come un Urp virtuale che consente ai cittadini di trovare in maniera autonoma le informazioni di proprio interesse e di individuare, attraverso la mappa georeferenziata, gli sportelli territoriali cui rivolgersi per le informazioni di dettaglio.

Gli accessi alla sezione delle "domande frequenti" sono risultati in aumento nell'ultimo anno di attività, con una media di dieci mila visualizzazioni.

Nuove forme di linguaggio e di comunicazione con i cittadini sono allo studio per valorizzare la sezione con materiali multimediali, che potrebbero integrare e completare le schede e orientare i cittadini su problematiche specifiche.

I prossimi passi, dal punto di vista della riorganizzazione del sito Urp, potranno derivare dall'eventuale nascita della rete degli sportelli territoriali.

L'idea progettuale è di creare un portale che, a partire dalla pagina web dell'Urp, consenta l'accesso a tutti gli enti aderenti alla piattaforma informatica della rete (CRM).

## Certificazione di qualità dell'Urp

Nel 2014 l'Urp ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001/2008 e si è dotato di una **carta dei servizi** scaricabile nel sito dell' Urp.

Il percorso sulla certificazione di qualità ha consentito di migliorare l'attività di front-office e back-office, di introdurre delle innovazioni organizzative, di affinare la verifica del gradimento degli utenti "customer satisfaction", di sviluppare la qualità dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

È stato un modo per cercare di creare maggiore vicinanza e fiducia nell'istituzione, un impegno a garantire diritti, doveri, opportunità.

## Laboratorio sulla semplificazione del linguaggio

Un costante investimento formativo è stato fatto sulla semplificazione del linguaggio scritto per favorire l'accesso alle informazioni della Pubblica amministrazione ad un'utenza sempre più diversificata.

Il laboratorio sulla "semplificazione del linguaggio" ha coinvolto i referenti della comunicazione web e Urp.

L'obiettivo del percorso è stato quello di definire delle regole redazionali condivise per chi scrive sul web.

L'iniziativa è risultata molto interessante e utile per lo svolgimento dell'attività redazionale e ha prodotto una guida pratica, da utilizzare nel lavoro quotidiano.

Una sorta di "cassetta degli attrezzi", da tenere a portata di mano e da consultare quando si hanno dubbi linguistici, grammaticali e di stile e quando si vogliono ridurre gli eccessi del "burocratese".

## Il 2014 dell'Urp in sintesi

Oltre 40mila utenti che hanno chiesto informazioni e posto problemi. È questo il dato elementare riassuntivo del 2014, il 17° anno di vita dell'Ufficio relazioni col pubblico della Regione Emilia-Romagna. Il dato è in linea con quello dell'anno precedente, ma supera ampiamente la media annuale dell'ultimo decennio, che si era assestata stabilmente attorno ai 30mila contatti medi all'anno.

L'aumento di circa 10mila utenti negli ultimi due anni è spiegabile con alcuni fattori.

In primo luogo la vicenda del sisma e della ricostruzione post sisma che ha prodotto non pochi problemi, domande e ricerche anche nei confronti della Regione, visto il ruolo del Commissario straordinario per la ricostruzione.

In secondo luogo la crisi fa sentire i suoi effetti e sempre più persone bussano agli sportelli istituzionali in cerca di risposte, se non di speranze. Anche qui i dati dell'Urp, ad esempio sui temi più richiesti, sono eloquenti.

A ciò si aggiunga che alcune innovazioni comunicative e tecnologiche utilizzate dall'Urp possono aver contribuito ad agevolare gli utenti.

Presenza sui social network, servizio Sms, rinnovamento e semplificazione delle pagine Urp, le nuove e aggiornate banche dati con la rete degli sportelli pubblici in Emilia-Romagna e le risposte alle domande più frequenti.

Resta consolidata la preminenza assoluta del telefono come mezzo di contatto dell'utenza nei confronti dell'Urp: mediamente il 70% lo utilizza e lo preferisce. Il restante 30% è quasi totalmente riferito all'utilizzo della posta elettronica. Non è invece pressoché più utilizzato il fax.

Il 2014 è stato anche l'anno dell'inizio di una serie di attività comunicative di servizio via facebook e della certificazione di qualità dell'Urp, il che significa un sempre maggiore rigore nelle procedure, nella tempestività delle risposte fornite e nella costante verifica della soddisfazione da parte dell'utenza.



## 2014 in numeri

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

Nel 2014, diciassettesimo anno di attività, l'Urp ha registrato 46.276 contatti. I contatti sono aumentati rispetto al 2013 (43116) con una media di 3850 contatti al mese.

In aumento i contatti via web.

Nel 2014 la pagina web dell'Urp nel portale ER ha raggiunto la media di 9500 visite. Si evidenzia pertanto un incremento del 60 per cento rispetto al 2013. 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 indirizzati alla struttura specialistica di secondo livello all'interno delle Direzioni generali.

L'Urp svolge anche un'importante azione di orientamento rispetto ai servizi territoriali.

Spesso i cittadini si rivolgono allo sportello regionale per chiedere informazioni che riguardano altri enti.

In questi casi gli operatori accompagnano il cittadino sino alla risoluzione del suo problema.

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori Urp per rispondere alle richieste dei cittadini, si fa prevalentemente riferimento alle conoscenze di-

rette 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 sisma.

### L'Urp e le scuole

Nel 2014 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, il “servizio” Passalibro o Bookcrossing (un modo “diverso” per condividere il piacere della lettura lasciando che siano i libri a trovare quasi casualmente i loro lettori) continua ad essere gettonato. Oltre ad incentivare lo scambio culturale è utile anche a favorire un clima aziendale positivo, come dimostrano i frequenti incontri fra colleghi, durante la pausa, in particolare nella postazione presso l’Urp.

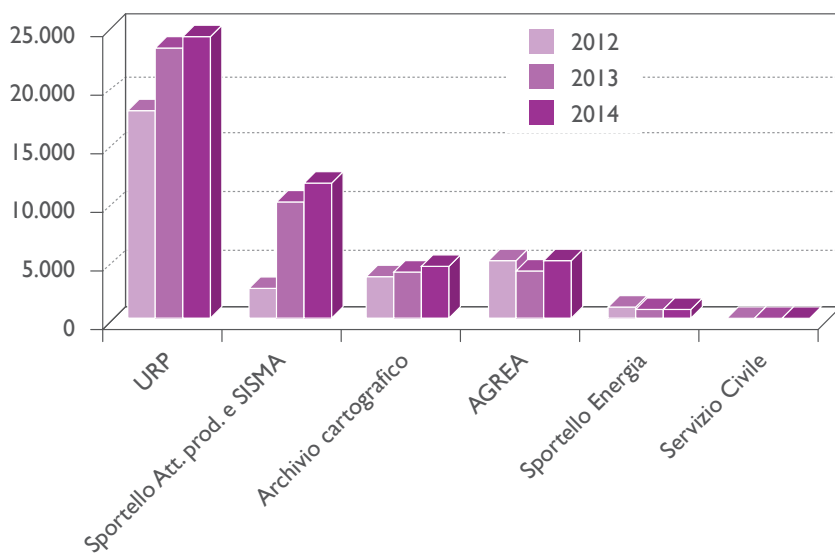
Per la diffusione del Passalibro ci si avvale, oltre che di scaffalature posizionate in vari luoghi e portinerie della Regione, di una bacheca elettronica. Su quest’ultima non vengono registrati tutti i libri rilasciati nelle varie postazioni, per cui, agli oltre 500 libri registrati al momento sulla bacheca ne vanno aggiunti molti altri lasciati liberamente a disposizione.

La postazione di Passalibro più utilizzata è di gran lunga quella di viale Aldo Moro, 52. A seguire l’Istituto Beni Culturali, dove continua un discreto scambio di libri, segnale della vocazione culturale dell’Istituto.

## Sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni dall'Urp e dai punti di contatto specialistici

	2012	2013	2014
Urp	18.103	23.763	24.320
Sportello Attività produttive e SISMA	2.917	10.265	11.668
Archivio cartografico	3.682	3.999	4.421
AGREA	4.971	4.183	4.917
Sportello Energia	1.087	846	860
Servizio Civile	189	60	60
<b>In complesso</b>	<b>30.685</b>	<b>43.116</b>	<b>46.276</b>

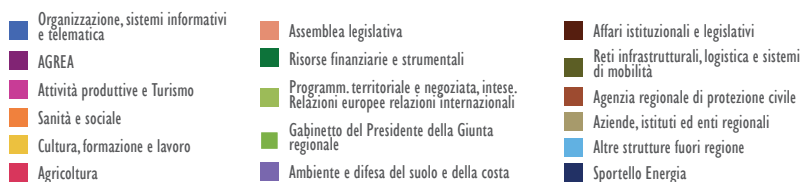
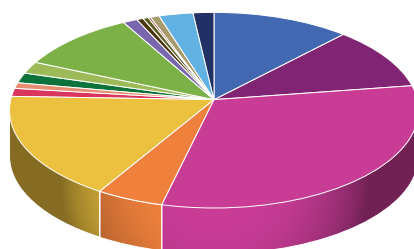
Se osserviamo la sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni, si può vedere che, nell'ultimo anno, l'attività di sportello è aumentata rispetto al 2013.



## Riepilogo dell'attività di sportello nel periodo Gennaio - Dicembre 2014

### Richieste per struttura

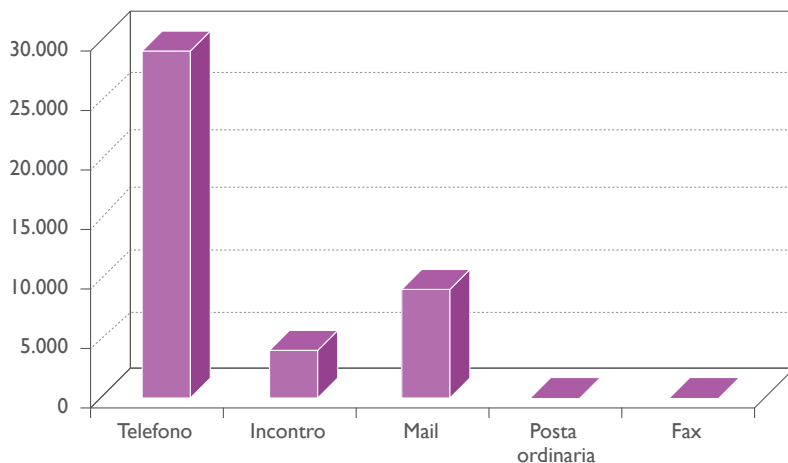
Direzioni generali	Totale
Organizzazione, sistemi informativi e telematica	5.573
AGREA	4.937
Attività produttive e Turismo	14.297
Sanità e sociale	2.315
Cultura, formazione e lavoro	7.779
Agricoltura	739
Assemblea legislativa	311
Risorse finanziarie e strumentali	914
Programm. territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee relazioni Internazionali	912
Gabinetto del Presidente della Giunta regionale	4.747
Ambiente e difesa del suolo e della costa	621
Affari istituzionali e legislativi	168
Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità	234
Agenzia regionale di protezione civile	93
Aziende, istituti ed enti regionali	276
Altre strutture fuori regione	1.500
Sportello Energia	860
<b>In complesso</b>	<b>46.276</b>



## Come ci contattano gli utenti nel periodo Gennaio - Dicembre 2014

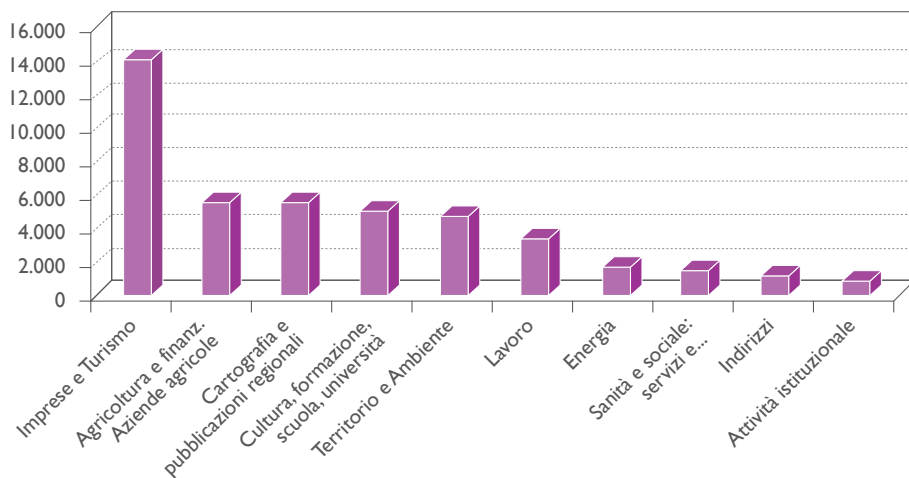
	Totale	%
Telefono	31.148	68
Incontro	4.230	9
Email	10.825	23
Posta ordinaria	27	0
Fax	46	0
<b>In complesso</b>	<b>46.276</b>	<b>100</b>

La modalità preferita dagli utenti continua ad essere il telefono che è utilizzato nel 68% dei casi. Aumenta l'uso della posta elettronica (23%) e la percentuale di richieste presentate direttamente allo sportello (9%). Rimangono pochi i contatti per posta e fax.



## I dieci argomenti più richiesti nel periodo Gennaio - Dicembre 2014

Argomenti	Contatti
Imprese e Turismo	14.297
Agricoltura e finanziamenti aziende agricole	5.474
Cartografia e pubblicazioni regionali	5.469
Cultura, formazione, scuola e università	5.031
Territorio e Ambiente	4.761
Lavoro	3.555
Energia	1.770
Sanità e sociale: servizi e prevenzioni	1.679
Indirizzi	1.336
<b>Attività istituzionale</b>	<b>1.093</b>





## 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 programma "garanzia giovani".

##### **Formazione professionale:**

i corsi di formazione finanziati dal F.S.E. con particolare riguardo ai corsi 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, le opportunità del centro Europe Direct, i corsi di formazione per i cassa integrati, i voucher per l'alta formazione, il servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze per i corsi di operatore socio-assistenziale svolti in altre Regioni, i corsi per certificatori energetici, le candidature per esperti di area professionale/qualifica nelle commissioni d'esame.

##### **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, il calendario scolastico.

##### **Sanità e servizi sociali:**

i ticket sanitari, gli interventi a sostegno di adolescenti e giovani, contributi per le associazioni di promozione sociale e 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 disposizioni per il certificato d'invalidità, i rimborsi per cure odontoiatriche, il numero verde della sanità, l'autorizzazione e l'accredimento delle strutture sanitarie, il riconoscimento di titoli sanitari conseguiti all'estero, il bando straordinario 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, gli importi dei 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, i servizi offerti dalla Film Commission.

### **Turismo:**

i contributi per aprire e riqualificare una struttura turistica (albergo, campeggio, ostello), le professioni turistiche, le direttive sulle strutture ricettive, 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, i dati sul movimento del turismo.

### **Agricoltura:**

come aprire un agriturismo; lo sportello dell'agricoltore, i contributi per aprire un'azienda agricola, la legge sull'agriturismo, i bandi del programma di sviluppo rurale, gli indirizzi degli sportelli UMA (utenti motori agricoli), l'elenco delle fattorie didattiche, l'iniziativa "fattorie aperte", la certificazione dei prodotti di qualità, come ottenere la licenza di pesca.

### **Attività istituzionale:**

gli aspetti giuridici e le procedure di rimborso sulle elezioni regionali, 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 della 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, la manutenzione degli impianti termici.

**Emiliano-romagnoli nel mondo:**

la richiesta di certificati anagrafici di avi, 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 U.E.

**Tasse:**

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

**Pubblicazioni:**

"Il mondo in un paese", la pubblicazione "sagre e fiere 2014", 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, Alta via dei parchi, Ecoscienza.

### **Attività produttive:**

i bandi PorFesr per le imprese innovative e le nuove imprese, i contributi a sostegno delle imprese, i contributi per l'avvio di un'attività produttiva nel settore commercio e artigianato; contributi per l'imprenditoria 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 fondo di rotazione, la legge sugli hobbisti, il periodo dei saldi di fine stagione, le ordinanze del demanio marittimo.

### **Ambiente:**

Il bando per le piste ciclabili, 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 2014 per i titoli di viaggio per le fasce deboli, le nuove tipologie dell'abbonamento "mi muovo", i contributi per la trasformazione delle auto a gpl e metano, l'acquisto di bici e scooter elettrici ed auto ecologiche, gli orari dei mezzi di trasporto pubblico, in particolare i treni.

## Nel corso del 2014 sono giunti all'Urp 172 segnalazioni/reclami

### I cittadini hanno presentato segnalazioni per:

- requisiti e modalità di ammissione ai corsi del F.S.E;
- bando “garanzia giovani” per difficoltà a registrarsi nel sistema informativo e i tempi lunghi di presa in carico dei centri per l’impiego;
- 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 (contributi per la ricostruzione), tempi lunghi dei Comuni a liquidare i CAS; scarsa disponibilità dei Comuni a supportare i tecnici nel risolvere problemi legati alla compilazione della domanda di contributo (MUDE);
- imprese, per problemi legati alla comprensione dei bandi e alle modalità di accesso ai finanziamenti.

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 immediatamente dopo, a ridosso del disagio patito, oppure a causa di una situazione controversa con la Pubblica Amministrazione che assorbe tempo e energie.

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

Il numero verde dedicato alla formazione professionale e al lavoro ha registrato dall'inizio dell'anno più di 7000 richieste di informazioni. Come di consueto, la maggior parte dei contatti è avvenuto tramite telefono (70%), un 20% via e-mail e il restante attraverso il contatto diretto, nonostante si registri un aumento della capacità dei cittadini a navigare in internet. Infatti, dal punto di vista dei servizi web, si conferma la tendenza a reperire autonomamente le informazioni di interesse, specie nei giovani. Ciò avviene sia attraverso la consultazione del portale della formazione lavoro ma anche grazie alla pubblicazione sulla pagina dell'Urp **della banca dati delle Faq**, che è collegata a una rete di servizi che mappa gli sportelli dei servizi informativi presenti sul territorio. Abbiamo più volte verificato che le Faq maggiormente visitate sono proprio quelle riguardanti la formazione e il lavoro con una media di 2500 visualizzazioni al mese. Nel mese di luglio è stata inserita una nuova sezione riguardante la scuola e l'università. Nonostante ciò l'utente telefona per avere rassicurazioni sulle informazioni in gran parte già acquisite, specie tra i meno giovani.

Riscontriamo inoltre un aumento nell'invio di e-mail e nella modalità tradizionale d'incontro allo sportello.

L'ingresso dell'Urp su Facebook ha aperto un nuovo canale di comunicazione con i cittadini particolarmente gradito ai giovani. I post sui concorsi pubblici e sui corsi di formazione professionale hanno riscontrato un forte interesse, dato il numero elevato di visitatori, più di 11.000 visualizzazioni per notizia pubblicata.

Il pubblico che si rivolge all'URP è composto prevalentemente da giovani (in gran parte disoccupati), anche se purtroppo sono aumentati i disoccupati e cassa integrati su tutte le fasce d'età, alcuni disoccupati di lunga durata. Minori le richieste provenienti dagli Enti di formazione e dagli Enti pubblici.

Entrando nel merito delle richieste, notiamo che le aree di maggior interesse per i cittadini riguardano:

## Formazione professionale

Molto richiesti da tutte le fasce d'età i corsi IFTS (istruzione e formazione tecnica superiore), i corsi di formazione superiore e formazione per adulti; in forte ripresa i corsi nel settore socio-sanitario (OSS) soprattutto di formazione iniziale. In diminuzione le richieste relative alla procedura di formalizzazione e certificazione delle competenze per il conseguimento della qualifica di OSS, avendo frequentato corsi in altre regioni o presso enti non accreditati. In aumento le richieste di corsi nei settori della cura alla persona (estetista e acconciatore) e della ristorazione. Si evidenziano inoltre richieste relative ai corsi sull'obbligo formativo e al sistema di istruzione e formazione superiore, nonché al bando sull'alta formazione. Domande anche sul sistema regionale delle qualifiche e sull'equipollenza delle qualifiche rispetto ad altri titoli. Costante la richiesta sulle candidature per esperti d'area professionale/qualifica nelle commissioni d'esame e sull'accreditamento di nuovi enti di formazione professionale.

## Lavoro

Per quanto riguarda il Lavoro: moltissime richieste, in particolare da fine agosto, oltre che sul numero verde della formazione e lavoro, anche sul numero verde dell'Urp, per Garanzia giovani, tirocini in base alla legge 7/2013 e apprendistato. Le domande arrivano prevalentemente da cittadini, ma anche da imprese, associazioni e professionisti del settore.

Risulta invece costante la domanda sui tirocini riguardanti l'ingresso in Emilia-Romagna delle cittadine e dei cittadini stranieri, sull'opportunità di lavoro sul territorio e i concorsi, sugli incentivi per la disoccupazione, gli ammortizzatori sociali in deroga e non, le liste di mobilità, e in particolare procedure in rete per formalizzare le assunzioni (sistema SARE). Su quest'ultimo punto abbiamo registrato un fortissimo picco di telefonate ed e-mail con la pubblicazione di "garanzia giovani" e la conseguente richieste di registrazioni a "lavoro per te".

## **Istruzione**

Le domande arrivate riguardano in particolare le borse di studio scolastiche, i buoni libro e forme di sostegno per frequentare master post universitari. Grazie alla collaborazione costruita in questi anni con i servizi della Direzione Generale stiamo cercando di garantire ai cittadini un servizio di ascolto e di accompagnamento sui temi della formazione professionale e del lavoro sempre più approfondito e migliore.

La qualità del servizio offerto è testimoniata anche dai numerosi messaggi di ringraziamento inviati all'Urp nel corso di quest'ultimo anno d'attività.



## L'Urp e il Sisma

### Dati statistici e problematiche principali

Nel 2014 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 4558 quesiti e lo sportello specialistico della Direzione generale attività produttive, imprese e ricostruzione imprese a 5230.

Dall'inizio del 2014, l'Urp ha risposto a più di 9700 quesiti specialistici.

È 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, Comuni ecc...). I quesiti, di carattere sia puntuale che generale, sono stati relativi alle ordinanze per la ricostruzione degli edifici ad uso abitativo, contributi per l'autonoma sistemazione, tematiche fiscali (Iva), DURC e White list, mutui, bandi per il lavoro e la formazione nelle zone terremotate.

A circa metà degli utenti, l'Urp ha risposto direttamente. Per l'altra metà sono state necessarie numerose ricerche e contatti con la struttura tecnica commissariale, Help desk Mude, 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 questione poste).

### Modalità utilizzate per contattare l'Urp

Il telefono continua ad essere il mezzo preferito dagli utenti per contattare l'Urp (68%).

### Metodo e strumenti di lavoro

Per evidenziare le problematiche più ricorrenti, l'Urp ha prodotto ogni quattro mesi un sintetico rapporto sull'andamento delle domande ricevute e sulle principali difficoltà sia interpretative che organizzative.

Le collaboratrici dell'Urp dedicate al sisma (Barbara Murtas e Maria Chiara Daldi) hanno inoltre partecipato a 30 incontri con Anci, 10 con la struttura tecnica commissariale, 6 con i tecnici e i sindaci dei Comuni.

## **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, con le colleghe e i colleghi che si occupano del punto informativo “ricostruzione imprese”, con gli esperti di settore e con l’Help desk Mude.

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 trasversali tra uffici e persone, patrimonio che va mantenuto e non disperso nel tempo. Questo lavoro collegiale è forse il fattore di qualità più rilevante che crediamo di poter evidenziare e sul quale occorre continuare ad investire.

Molto è stato fatto in questi anni, si evidenzia però da parte dei cittadini una non chiara percezione di quanto realizzato sul territorio.

L'emergenza terremoto non è finita. Ci sono ancora molti Comuni, cittadini e tecnici che si rivolgono all’Urp per chiedere informazioni, interpretazioni e chiarimenti rispetto alle ordinanze commissariali.

L’Urp è disponibile a proseguire anche nel 2015 l’attività di informazione e supporto. Si rileva però la necessità di mantenere attivo il sistema di rete con gli esperti di settore per garantire risposte ai vari interlocutori.

## Dicono di noi

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

L'anno 2014 si è concluso con un bilancio positivo per l'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico, in considerazione dei tanti feedback di gradimento raccolti nei dodici mesi. I dati confermano un indice di apprezzamento in crescita per la qualità del servizio offerto.

#### Numeri

Da gennaio a dicembre 2014 sono pervenuti all'Urp 623 email personali di ringraziamento (117 sulla ricostruzione post-sisma, 173 sulle tematiche inerenti la formazione e il lavoro, 333 varie), 230 questionari compilati online, 27 questionari compilati a mano.

Il telefono rappresenta il canale più utilizzato per contattare lo sportello. Molte telefonate si concludono con un ringraziamento da parte dei cittadini, dato che al momento non è possibile rilevare.

È da sottolineare che molti ringraziamenti sono stati inviati spontaneamente e in forma non anonima via email, strumento preferito dai cittadini per attestare riconoscenza ad un servizio svolto con cura ed attenzione da parte degli operatori.

Da tre anni poi è stato introdotto un questionario di gradimento, compilabile online e in cartaceo.

Entrambe le versioni sono state perfezionate quest'anno, in occasione del percorso di certificazione di qualità che ha interessato l'Urp.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta ottimo-buono-sufficiente-insufficiente ed uno più approfondito con 5 domande che consentono di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio ricevuto e sulla professionalità degli operatori.

Ad ogni giudizio è attribuito un valore (indice) che consente all'ufficio di elaborare dei risultati (medie) utili a capire dove intervenire ai fini di un miglioramento.

Nell'ambito della certificazione di qualità e della scala di valutazione adottata, i referenti della certificazione hanno individuato in 2,5 il valore della media che attesta un servizio efficiente.

Quest'anno il valore medio è stato superiore a 3.

## Pareri e suggerimenti

Dalla lettura dei dati di approfondimento si evince che la tipologia di utenza che ha espresso il suo parere è eterogenea: professionisti, tecnici, impiegati, studenti, disoccupati, pensionati, disabili.

I cittadini hanno espresso il loro gradimento per la qualità del servizio (media 3,31), per la tempestività delle risposte (media 3,50), per la competenza e la professionalità degli operatori (media 3,40), per la disponibilità e la cortesia degli operatori (media 3,48), per la completezza e la chiarezza delle risposte (media 3,36).

I suggerimenti, sono per lo più attestazioni di stima e di incoraggiamento a mantenere l'attuale livello di qualità.

Le critiche pervenute non riguardano tanto l'operato dell'Urp, ma evidenziano un'insoddisfazione per le mancate o parziali risposte dell'amministrazione ai bisogni espressi.

Tra le altre informazioni che ci arrivano dai questionari compilati risulta che l'utenza ha conosciuto l'Urp tramite il web e gradirebbe comunicare e ricevere informazioni anche attraverso l'utilizzo dei social network, chat ed sms. L'Urp continuerà a misurare la soddisfazione dei cittadini introducendo anche test di gradimento telefonici e sondaggi periodici sul gradimento del servizio da parte dei colleghi della Regione.

### Dati sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti

Quesiti del questionario	Media 2° quadrimestre	Media 3° quadrimestre	Media complessiva
Esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'Urp	3,56	3,06	3,31
Come valuti la tempestività delle risposte/informazioni ricevute?	3,78	3,22	3,50
Come valuti la competenza e professionalità degli operatori?	3,88	2,91	3,40
Come valuti la disponibilità e cortesia del personale?	3,75	3,21	3,48
Come valuti la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute?	3,88	2,88	3,36

## 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  
 dicazioni 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**

## Sondaggio interno sulla qualità dei servizi offerti dall'Urp

La procedura di certificazione di qualità dell'Urp ha previsto un sondaggio interno per verificare:

- il livello di conoscenza dell'urp;
- la qualità percepita (cortesie e professionalità degli operatori, capacità di risposta e di soluzione dei problemi);
- l'efficacia della comunicazione web.

L'obiettivo del sondaggio è stato anche quello di raccogliere suggerimenti per migliorare la comunicazione con le Direzioni generali e con i cittadini.

### Risultati del sondaggio

Hanno risposto 328 colleghi e colleghe.

Nel " voto" riassuntivo sulla qualità del servizio offerto, quasi il 52% l'ha giudicato ottimo, il 44,30% buono, meno del 3% l'ha definito sufficiente e nessuno dei partecipanti al sondaggio ha espresso un voto di insufficienza.

Nel merito del sondaggio è da registrare che sono stati principalmente i collaboratori, rispettivamente nell'ordine, delle Direzioni generali cultura, formazione e lavoro, organizzazione personale e affari istituzionali ad aver compilato il maggior numero di questionari.

Un 3,73% dei partecipanti ha dichiarato di non conoscere l'Urp, il 27,52% non ha mai avuto bisogno dell'ufficio mentre il 61,24% vale a dire 158 partecipanti al sondaggio, si è servito dell'ufficio (di questi oltre il 60% si è rivolto all'ufficio tra le 2 e le 10 volte).

Il 72,35% ha precisato di conoscere il sito web dell'Urp: la maggior parte (quasi il 58%) è interessata, tra le altre possibilità, alle segnalazioni di notizie e alle domande frequenti (faq), il 50% anche ai bandi e alla modulistica.

I motivi per i quali ci si è rivolti all'Urp, indicati liberamente nel questionario, sono diversificati.

Da registrare comunque una notevole presenza delle voci concorsi e bandi, formazione professionale lavoro, sanità e sociale, indicazioni su chi segue cosa all'interno dell'Amministrazione regionale.

Nel dettaglio delle valutazioni sull'ufficio i colleghi valutano il servizio buono/ottimo per la cortesia, la tempestività e la chiarezza delle risposte. Tra le proposte di miglioramento appaiono frequenti suggerimenti di una maggiore presenza dell'Urp sui canali socialnetwork.

## Appendice

**ER** Il portale della Regione Emilia-Romagna

Regione Emilia-Romagna

Primo Piano Entra in Pagina Tutti

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Le segnalazioni dell'URP**

**youngER card, la carta gratuita per i giovani**  
youngER card è gratuita ed offre sconti, agevolazioni e alta opportunità di partecipare a progetti di protagonismo giovanile e di volontariato.

**Aperte le iscrizioni alle graduatorie per i medici di medicina generale e pediatria**  
Aperte le iscrizioni alle graduatorie per i medici di medicina generale e per i pediatri di libera scelta. Le domande dal 1° al 31 gennaio 2015.

**Tornano i mercatini natalizi nella nostra regione**  
Con i Natalei, arrivano anche i mercatini natalizi.

**Unione Europea: i bandi e le occasioni di lavoro**  
L'Europa offre ai prossimi mesi numerose e importanti opportunità di lavoro in Europa e in provincia. Trovare nel portale Euro.

**Chi siamo**

- Cosa fa l'URP
- Carte dei servizi
- Orari di apertura:
  - Da lunedì a venerdì: 9-19
  - Lunedì e giovedì: 14.30-19.30
  - N. verde URP: 800-662298
  - N. verde SPMA: 800-467407
  - N. verde Servizio clienti: 800-587295
  - Applicazione android-romagna.it
  - N. verde Farmacazione: 800-665187
  - Formazione e servizi romagna.it
  - Tel. 051-4275380
- Come arrivare

800-662298  
PUBBLICITÀ  
Pubblicare  
URP IT 234952

**Informazioni e servizi**

- Domande frequenti (FAQ)
- Moduli elettronici
- Domini e ospitalità
- Servizio SMS
- Contatti (servizi)
- Statistiche per gli studenti
- Ricerca e documenti e informazioni
- La Regione fa tutto la comunità

**Cerca gli URP**

- Porto degli operatori territoriali
- Portale del URP
- Normativa

**Questo sito è di gradimento**

Contatti | Informazioni sul sito | Note legali | Privacy

Regione Emilia-Romagna, 027-800.625, 800.730 - Viale Aldo Moro 50, 40127 Bologna - Contatti: 051-52711  
URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) - Numero Verde URP: 800.662.298, se preferisci email: urp@er.it, urp@provincia.emilia-romagna.it



**ER** Il portale della Regione Emilia-Romagna

Regione Emilia-Romagna

Versione ER.C1 2013

Primo Piano Entra in Pagina Tasse

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

**ER** Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Domande frequenti (FAQ)

Scopri in queste pagine le risposte ai molteplici quesiti su vari argomenti di interesse dei cittadini.

Le singole FAQ sono collegate a schede tematiche di approfondimento e alla rete di servizi territoriali.

Per ottenere informazioni telefonare l'organico di interesse dal lunedì venerdi oppure digitare una parola chiave nello spazio del motore di ricerca.

Se non trovi la risposta al tuo quesito scrivi a [urp@regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@regione.emilia-romagna.it)

**INDICE**

- Agricoltura e pesca
- Ambiente
- Attività istituzionale
- Casa
- Conoscenza
- Cultura
- Demografia
- Educazione
- Energia
- Europa
- Formazione
- Lavoro
- Imprese
- Mobilità e Trasporti
- Museo, Giardini, Geologia
- Protezione Civile
- Pubblicazioni e cartografia
- Salute
- Sport e Diverosità
- Sociale
- Tifoso
- Turismo
- Università
- Redazione della FAQ

**RICERCA NELLE FAQ**

**Chi siamo**

- Cosa fa l'URP
- Carta dei servizi

**Orari di apertura:**  
 da Lunedì a Venerdì: 9-13  
 Lunedì e Giovedì: 14.15-16.30  
 N. verde: URP 800-882288  
 N. verde SOMA 800-407-017  
 N. verde Servizio clienti 800-567715  
[urp@regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@regione.emilia-romagna.it)  
 N. verde Farmacologia 800-955117  
[farmacologia@regione.emilia-romagna.it](mailto:farmacologia@regione.emilia-romagna.it)  
 N. 051-6275880

**Contatti**

**80 001 308**  
**BUREAU VERITAS**  
 Certificazioni

**URP IT 234952**

**Informazioni e servizi**

- Domande frequenti (FAQ)
- Musei e storia
- Spazi e mobilità
- Servizio SAM
- Campi di (pre)visione
- Iniziative per gli studenti
- A-Lavoro e volontariato e informazioni
- La Regione contro la tortura

**Conoscere gli URP**

- Rete degli sportelli territoriali
- Popolo dell'URP
- Newsletter

[Operatività di gravissimo](#)





