

# L'URP MULTICANALE Le relazioni con il pubblico all'epoca del digitale

## RAPPORTO 2015

*Nel Fedro di Platone, Socrate diceva  
che la scrittura era una minaccia  
per la cultura perché a un libro  
non si possono fare domande.  
A Socrate mancava internet  
(Luciano De Crescenzo)*

## 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, Patrizia Soldati, Dora Sprovieri*

*Sportello Agrea:*

*Coordinamento: Silvia Marvelli, Annalaura De Pasquale, Manuela Ruggeri.*

*Sportello Attività produttive:*

*Coordinamento: Anna Maria Linsalata, Fausto Capraro, Simone Carapia, Valentina Gerini,  
Andrea Margelli, Federica Pinna Berchet.*

*Sportello Cartografico:*

*Eugenio Guida, Arno Micheler, Silvia Rubino, Massimiliano Zocchi*

*Urp ufficio relazioni con il pubblico*

*Regione Emilia-Romagna*

*Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna*

*Telefono 051 4689664*

*[urp@regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@regione.emilia-romagna.it) - [www.regione.emilia-romagna.it/urp](http://www.regione.emilia-romagna.it/urp)*

*Facebook Urp Ufficio relazioni con il pubblico*

## Ringraziamenti

L'Urp ringrazia tutte le strutture regionali, sia della Giunta sia dell'Assemblea legislativa.

Un ringraziamento particolare va ai referenti Urp di Direzione generale per la generosa disponibilità a portare avanti progetti innovativi.

Altri ringraziamenti vanno a Marco Mancini del Servizio Statistica e informazione geografica per il supporto offerto nell'elaborazione dei dati statistici, allo staff del centro stampa a Monica Chili e a Gabriella Napoli per l'editing.

## Quasi vent'anni

L'Ufficio relazioni con il pubblico della nostra Regione si appresta a compiere vent'anni. È infatti nato inizialmente in via sperimentale nel 1997. Vent'anni sono un lasso di tempo rilevante e opportuno per misurare se e quanto è cambiata la pubblica amministrazione italiana e per tracciare anche un bilancio di una stagione di regionalismo che ha suscitato attese ma ha anche incontrato non pochi problemi. Il tradizionale rapporto annuale dell'Urp è quindi un'occasione per informarsi sullo stato di salute delle relazioni tra istituzioni e cittadini tra Piacenza e Rimini ma anche sui processi di cambiamento della pubblica amministrazione nel suo complesso. Del resto la stagione che ha visto in gran parte, due decenni fa, gli Urp nascere nelle varie amministrazioni italiane sia locali che nazionali, era sospinta da un bisogno pressante di cambiamento delle pubbliche amministrazioni, nella direzione di sburocratizzarle e renderle più trasparenti. Molto è stato fatto in questi anni, ma molto resta indubbiamente ancora da fare. Possiamo anzi dire che oggi quel bisogno di cambiare, migliorare, rendere più trasparente, semplice, accessibile e meno costoso il funzionamento delle nostre amministrazioni è ancora più impellente ed attuale.

Per questo il prossimo e non lontano traguardo dei vent'anni dell'Urp regionale, nel 2017, potrebbe essere un'opportunità per fare un bilancio serio sulla comunicazione di servizio nei confronti delle persone, verso quali nuovi strumenti e metodi indirizzarsi per dialogare con gli utenti e assicurarne i diritti, ma anche un'occasione per verificare e capire quanto sta avvenendo nella nostra amministrazione regionale e in quale direzione di cambiamento, efficienza e miglioramento stiamo tutti lavorando. Lavoreremo in questo 2016 per mettere a fuoco questo obiettivo. Nel frattempo è quindi sempre utile e prezioso il metodo del nostro Urp di rendere conto sistematicamente e periodicamente di quanto fatto, di quali siano i problemi più presenti e pressanti tra i quesiti che vengono posti dalle persone, assieme al fornire la valutazione obiettiva che gli utenti hanno del servizio ricevuto. Gli esiti di questo lavoro – e l'Urp non si stanca di annotarlo nei suoi periodici rapporti – dipendono dalla collaborazione di tutte le strutture regionali, non sono merito solo di un singolo ufficio. L'Urp è infatti un tramite, tra Regione e società, che funziona se tutta la “macchina” collabora al risultato di fornire informazioni e opportunità ai cittadini.

**Emma Petitti**

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

## L'Urp multicanale

### Le relazioni con il pubblico all'epoca della comunicazione digitale

Anche il 2015 si è concluso con un bilancio positivo per l'attività dell'Urp pur nel difficile contesto socio economico che continua a far sentire i suoi effetti sui cittadini.

Sono più di 50mila gli utenti che hanno bussato alla nostra porta per chiedere informazioni e servizi.

La maggior parte dei contatti continua ad essere telefonica anche se è in aumento, da parte dei giovani, l'uso della posta elettronica, del web e dei social network.

Il dato è in aumento rispetto a quello dell'anno precedente e supera ampiamente la media annuale dell'ultimo decennio, che si era assestata sui 30mila contatti.

I temi più importanti, sui quali si è concentrata la domanda dei cittadini, riguardano:

- la formazione professionale e il lavoro
- la fase di ricostruzione post sisma
- gli aiuti alle imprese

A ciò si aggiungono le richieste legate alla crisi economica, che si è allargata al ceto medio, che si ritrova oggi a chiedere aiuto ai servizi pubblici.

Di fronte a richieste e a problemi così importanti da risolvere, l'Urp regionale ha rivisto e riorganizzato le strade attraverso le quali relazionarsi con i cittadini puntando su servizi sempre più efficienti e fruibili con modalità multicanale (telefono, mail, web, social network).

Anche il programma di attività 2015 ha tenuto conto dell'insieme dei cambiamenti in atto e ha portato a sviluppare cinque piste di lavoro:

- comunicazione web
- uso dei social network
- semplificazione del linguaggio
- sviluppo delle procedure di qualità
- potenziamento delle relazioni con gli Urp del territorio

## Comunicazione Web

Il web è sempre più lo strumento di comunicazione con i cittadini che lo utilizzano per trovare in maniera autonoma le informazioni di proprio interesse e per partecipare alla vita della pubblica amministrazione.

I servizi online sono il naturale sviluppo futuro verso cui si deve orientare l'Urp.

Il sito dell'Urp con i servizi di sms, le notizie, la rubrica delle novità editoriali, la banca dati delle “domande frequenti”, i video, la rete georeferenziata degli sportelli territoriali, rappresenta un Urp virtuale con informazioni e servizi accessibili online.

Le innovazioni comunicative e tecnologiche, introdotte dall'Urp, hanno certamente contribuito ad agevolare gli utenti nella ricerca delle informazioni.

In particolare, la banca dati delle “domande frequenti” che raccoglie più di 500 schede informative, consente ai cittadini di trovare in maniera autonoma, una risposta ai quesiti ricorrenti e di individuare, attraverso la mappa georeferenziata, lo sportello territoriale cui rivolgersi per le informazioni di dettaglio.

La sezione è stata arricchita con video, che attraverso l'uso delle parole e delle immagini, integrano e completano le schede e orientano i cittadini su problematiche specifiche.

## L'Urp e i social network

L'Urp è presente su [facebook](#) dal 2014 dove, in accordo con l'Agenzia di informazione e stampa della Regione, ha collaborato alla gestione della pagina istituzionale.

Da metà 2015 l'Urp gestisce una propria pagina, dove vengono pubblicate le informazioni di servizio della Regione e del territorio.

L'idea di sperimentare un fronte social è stata dettata da più esigenze: molti “target” da raggiungere, curiosità di provare nuove piattaforme, svecchiare la comunicazione dell'ente con nuovi linguaggi.

L'obiettivo del progetto è stato quello di informare i cittadini e di aprire un dialogo a doppia via per porre domande, commentare e ottenere attenzione e risposte dalla pubblica amministrazione.

La presenza dell'Urp su [facebook](#) è stata percepita dai cittadini come un'apertura e un segno di disponibilità al dialogo.

Le notizie più gradite hanno riguardato le tematiche del lavoro, le opportunità per i giovani, l'ambiente, gli spunti e le proposte di visita e di conoscenza del territorio.

Per approfondire la tematica della comunicazione sui social network, è stato avviato un corso di formazione rivolto ai comunicatori della Regione, che gestiscono pagine su facebook.

Il corso ha consentito ai partecipanti di acquisire conoscenze sul panorama dei social e sulle modalità di comunicazione digitale: scrittura, tono e stile.

Non sappiamo se il futuro dell'Urp sarà sui social. Molte Regioni si stanno muovendo in questa direzione, sfruttando le potenzialità offerte da questo canale di comunicazione che si rivela potente soprattutto per raggiungere certe fasce di utenza.

## **Semplificazione del linguaggio**

Un costante investimento formativo è stato fatto in questi anni sulla semplificazione del linguaggio, scritto e parlato per favorire l'accessibilità della pubblica amministrazione a fronte di un'utenza sempre più diversificata.

“Le linee guida per la comunicazione su web”, sono il risultato di un percorso di formazione avviato con il dipartimento di italianistica dell'università di Bologna.

Il laboratorio, rivolto ai referenti della comunicazione, è servito ad unificare le regole redazionali e i modelli di scrittura per chi oggi in Regione, scrive sul web.

Si tratta di indicazioni applicabili a vari contesti: risposte frequenti (faq), schede tematiche, notizie e pagine dei portali.

Obiettivo del lavoro è stato quello di offrire ai comunicatori uno strumento pratico da consultare online, da tenere a portata di mano quando si hanno dubbi linguistici, grammaticali e di stile o quando si vogliono ridurre gli eccessi del burocratese.

## Sviluppo delle procedure di qualità

Nel 2014 l'Urp ha ottenuto la certificazione di qualità Iso 9001/2008 e si è dotato di una carta dei servizi.

Nel 2015 si sono consolidate le procedure e si sono introdotti dei miglioramenti organizzativi sia sul versante della comunicazione interna sia nel rapporto con i cittadini.

In particolare:

- si è consolidata la comunità di pratica dei referenti Urp
- è stato introdotto un nuovo software per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini
- si è sperimentata la presenza dell'Urp su facebook
- si è rinnovato il sito con l'introduzione di servizi fruibili online
- si è definito un modello di relazioni con gli Urp del territorio

## L'Urp e la rete degli sportelli territoriali

L'Urp regionale in questi anni, ha lavorato in collaborazione con gli sportelli territoriali per costruire un sapere condiviso.

La banca dati delle "domande frequenti" rappresenta un primo tentativo di sviluppo di un sistema di relazioni in rete con il territorio.

L'idea progettuale sulla quale ci stiamo confrontando con gli Urp del territorio, Lepida e il servizio informativo/informatico della Regione, è quella di dare vita gradualmente ad uno sportello unico della pubblica amministrazione, con più porte d'ingresso collegate funzionalmente tra di loro.

Un back office condiviso e facilitato da nuovi strumenti tecnologici (Crm in open source), per favorire l'integrazione tra i vari sistemi esistenti.

Una scelta strategica, il fare rete tra pubbliche amministrazioni che potrà portare notevoli vantaggi: velocizzare l'azione amministrativa, ottimizzare le risorse, condividere saperi e conoscenze, diffondere strumenti di lavoro più innovativi, dare ai cittadini la certezza della risposta attraverso il ticket unico della pubblica amministrazione.

## 2015 in numeri

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

Nel 2015, diciottesimo anno di attività, l'Urp ha registrato 51.151 contatti. I contatti sono in aumento rispetto a quelli registrati nel 2014 (46.276) con una media di 4.262 contatti al mese.

In aumento i contatti via web.

Nel 2015 la pagina web dell'Urp ha superato abbondantemente le 10mila visite, evidenziando un incremento rispetto al 2014.

Continua l'ascesa delle visite alle "domande frequenti", alle notizie e alle "novità editoriali", senza dimenticare la newsletter dei concorsi che ha sempre più iscritti.

La nuova pagina dedicata ai video collegati alle faq, nonostante sia stata pubblicata solo alcuni mesi fa, ha già riscontrato largo interesse, dimostrando che le immagini restano uno strumento efficace per veicolare le informazioni. Questo dato dimostra che i nuovi strumenti di interazione del web possono essere una valida risorsa da affiancare al tradizionale mezzo telefonico, che rimane comunque ancora il più utilizzato.

Si mantiene costate il servizio di sms sulle novità dell'Urp e in particolare 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 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 sisma.

### Sportello Imprese

Lo sportello imprese è uno dei primi servizi specialistici, realizzato nel 2002 per fornire informazioni e assistenza ai beneficiari potenziali ed effettivi dei finanziamenti regionali ed europei.

Lo Sportello risponde al numero 848800258, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e alle due caselle email [imprese@regione.emilia-romagna.it](mailto:imprese@regione.emilia-romagna.it) e [infoporfesr@regione.emilia-romagna.it](mailto:infoporfesr@regione.emilia-romagna.it).

Nel 2011 lo sportello ha ottenuto la certificazione di qualità Iso 9001, con indicatori, sempre rispettati, relativi ai tempi di risposta e alle giornate di erogazione del servizio.

Gli operatori infatti prendono in carico tutte le richieste, rispondono direttamente e, dove si rende necessario un approfondimento, forniscono risposte per il 93% dei casi entro le 48 ore.

Per i bandi più complessi e a maggiore partecipazione sono elaborate domande frequenti e rese disponibili sui portali.

Il servizio si avvale dei portali web [E-R Imprese](#), [E-R Energia](#) e [Por Fesr](#) (relativamente ai finanziamenti europei)

Nel 2015 i contatti sono stati 10.617, per il 53% tramite contatto telefonico e per il 47% tramite email.

Per migliorare i servizi forniti dai portali e dallo sportello, nel corso del 2015 è stato avviato un sondaggio indirizzato agli utenti del portale E-R Imprese. È risultato che il 75% degli utenti che hanno risposto al questionario conosce lo sportello e che l'83% dà una valutazione positiva (da 6 a 10) del servizio erogato, con il 54% che risponde con una valutazione alta (da 8 a 10).

## Sportello Agrea

L'ufficio Relazioni con il pubblico di Agrea nasce come sportello specialistico dell'Urp regionale nel 2004. Fornisce ai beneficiari (aziende agricole) le informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche di finanziamento di contributi regionali, statali ed europei per il settore agricoltura e interagisce con i principali attori coinvolti nel processo di erogazione dei contributi (Caa - Centri di assistenza agricola ed enti territoriali delegati).

Lo sportello risponde ai numeri 051 527 4940-4970 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e alla casella email dedicata [agreaurp@regione.emilia-romagna.it](mailto:agreaurp@regione.emilia-romagna.it).

Per l'attività di front e back office, le operatrici utilizzano i due sistemi operativi interni all'Agenzia (Sop - Sistema operativo pratiche – e Soc - Sistema operativo contabile), la reportistica web, l'anagrafe regionale delle aziende agricole e il sistema documentale E-grammata. Fondamentale per svolgere in maniera tempestiva e coerente l'attività, è il costante raccordo con le diverse strutture operative dell'Agenzia.

Tutti i contatti sono registrati in forma nominativa e, mediamente, nell'85% dei casi l'Urp chiude il contatto in autonomia, dando immediata soddisfazione alla richiesta dell'utente. Nel 2015, le richieste di informazioni sono state 5.646, per quasi il 94% tramite contatto telefonico e per il 6% tramite mail.

L'ufficio relazioni con il pubblico di Agrea ha una propria pagina sul portale dell'Agenzia, all'indirizzo <http://agrea.regione.emilia-romagna.it/urp>.

In questa pagina, annualmente, vengono realizzati e pubblicati tre report quadrimestrali con l'elaborazione dei dati di contatto.

Con l'obiettivo di migliorare il servizio e renderlo sempre più aderente alle necessità dell'utente, nella stessa pagina dedicata del portale, da qualche mese, è disponibile il questionario di gradimento. A tutt'oggi, però, le compilazioni completate sono poche ma, nel complesso, esprimono apprezzamento per il servizio offerto.

## Passalibro

Nonostante i molti anni di vita e la crescita del fenomeno e-book, il “servizio” Passalibro (o Bookcrossing) si conferma uno strumento molto apprezzato per condividere la passione per la lettura e dare nuova vita ai libri.

Nato con duplice scopo di incentivare la lettura e lo scambio culturale, ma anche favorire un clima aziendale positivo (come dimostrano i frequenti incontri fra colleghi, durante la pausa, in particolare nella postazione presso l'Urp), il Passalibro si avvale di due modalità di diffusione: i “totem”, scaffalature posizionate in vari luoghi e portinerie della Regione e una bacheca elettronica.

Su quest'ultima non vengono registrati tutti i libri, molti vengono lasciati liberamente nei vari punti di scambio.

I numeri reali del fenomeno sono pertanto difficili da quantificare.

I generi sono vari e tutti ben rappresentati; la parte preponderante è riservata ai gialli e thriller e ai romanzi.

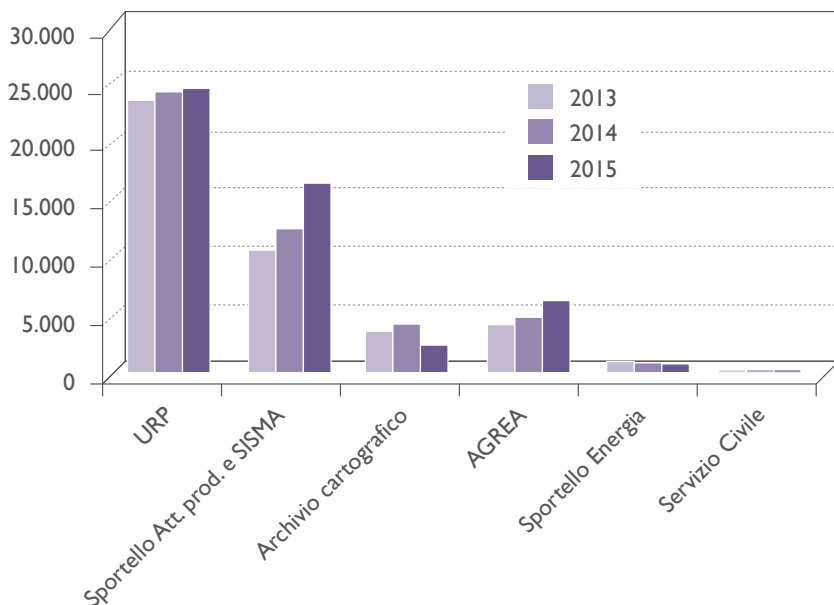
Il grande valore aggiunto dei libri condivisi è costituito dal commento che accompagna i volumi, dove i colleghi registrano pensieri ed emozioni suscitate dalla lettura.

Le postazioni dove è possibile reperire la maggior parte dei libri si confermano: Urp e Ibacn.

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

|  | 2013          | 2014          | 2015          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Urp                                      | 23.763        | 24.320        | 24.632        |
| Sportello<br>Attività produttive e SISMA | 10.265        | 11.668        | 17.168        |
| Archivio cartografico                    | 3.999         | 4.421         | 2.924         |
| AGREA                                    | 4.183         | 4.917         | 5.646         |
| Sportello Energia                        | 846           | 860           | 683           |
| Servizio Civile                          | 60            | 90            | 98            |
| <b>In complesso</b>                      | <b>43.116</b> | <b>46.276</b> | <b>51.151</b> |

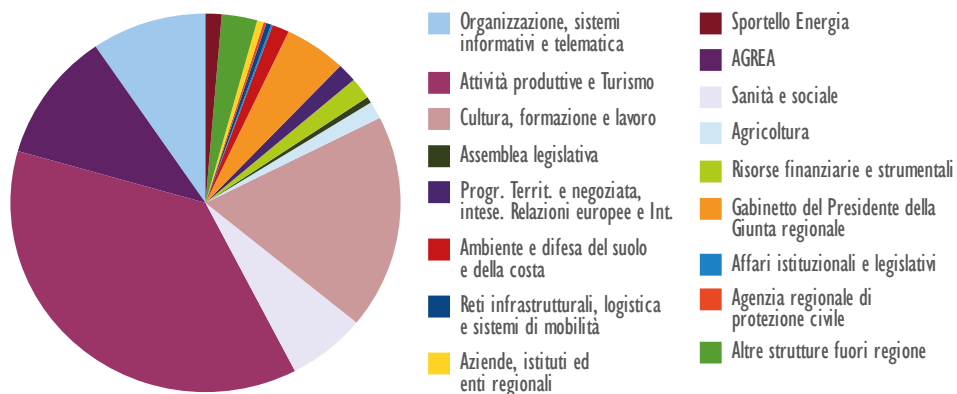
Se osserviamo la sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni, si può vedere che, nell'ultimo anno, l'attività di sportello è aumentata rispetto al 2014.



## Riepilogo dell'attività di sportello nel periodo Gennaio - Dicembre 2015

### Richieste per struttura

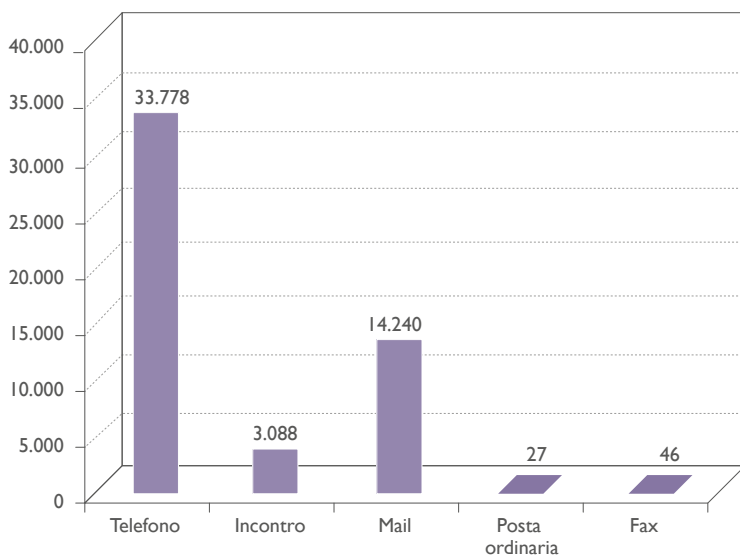
| Direzioni generali   | Totale        |
|--|---------------|
| Organizzazione, sistemi informativi e telematica   | 4.873         |
| AGREA  | 5.659         |
| Attività produttive e Turismo  | 18.924        |
| Sanità e sociale   | 3.328         |
| Cultura, formazione e lavoro   | 9.369         |
| Agricoltura  | 760           |
| Assemblea legislativa  | 270           |
| Risorse finanziarie e strumentali  | 939           |
| Programm. territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee e relazioni Internazionali | 820           |
| Gabinetto del Presidente della Giunta regionale  | 2.625         |
| Ambiente e difesa del suolo e della costa  | 715           |
| Affari istituzionali e legislativi   | 72            |
| Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità                                   | 210           |
| Agenzia regionale di protezione civile   | 118           |
| Aziende, istituti ed enti regionali  | 281           |
| Altre strutture fuori regione  | 1.505         |
| Sportello Energia  | 683           |
| <b>In complesso</b>  | <b>51.151</b> |



## Come ci contattano gli utenti nel periodo Gennaio - Dicembre 2015

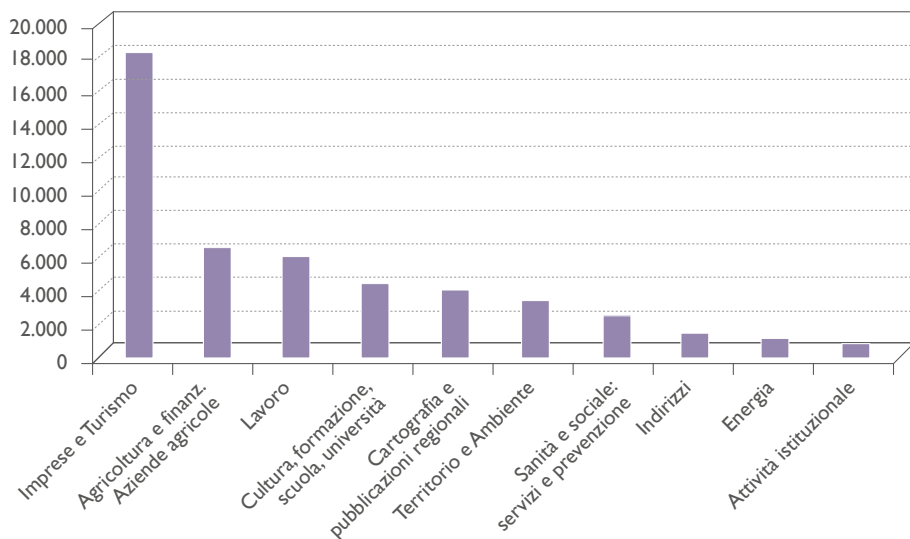
|                     | Totale        | %          |
|---------------------|---------------|------------|
| Telefono            | 33.778        | 66         |
| Incontro            | 3.088         | 6          |
| Email               | 14.240        | 28         |
| Posta ordinaria     | 27            | 0          |
| Fax                 | 46            | 0          |
| <b>In complesso</b> | <b>51.151</b> | <b>100</b> |

La modalità preferita dagli utenti continua ad essere il telefono che è utilizzato nel 66% dei casi. Aumenta l'uso della posta elettronica (28%), mentre la percentuale di richieste presentate direttamente allo sportello sono in calo (6%). Rimangono pochi i contatti per posta e fax.



## I dieci argomenti più richiesti nel periodo Gennaio - Dicembre 2015

| Argomenti                                    | Contatti |
|--|----------|
| Imprese e Turismo                            | 18.257   |
| Agricoltura e finanziamenti aziende agricole | 6.318    |
| Lavoro                                       | 6.049    |
| Cultura, formazione, scuola e università     | 4.033    |
| Cartografia e pubblicazioni regionali        | 3.914    |
| Territorio e Ambiente                        | 3.265    |
| Sanità e sociale: servizi e prevenzioni      | 2.721    |
| Indirizzi                                    | 1.336    |
| Energia                                      | 1.662    |
| Attività istituzionale                       | 1.046    |





## Cosa ci chiedono

### Gli utenti hanno richiesto informazioni soprattutto su:

#### **Lavoro:**

il programma “garanzia giovani”, in particolare le informazioni sui pagamenti dei tirocini, 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.

#### **Formazione professionale:**

i corsi di formazione finanziati dal Fondo sociale europeo (Fse) 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, 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'accredita-

mento 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, le direttive sull’installazione delle linee vita.

### **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 e i nuovi libretti degli impianti termici, l’obbligo di installazione delle valvole termostatiche e dei contabilizzatori di calorie negli impianti termici centralizzati.

### **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 Ue.

### **Tasse:**

il bollo auto, 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 2015”, 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 pro-

fessionale e cultura; molto apprezzate le riviste “Agricoltura”, “Ibc” online, Storie naturali, Alta via dei parchi, Ecoscienza.

### **Attività produttive:**

i bandi Por Fesr 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, il condono per gli abusi nelle aree del demanio idrico.

### **Trasporti:**

le agevolazioni 2015 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, i contributi per l'acquisto di bici e scooter elettrici ed auto ecologiche, gli orari dei mezzi di trasporto pubblico, in particolare i treni, il contributo per l'acquisto di bici pieghevoli per l'abbonato al treno regionale.

## Nel corso del 2015 sono giunti all'Urp 233 segnalazioni/reclami

### I cittadini hanno presentato segnalazioni per:

- **Agricoltura**
  - ritardi nella pubblicazione dei bandi del piano di sviluppo rurale
- **Ambiente**
  - mancata manutenzione degli argini dei fiumi
  - ritardi negli sfalci delle aree demaniali
  - danni causati dalle nutrie nei corsi d'acqua
- **Attività produttive**
  - problemi legati alla comprensione dei bandi e alle modalità di accesso ai finanziamenti
- **Edilizia**
  - Modulistica unificata regionale (Mur) incompleta per la presentazione delle pratiche
  - ritardi nel fornire risposta a quesiti tecnici riguardanti gli aspetti giuridici del territorio
- **Formazione professionale e lavoro**
  - requisiti e modalità di ammissione ai corsi del Fse
  - bando "garanzia giovani": difficoltà a registrarsi nel sistema informativo, tempi lunghi di presa in carico dei centri per l'impiego, ritardi nel pagamento dei tirocini
  - 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
  - ritardi nel pagamento della cassa integrazione
- **Sanità**
  - il pagamento dei ticket sanitari
  - tempi di attesa troppo lunghi per le visite specialistiche
  - bando farmacie: prolungamento dei tempi di conclusione del procedimento, punteggio assegnato in graduatoria non congruo
  - disservizi nell'erogazione delle prestazioni sanitarie

- Sisma
  - problemi legati alla fase di ricostruzione post sisma: rapporti faticosi con i comuni, tempi di risposta troppo lunghi ai quesiti specialistici inviati in Regione
- Sociale
  - problemi legati alla concessione dell'assegno di cura alle persone anziane e i contributi a persone in difficoltà economica
- Tasse
  - pagamenti non dovuti relativi alle cartelle esattoriali ricevute (tasse automobilistiche)
- Trasporti pubblici
  - orari non rispettati o inadeguati per le esigenze dei pendolari  
tariffe elevate dei titoli di viaggio dei trasporti pubblici sia ferroviari sia di autobus

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, nella maggior parte dei casi, 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 e al lavoro ha registrato dall'inizio dell'anno 9.369 richieste di informazioni. Come di consueto, la maggior parte dei contatti è avvenuto tramite telefono (70%), un 20% via email 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 all'aumento dei cittadini di reperire autonomamente le informazioni di interesse, specie nei giovani. Ciò avviene sia attraverso la consultazione del portale [E-R formazionelavoro](#), 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. 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 email 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 250 visualizzazioni per notizia pubblicata.

Il pubblico che si rivolge all'Urp è composto prevalentemente da giovani in gran parte disoccupati. Sono aumentati anche i disoccupati e cassa integrati di tutte le fasce d'età e di lunga durata. Minori le richieste provenienti dagli enti di formazione e dagli enti pubblici.

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

### Formazione professionale

Nei mesi autunnali, come da tradizione, abbiamo ricevuto tantissime telefonate per i corsi della rete politecnica: lts, lfts e corsi di formazione superiore.

Fortissimo l'interesse per i corsi rivolti a disoccupati e inoccupati, molto richiesti dall'utenza di tutte le fasce d'età. Risulta ancora alta la domanda per i corsi nel settore socio-sanitario (Oss), soprattutto di formazione iniziale. In diminuzione le richieste per accedere alla procedura di formalizzazione e certificazione delle competenze per il conseguimento della qualifica di Oss, da parte di persone che hanno frequentato corsi in altre regioni o presso enti non accreditati. In aumento le richieste di corsi nel settore della cura alla persona (estetista e acconciatore) e nel settore della ristorazione. Costanti le richieste sui corsi di informatica e di lingue. Inoltre sono in aumento le richieste e chiarimenti sul sistema di istruzione e formazione superiore, sul il bando a voucher sull'alta formazione, per master e stage all'estero. Domande anche sul sistema regionale delle qualifiche e sull'equipollenza ad altri titoli; costante la richiesta di informazione sulle candidature per esperti d'area professionale/qualifica nelle commissioni d'esame, di cui c'è stato un picco nei mesi di febbraio e marzo e sull'accreditamento dei centri di formazione professionale.

### Criticità

Gli utenti lamentano il fatto che la banca dati Orienter non sia aggiornata, nonostante sia stata creata una sezione in cui vengono pubblicati i corsi.

Diverse osservazioni sul fatto che i corsi per disoccupati/inoccupati siano stati pubblicati insieme, in un unico file, senza indicare quali fossero diretti a disoccupati o a inoccupati.

Un'altra osservazione riguarda i corsi di formazione superiore che non risultano distinti da quelli di formazione iniziale.

Spesso nelle schede dei corsi non compare la data di chiusura delle iscrizioni.

### Lavoro

Moltissime richieste, oltre che sul numero verde della formazione e lavoro, anche sul numero verde dell'Urp, per Garanzia giovani. Le domande arrivano prevalentemente da cittadini, ma anche da imprese, associazioni e professionisti del settore.

In particolare, per garanzia giovani i cittadini chiedono come registrarsi a lavoro per te, come prendere appuntamento con il centro per l'impiego, come attivare i servizi amministrativi, la possibilità di rinnovare il tirocinio. Numerosissime le telefonate riguardanti l'approvazione degli atti, le modalità di pagamento e le relative tempistiche.



Moltissime anche le domande sui tirocini in base alla legge 7/2013, sui tirocini curriculari e sull'apprendistato.

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 sociale 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 pubblicizzazione di garanzia giovani e la conseguente richiesta di registrazione a lavoro per te, e al Sare, in particolare da parte delle aziende o dei datori di lavoro che devono accreditarsi per poter firmare convenzione e progetto formativo.

#### Criticità

Spesso la richiesta è di avere un contatto telefonico, poiché in particolare sull'apprendistato e su garanzia giovani, nelle pagine dedicate del portale E-R formazionelavoro, non compaiono i numeri di telefono dei referenti del settore. Ciò crea problemi di relazione con l'utenza che lamenta la difficoltà di non poter parlare direttamente con i funzionari competenti e che va rassicurata ed invitata a scrivere via email, modalità di contatto non sempre gradita. Riscontriamo in particolare che su tali materie, gli operatori del front office forniscono una risposta di primo livello, soprattutto per la complessità delle richieste.

Tantissimi reclami sui tempi lunghi riguardanti l'approvazione dei tirocini e dei pagamenti della quota a carico della Regione erogata tramite Inps.

### Istruzione

Domande in particolare sulle borse di studio scolastiche, i buoni libro e forme di sostegno alla frequentazione di master post universitari.

#### Criticità

Mancanza di informazione e tempi lunghi di attesa sull'erogazione sia delle borse di studio, sia dei buoni libro.

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.

## Proposte per il futuro

Si ritiene utile:

- promuovere incontri periodici con le strutture in prossimità dell'uscita di nuovi bandi o progetti legati alla formazione, lavoro, scuola e istruzione, per essere in grado di fornire una pronta e corretta informazione agli utenti
- un incontro con le colleghe che si occupano di tirocini e garanzia giovani vista la complessità della materia.

## L'Urp e il Sisma

### Dati statistici e problematiche principali

Nel 2015, a tre anni dalla sua istituzione (ottobre 2012), il numero verde “sisma” continua ad essere utilizzato in maniera intensa da cittadini, professionisti, imprenditori funzionari pubblici.

Nello specifico l'Urp ha risposto a 2908 quesiti e lo sportello specialistico della Direzione generale attività produttive, sportello ricostruzione Imprese a 5.933 contatti.

È stata costante la crescita di complessità delle richieste che hanno riguardato:

- la ricostruzione post sisma sia di competenza regionale sia di altre istituzioni (comuni, agenzie delle entrate, banche, ecc...)
- l'applicazione delle ordinanze: casi particolari
- la proroga delle scadenze per la presentazione della domanda di contributo per la ricostruzione
- problematiche legate all'assistenza alla popolazione (Ccl, Cda, moduli abitativi)
- aspetti tecnici e ingegneristici
- tematiche fiscali (Iva), Durc e “white list”
- prezzario delle opere pubbliche

A circa metà degli utenti, l'Urp e lo sportello ricostruzione Imprese hanno risposto direttamente. Per l'altra metà sono state necessarie numerose ricerche e contatti con la struttura tecnica commissariale, l'help desk Mude e Sfinge, Invitalia Spa 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 l'Urp

Il telefono continua a essere il mezzo preferito dagli utenti per contattare l'Urp e lo sportello ricostruzione Imprese (70%).

## Metodo e strumenti di lavoro

Per evidenziare le problematiche ricorrenti, l'Urp ha predisposto report quadrimestrali sull'andamento delle richieste e sulle principali criticità sia interpretative che organizzative.

Le collaboratrici dell'Urp dedicate al sisma hanno inoltre partecipato a circa 20 incontri con Anci, con la Struttura tecnica commissariale e i tecnici e sindaci dei Comuni.

Gli operatori dello sportello ricostruzione imprese hanno un contatto costante con le strutture, sia regionali che esterne, che gestiscono i procedimenti relativi alla ricostruzione delle imprese. Periodicamente sono aggiornate e integrate le domande frequenti e le informazioni fornite sulla sezione dedicata alle imprese del portale E-R La ricostruzione.

## Considerazioni e proposte

Il numero verde sisma nato sull'onda della tragedia che ha colpito le nostre terre, doveva svolgere inizialmente una funzione di supporto ai cittadini delle zone colpite dal terremoto in attesa di strutturare i servizi basilari per la ricostruzione (help desk Mude, Sfinge, Protezione civile).

Dopo oltre tre anni occorre valutare l'eventuale prosecuzione o trasformazione di questo servizio, tenuto conto che l'Urp continua, in ogni caso, a essere a disposizione di tutti gli utenti dell'Emilia-Romagna, con i canali "normali" (numero verde, email, sportello, facebook).

Rispetto alla sportello ricostruzione imprese si stanno facendo delle valutazioni, tenendo in considerazione che le domande di concessione potranno essere presentate fino al 31 marzo 2016 e le domande di liquidazione fino al 30 giugno 2017.

## Dicono di noi

I dati raccolti nell'anno confermano che i cittadini continuano ad apprezzare il servizio offerto dall'Urp, in quanto lo ritengono rispondente alle proprie necessità. La modalità preferita dagli utenti per esprimere il proprio giudizio sul servizio offerto rimane il telefono (numero verde Urp), pertanto la maggior parte dei ringraziamenti non è documentata.

Per iscritto, invece, ci sono 574 email suddivise tra 178 per i temi della formazione professionale e il lavoro, 85 per le pratiche di rimborso dei danni causati dal sisma, 311 per i quesiti vari.

Occorre dire, ed è anche comprensibile, che questi due canali sono i preferiti per esprimere soddisfazione. Il cittadino ritiene più agevole ed immediato ringraziare al termine della conversazione telefonica o al seguito di una email ricevuta, piuttosto che compilare il questionario di gradimento proposto in versione online e in formato cartaceo.

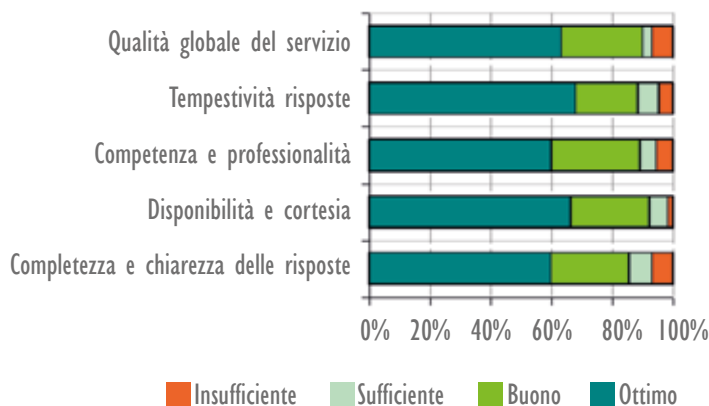
Sono 132 i questionari compilati, di cui 110 online e 22 cartacei.

Non sono un numero elevato, però forniscono all'ufficio alcune indicazioni utili per monitorare la qualità del servizio offerto. Individuato in 2,5 il valore della media che attesta un servizio efficiente, per ciascuna delle cinque domande proposte dal questionario il risultato è stato il seguente:

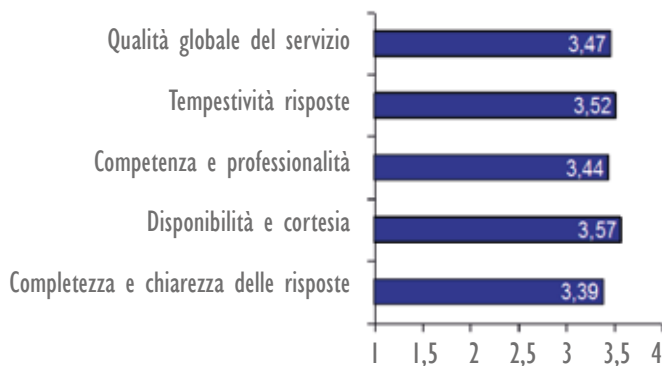
| Quesiti del questionario   | Media 1°<br>quadrim. | Media 2°<br>quadrim. | Media 3°<br>quadrim. | Media<br>complessiva |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'Urp          | 3,48                 | 3,32                 | 3,55                 | 3,47                 |
| Come valuti la tempestività delle risposte/informazioni ricevute?            | 3,58                 | 3,29                 | 3,60                 | 3,52                 |
| Come valuti la competenza e professionalità degli operatori?                 | 3,50                 | 3,28                 | 3,47                 | 3,44                 |
| Come valuti la disponibilità e cortesia del personale?                       | 3,61                 | 3,39                 | 3,65                 | 3,57                 |
| Come valuti la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute? | 3,41                 | 3,19                 | 3,49                 | 3,39                 |

La domanda aperta per suggerire azioni di miglioramento del servizio, attesta in generale il buon livello raggiunto ma altresì evidenzia che in alcuni casi i tempi di risposta sono dilatati, il che può avvenire quando la richiesta è molto specialistica e necessita del supporto delle strutture competenti. Le altre informazioni raccolte dal questionario dicono che il pubblico ha conosciuto l'Urp soprattutto tramite il web (77%), gradirebbe comunicare anche tramite sms (33%), è prevalentemente lavoratore dipendente (45%), si colloca nella fascia di età 41-65 (63%).

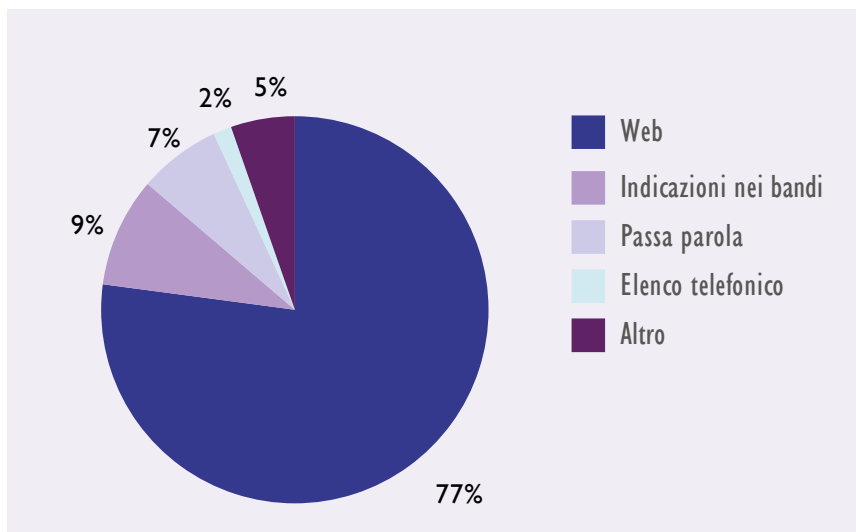
## Qualità del servizio offerto



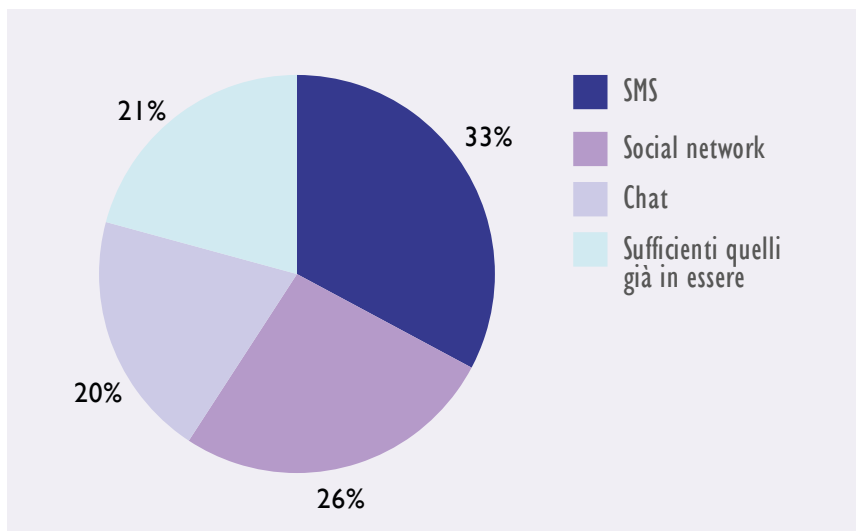
## Valore medio che attesta la qualità del servizio



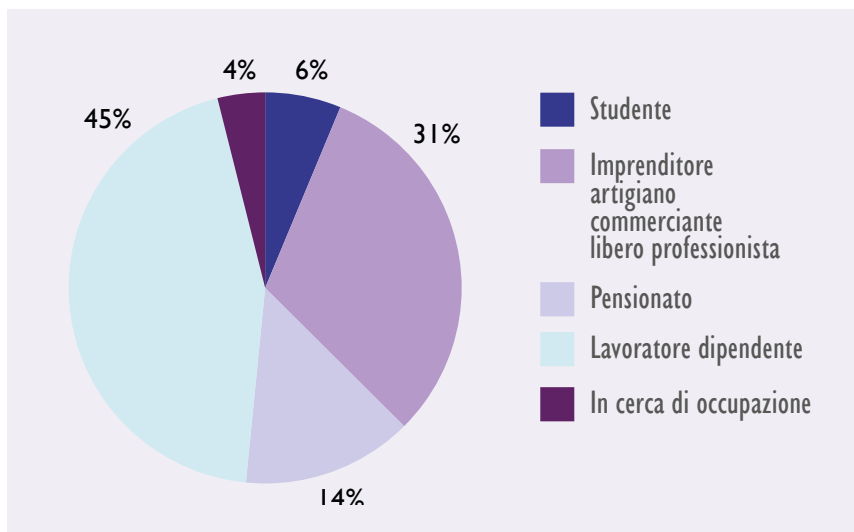
## Come hai conosciuto l'Urp?



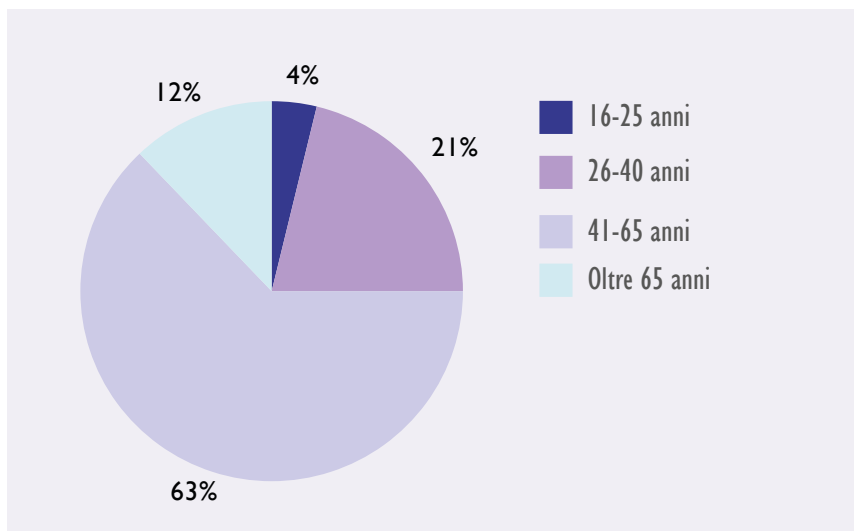
## Ti piacerebbe comunicare anche tramite:



## Professione







## Età





## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'Urp</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/> <input type="checkbox"/> Ottimo         </div> <div style="text-align: center;"> <br/> <input type="checkbox"/> Buono         </div> <div style="text-align: center;"> <br/> <input type="checkbox"/> Sufficiente         </div> <div style="text-align: center;"> <br/> <input type="checkbox"/> Insufficiente         </div> </div> |   |
| <p><b>Come valuti la tempestività delle risposte/informazioni ricevute?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Ottimo<br/> <input type="checkbox"/> Sufficiente         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Buono<br/> <input type="checkbox"/> Insufficiente         </div> </div>   | <p><b>Come valuti la competenza e professionalità degli operatori?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Ottimo<br/> <input type="checkbox"/> Sufficiente         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Buono<br/> <input type="checkbox"/> Insufficiente         </div> </div>                 |
| <p><b>Come valuti la disponibilità e la cortesia del personale?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Ottimo<br/> <input type="checkbox"/> Sufficiente         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Buono<br/> <input type="checkbox"/> Insufficiente         </div> </div>   | <p><b>Come valuti la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Ottimo<br/> <input type="checkbox"/> Sufficiente         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Buono<br/> <input type="checkbox"/> Insufficiente         </div> </div> |
| <p><b>Hai qualche suggerimento da darci?</b></p> <hr/> <hr/>   |   |
| <p><b>Come hai conosciuto l'URP?</b></p> <input type="checkbox"/> Web<br><input type="checkbox"/> dicazioni nei bandi<br><input type="checkbox"/> Passa parola<br><input type="checkbox"/> Elenco telefonico<br><input type="checkbox"/> Altro   | <p><b>Ti piacerebbe comunicare con l'Urp tramite?</b></p> <input type="checkbox"/> sms<br><input type="checkbox"/> social network<br><input type="checkbox"/> chat  |
| <p><b>Professione</b></p> <input type="checkbox"/> studente<br><input type="checkbox"/> Libero professionista<br><input type="checkbox"/> Imprenditore/artigiano/commerciante<br><input type="checkbox"/> pensionato<br><input type="checkbox"/> lavoratore dipendente<br><input type="checkbox"/> Altro, specificare<br><hr/>   | <p><b>Età</b></p> <input type="checkbox"/> 16-25<br><input type="checkbox"/> 26-40<br><input type="checkbox"/> 41-65<br><input type="checkbox"/> oltre  |

**GRAZIE PER AVERCI DATO IL TUO PARERE**

## Appendice

Immagini e parole per presentare ai cittadini i servizi e le opportunità offerte dalla Regione

Una raccolta di video/risposte alle domande più frequenti dei cittadini.

Il progetto realizzato con la collaborazione di tutte le Direzioni generali ha previsto due fasi di lavoro:

- raccolta dei video prodotti negli anni dalle Direzioni generali della Regione, con informazioni di servizio
- realizzazione di sei nuovi video dedicati alle tematiche della sanità, sociale, beni culturali, agricoltura, protezione civile.

Si tratta di un lavoro a più mani che ha coinvolto referenti Urp di Direzioni generali, comunicatori, grafici, artisti che insieme hanno lavorato per la realizzazione del progetto; un esempio efficace di collaborazione integrata.

L'uso di questa nuova modalità espressiva è risultata particolarmente gradita ai cittadini, che attraverso le immagini e le parole riescono a comprendere con maggiore immediatezza i contenuti proposti nelle faq (risposte alle domande frequenti).

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

Regione Emilia-Romagna

Home | Foto | Video | Contatti

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

ER Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Video

Ecco cosa facciamo

URP: ecco cosa facciamo

**Chi siamo**

- Cosa fa l'URP
- Cosa sono i servizi
- Come arrivare

051 200 2000  
BORGHI VERDE  
Certificazioni  
URP 05 724952

**Informazioni e servizi**

- Domande frequenti (FAQ)
- Notizi e editoriali
- Bandi e manifestazioni
- Servizio SMS
- Concorsi (investitori)
- Insediamenti per gli studenti
- Attività a disposizione e informazioni
- La migliore Location da Cortina

**Comunicare gli URP**

- Meti degli specialisti territoriali
- Pubblicità dell'URP
- Manuale degli URP

**Video FAQ**

Una raccolta di video risposte alle domande più frequenti che i cittadini rivolgono

**Social media**

Facebook

**Struttura di governance**

**Ambiente**

- Trailer sulla Biodiversità in Emilia-Romagna
- Ambiente, flora e fauna del Ris
- Progetto Life fa - interventi a basso impatto per ridurre il rischio alluvioni
- Illustrazione del progetto europeo Life in

**Europa**

Laboratorio europeo delle scorse

**Cinquantenni**

- Servizio Volontari Europeo - Sei pronto a partire?
- Young's and Family Romagna
- Il servizio civile per gli stranieri
- Spot campagne istituzionale Servizio civile nazionale 2015

**Mediazione**

