



REGIONE BASILICATA

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



Periodo:

Gennaio/Dicembre 2012

URP – Dipartimento Attività Produttive – Regione Basilicata
Attività svolta Gennaio/Dicembre 2012

Introduzione

Stiamo attraversando una fase di trasformazione decisiva in cui i concetti, i modelli, i sistemi, che sino a poco tempo fa sembravano fondamentali e assoluti, sono entrati in crisi e non risultano più adatti a capire e a rappresentare la realtà. Siamo quindi alla ricerca di nuove soluzioni, nuove strade, nuovi modi di "essere Stato" e di "fare Amministrazione": in questo senso leggiamo le varie riforme della Pubblica Amministrazione delineate già a partire dalle leggi Bassanini.

Ogni nuova riforma è stata voluta per sostituire "il modello Pubblica Amministrazione" non più in grado di rispondere alle esigenze e alle dinamiche del sistema e alle aperture all'esterno, ma soprattutto più adeguata e vicina alla società.

La realtà, sotto gli occhi di tutti e la profonda crisi politica del sistema italiano, presuppone una necessaria e indispensabile rimodulazione del sistema stesso: il modello di Stato, deve essere vicino alla realtà del Paese che cambia, e rispondere sempre più alle esigenze dei cittadini-utenti.

Qualsiasi riflessione su come riformare l'amministrazione statale (in senso lato), qualunque teorizzazione sul modello da adottare deve quindi partire dalla premessa fondamentale di configurare una Pubblica Amministrazione strettamente collegata, correlata alla realtà che la circonda, al sistema che va ad organizzare, ma soprattutto deve prevedere una P.A. capace di reagire flessibilmente alle modifiche che il sistema subisce (o innesca), in grado di rispondere in modo dinamico e propositivo ai processi di trasformazione continui della società. Bisogna migliorare la comunicazione, base fondamentale per gestire al meglio la macchina burocratica. Bisogna ascoltare di più le esigenze dei cittadini-utenti e contribuire a costruire un modello amministrativo più dinamico e snello, capace di adattarsi alla realtà circostante mutevole e fluida, con la migliore gestione di strumenti e di servizi adatti per organizzarla.

E' necessario ed inevitabile migliorare il rapporto Pubblica Amministrazione – cittadini-utenti, anche perché, come dimostrano i fatti, se la P.A. non è in grado di cambiare da sé al mutare della realtà circostante, prima o poi - magari più lentamente e con più difficoltà, ma ineluttabilmente - la realtà cambierà la Pubblica Amministrazione.

In questo processo di cambiamento è anche importante la gestione politica. Infatti, la politica deve dare la dimostrazione di efficienza e di efficacia nell'azione amministrativa con regole e norme snelle e celeri, nello svolgimento delle iniziative burocratiche.

È questa, pensiamo, una delle chiavi di lettura per comprendere cosa sta succedendo, e come dare risposte certe ai cittadini-utenti, in modo radicale e innovativo. Il mutamento dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione, a cui stiamo assistendo a livello amministrativo (ma anche politico e istituzionale), sembra infatti l'inevitabile conseguenza ed effetto del più generale processo di trasformazione della società, che viene sinteticamente indicato con il termine di "globalizzazione".

Questo fenomeno che sta plasmando la società in ogni suo aspetto - economico, sociale, culturale, e quindi anche organizzativo - non ha ancora inciso, con la parte più visibile e manifesta dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione. In un certo senso anzi il settore amministrativo pubblico è a rilento con la sua logistica. Eppure la Pubblica Amministrazione doveva essere da traino e dare impulsi e stimoli alla società attuale. La risposta, ai cambiamenti si è iniziata a muovere con la Riforma Brunetta, purtroppo ancora lontana dai dettami richiesti. E' vero è stato dato un grosso input affinché la P.A. diventi "digitale", ma molto c'è ancora da fare. Molte sono le resistenze interne all'organizzazione amministrativa, molto lenta la formazione del personale e soprattutto non c'è un ricambio generazionale della classe dirigente, con l'apporto di novità e nuovo modo di operare nel bene del Paese e dei cittadini-utenti. Un esempio di cambiamento è stata l'iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica finalizzata a rilevare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (cd. emoticon) la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi pubblici erogati allo sportello o attraverso altri canali (telefono e web). L'iniziativa, avviata in via sperimentale nel marzo 2009, è coerente con la strategia delineata dal "Piano e-gov 2012" ed è in linea con il D.Lgs. 150/09 (attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni) che individua tra le dimensioni della performance oggetto di misurazione e valutazione "la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive".

"Mettiamoci la faccia" presenta due principali vantaggi: il sistema consente ai cittadini di poter esprimere un giudizio sul servizio utilizzato in maniera semplice ed immediata; le amministrazioni che lo adottano possono monitorare in tempo reale e continuo la soddisfazione degli utenti. È possibile esprimere il proprio giudizio ogni volta che si è

ricevuto un servizio, ma solo dopo averlo effettivamente ottenuto e per una sola volta. Mettiamoci la faccia è un sistema affidabile perché la rilevazione del giudizio avviene in modo da prevenire manipolazioni e opportunismi su tutti i canali di erogazione a cui è applicabile (sportelli fisici, telefono o web).

Mettiamoci la faccia è un sistema di rilevazione della customer satisfaction disponibile sull'intero territorio nazionale ed utilizzato da molte tipologie di amministrazioni pubbliche (comuni, province, regioni, istituti di previdenza ed assistenza, camere di commercio, enti di ricerca, ospedali, aziende sanitarie locali, università, scuole, consolati, etc...). Bisogna che ogni Pubblica Amministrazione debba migliorare i propri servizi offerti in modo razionale, dando la massima efficienza ed efficacia. E' importante tenere in considerazione che non deve dare conto soltanto delle spese sostenute, ma soprattutto del rapporto tra spese e benefici: lo stesso euro può essere speso bene o male, può trasformarsi in uno sperpero come in un servizio pubblico migliore. La domanda non è "quanto costa?", ma "quanto si spende rispetto agli altri e, a parità di spesa, qual è il livello dei servizi?"

Proposta dei rapporti tra l'URP e gli Uffici del Dipartimento Attività Produttive della Regione Basilicata

Condizione di ulteriore cambiamento e impulso verso un URP sempre più al servizio dei cittadini-utenti, è il ruolo dell'Information and Communication Technology (ICT). Ruolo che potrà certamente contribuire a rendere più efficace l'azione di un URP ormai cambiato rispetto al disegno originario di sola informazione e trasparenza. La legge 150/2000 non soltanto sottolinea la dimensione del marketing dei servizi, e conseguentemente della customer satisfaction, ma, grazie al web e al riferimento alle reti civiche, prepara uno scambio di comunicazione diretto anche verso l'interno delle pubbliche amministrazioni. L'accento sulla comunicazione interna e la possibilità che l'intera pubblica amministrazione condivida la missione di offrire servizi efficaci ed efficienti per il cittadino, è l'elemento decisivo di questa sfida. L'URP è il luogo dell'incontro tra la P.A. ed i cittadini-utenti. Nell'URP della Regione Basilicata, del Dipartimento Attività Produttive, la nostra priorità è quella di mettere il cittadino-utente in condizione di farlo partecipare, di consigliarlo, di informarlo e soprattutto di ascoltarlo!

Infatti, la funzione principale dell'URP è quella di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione. Come dicevamo l'ascolto del cittadino-utente è importante anche per capire le difficoltà che incontra nella ricerca sul sito internet istituzionale e in maggior modo quello di capire le esigenze dei problemi che quotidianamente affronta per poter accedere al mondo lavorativo e/o imprenditoriale, anche sotto forma di finanziamenti agevolati (soprattutto per i giovani, le donne e/o disoccupati).

Il nostro staff dell'URP ha voluto migliorare il più possibile il rapporto tra cittadini-utenti e Dipartimento Attività Produttive, infatti il nostro sforzo è quello di cambiare il modo di operare, abbiamo cercato di potenziare il modello dell'amministrazione cercando di dare più servizi e informazioni cercando di venire incontro a tutti coloro che ci pongono, quotidianamente, richieste varie, informazioni, anche su altri Dipartimenti, e abbiamo cercato di migliorare, in modo particolare, i servizi on line e di interfacciarci il più possibile con la modalità telematica. Infatti, con la rete stiamo cercando da tempo di dare una svolta di efficienza e di efficacia, oltre che di economicità, soprattutto facilitando e migliorando l'accesso ai servizi, anche sul versante delle nuove relazioni tra Amministrazione Regionale elettronica e cittadino-utente digitale.

Strutturazione dell'URP e logistica

La struttura attuale dell'URP non è cambiata rispetto a quella di un anno fa. L'acronimo URP è ancora, per molti cittadini-utenti, una sigla abbastanza oscura.

Si propone dunque di dare un nome all'URP, un nome che enunci chiaramente le funzioni informative e di servizio, ma che sia al tempo stesso accattivante e semplice: il nome potrebbe essere InformazioneRegione-Cittadini, Regione-Cittadini – Contatto diretto, ProntoRegione risponde ai cittadini, ecc..

Come dicevamo l'attualmente URP è collocato a piano terra del Dipartimento Attività Produttive e vi lavorano: Rocco Palese (POC), Vito Guarino (POS), Emanuela Marino (DATACONTACT di MT). I locali sono poco confortevoli ed hanno una disposizione del tutto spartana (se si pensa all'URP del Comune di Bologna !!).

Proposta

Si propone di ripensare alla collocazione dell'URP in modo che questo sia il primo ufficio dove il cittadino sia accolto in un ambiente più confortevole, con uno spazio più grande a

disposizione e potrebbe essere inserita l'auto-consultazione, prevedendo delle scaffalature con materiale tematico prodotto dai vari Uffici, distribuzione di modulistica e materiale informativo, bacheche, ecc..

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

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

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

Un ulteriore passo in avanti lo faremo, con la revisione del sito internet dipartimentale, con una migliore qualità della grafica e dei contenuti.

Le esigenze dei cittadini-utenti

L'Ufficio Relazioni con il pubblico ha la funzione principale di informare ed orientare i cittadini-utenti rispetto ai servizi ed alle procedure del Dipartimento e degli Uffici. Inoltre, la nostra funzione principale è quella di ascoltare di più le esigenze dei cittadini-utenti, ascoltare i bisogni e le necessità che vivono quotidianamente.

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

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

I cittadini-utenti sono alla ricerca di servizi e informazioni varie. Molte volte si scontrano con la realtà di poter avere la minima indicazione su dove rivolgersi o come poter risolvere il problema. Purtroppo molte P.A. non si immedesimano nel cittadino-utente i quali sono sballottati da un Ufficio ad un altro senza venirne a capo e non riuscendo a risolvere il problema. Il cittadino è alla ricerca di un servizio che fornisca informazioni (semplici o complesse) e definisca il contesto in cui inserire il problema, noi cerchiamo, sempre, di informarlo sulla nostra Amministrazione e/o Amministrazioni competenti, cerchiamo di accompagnarlo, di affiancarlo e sostenerlo, nell'interazione con la P.A. e nelle attività necessarie alla risoluzione del suo problema, agendo, da parte nostra, da "mediatori" con la P.A.

**Richieste pervenute da cittadini inerenti il Dipartimento Attività Produttive
(periodo Gennaio/Dicembre 2012) – Tabella 01**

Tipo di richieste	Tipo di utenza	Richieste telefonica	Richieste e-mail	Richieste con accesso fisico all'URP
Finanziamenti e/o prestiti agevolati per imprese da avviare	Età da 18 a 25 anni	452	56	246
	Età da 26 a 35 anni	598	96	468
	Età oltre 36 anni	739	102	204
Finanziamenti e/o prestiti agevolati per imprese da già avviate	Età da 18 a 25 anni	209	102	15
	Età da 26 a 35 anni	152	96	25
	Età oltre 36 anni	88	29	9
Finanziamenti per risparmio energetico	Età da 18 a 25 anni	0	1	0
	Età da 26 a 35 anni	65	6	12
	Età oltre 36 anni	205	65	105
Sconto gas	Età da 18 a 25 anni	0	0	0
	Età da 26 a 35 anni	5	0	3
	Età oltre 36 anni	29	2	15
Informazioni bandi pubblicati (tutti i settori)	Età da 18 a 25 anni	88	33	6
	Età da 26 a 35 anni	162	67	60
	Età oltre 36 anni	156	105	49
Informazioni B&B	Età da 18 a 25 anni	0	5	4
	Età da 26 a 35 anni	12	21	35
	Età oltre 36 anni	58	44	41

**Richieste pervenute da cittadini non inerenti il Dipartimento Attività Produttive
(periodo Gennaio/Dicembre 2012) – Tabella 02**

Tipo di richieste	Tipo di utenza	Richieste telefonica	Richieste e-mail	Richieste con accesso fisico all'URP
Finanziamenti acquisto prima casa e/o ristrutturazione	Età da 18 a 25 anni	12	0	0
	Età da 26 a 35 anni	23	2	2
	Età oltre 36 anni	54	7	24
Programma Speciale Senise e/o Val d'Agri	Età da 18 a 25 anni	2	0	3
	Età da 26 a 35 anni	6	1	12
	Età oltre 36 anni	18	0	21
Agevolazione per energia elettrica	Età da 18 a 25 anni	0	0	9
	Età da 26 a 35 anni	3	0	5
	Età oltre 36 anni	6	0	12
Agevolazione per impianti gas auto	Età da 18 a 25 anni	9	0	3
	Età da 26 a 35 anni	2	0	12
	Età oltre 36 anni	0	0	12
Carta idrocarburi	Età da 18 a 25 anni	12	9	54
	Età da 26 a 35 anni	36	12	66
	Età oltre 36 anni	51	10	102
Apertura laboratori e/o palestre	Età da 18 a 25 anni	0	0	0
	Età da 26 a 35 anni	0	0	0
	Età oltre 36 anni	5	1	3
Corsi di formazione e mobilità in deroga	Età da 18 a 25 anni	26	40	56
	Età da 26 a 35 anni	33	2	189
	Età oltre 36 anni	104	9	369
Altre informazioni varie	Età da 18 a 25 anni	12	2	126
	Età da 26 a 35 anni	25	8	322
	Età oltre 36 anni	35	6	304

I dati che abbiamo riportato nelle tabelle 01 e 02, sono frutto del lavoro svolto dallo staff dell'URP del Dipartimento Attività Produttive, attraverso un software per la registrazione di tutte le attività che svolgiamo quotidianamente. In queste tabelle non sono state riportate le utenze che si sono rivolte al numero verde (800292020). Inoltre, i dati riportati in queste tabelle non tengono conto delle utenze che hanno avuto contatti diretti con i vari Uffici e le strutture del Dipartimento.

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

Ora il nostro sforzo è stato anche quello di continuare la collaborazione con il circuito "LINEA AMICA", passando alla Fase 2, con l'intento di aderire come Regione Basilicata. Con l'adesione al progetto si aveva la possibilità di poter installare computer, software e linea VOIP a costo zero, tutto a carico del FORMEZ. A distanza di quattro anni dall'avvio del servizio, Linea Amica si è attestata come una delle più importanti iniziative a favore del cittadino, improntata su uno standard di servizio che pone al centro della propria missione i bisogni e la soddisfazione dell'utente.

Purtroppo e con nostro rammarico pur con la proroga, che scadeva il 31/03/2013, non siamo riusciti ad associarci.

Da parte di noi operatori dell'URP la "Spending Review" è partita già da quando ci siamo insediati. Il nostro obiettivo è stato quello di dare il massimo servizio al minor costo. Abbiamo cercato di darci una regola per l'utilizzo di:

- Telefoni – (Principalmente abbiamo cercato di utilizzare i telefoni (0971/668624 – 668623) solo per esigenze di servizio. Ognuno di noi utilizza il proprio cellulare personale per le chiamate private);
- Fotocopiatore e stampante – (Stampare solo materiale necessario e utilizzare carta riciclata o già usata per stampe di poca utilità);
- Missioni per stage e/o corsi e/o convegni – (Seguire corsi e convegni in modalità web);
- Energia elettrica – (spegnere tutti le luci degli ambienti e gli apparati elettronici – computers, stampanti e fotocopiatore, quando non vengono utilizzati).

Con l'introduzione della *spending review* (legge n. 135 del 2012), intesa non solo come riduzione e orientamento della spesa pubblica, ma anche come riorganizzazione degli apparati preposti a quella spesa, siamo fieri di aver già adottato da tempo dei risparmi, soprattutto in questa fase storica di carenza di risorse e di emergenza economico-finanziaria.

A seguito della pubblicazione, sulla G.U. del D.Lgs. 33/13 in materia di trasparenza e della Circolare n. 61/13 in tema di accessibilità, *qualsiasi Ente Pubblico dovrà rendere noti ed accessibili i dati sull'impiego delle risorse pubbliche.*

Per adempiere ai nuovi obblighi sarà necessaria una revisione strutturale delle procedure di archiviazione e della gestione dei dati, nonché la riorganizzazione delle risorse interne. Il mancato rispetto dei nuovi obblighi comporta pesanti conseguenze sulla valutazione della responsabilità dirigenziale, sulla responsabilità per danno d'immagine della pubblica amministrazione, sulla retribuzione di risultato e sul trattamento accessorio collegato alla performance dei responsabili.

Da ora in poi, nessun ente, dal più piccolo Comune ai Ministeri, potrà sfuggire all'obbligo di rendere noti ed accessibili i dati sull'impiego delle risorse pubbliche.

Per adempiere ai nuovi obblighi sarà necessaria una revisione strutturale delle procedure di archiviazione e della gestione dei dati, nonché una riorganizzazione delle risorse interne.

Il mancato rispetto degli nuovi obblighi comporterà pesanti conseguenze sulla valutazione della responsabilità dirigenziale, sulla responsabilità per il danno d'immagine della Pubblica Amministrazione, sulla retribuzione di risultato e sul trattamento accessorio collegato alla performance dei responsabili.

Affinché si possa mettere in atto da subito le nuove disposizioni, è necessario organizzare una strutturale informazione a tutti gli operatori delle URP e dei vari Uffici per poter apprendere ed affrontare meglio il funzionamento dei sistemi informatici da usare. In questo modo saranno più semplici le procedure di archiviazione e gestione dei dati, da parte del personale preposto, oltre ad adottare linee comuni di logistica ed operatività.

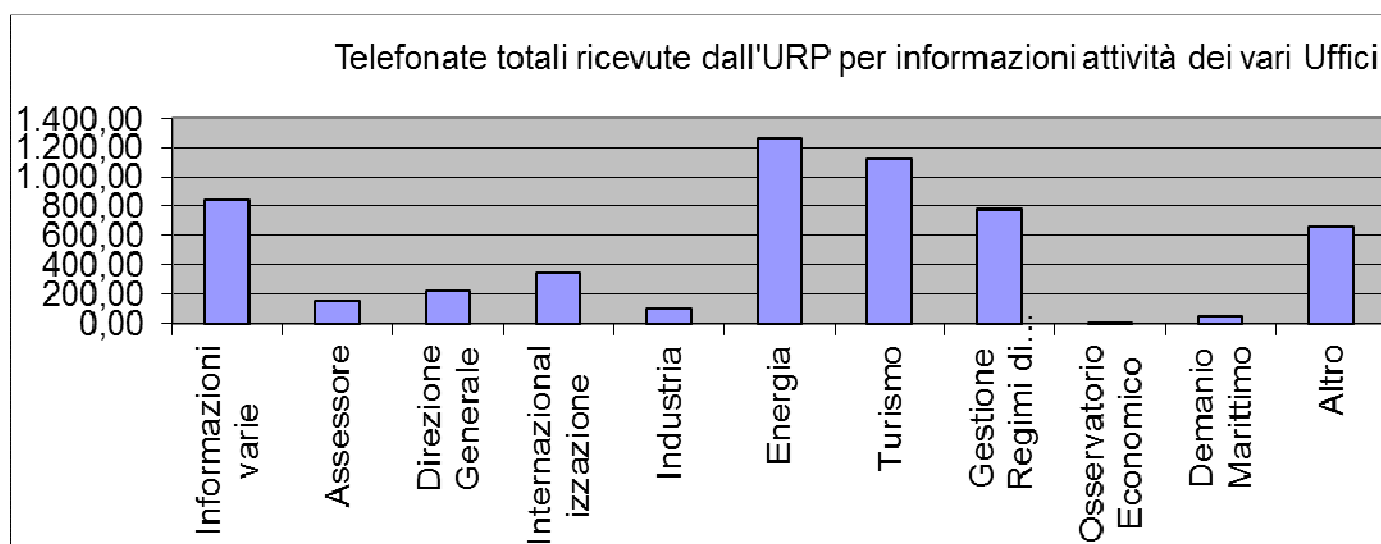
Reports dei cittadini-utenti inerenti le richieste effettuate all'URP del Dipartimento Attività Produttive - (periodo Gennaio/Dicembre 2012)

Di seguito riportiamo alcuni reports relativi ai cittadini-utenti che hanno usufruito dei servizi dell'URP del Dipartimento Attività Produttive (non sono conteggiati i risultati dei dati del numero verde).

Abbiamo diviso i reports in 3 parti:

- Telefonate;
- E-mail;
- Presenze fisiche
- Accessi sito internet (solo Dipartimento Attività Produttive).

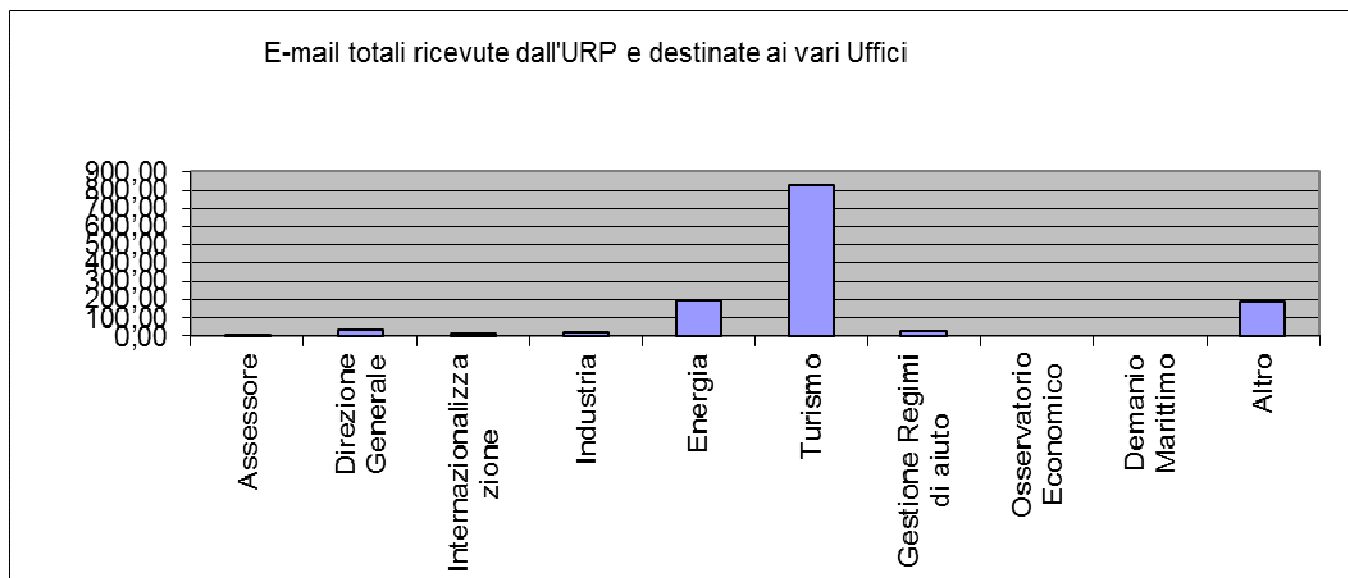
Grafico n.1 – Telefonate totali ricevute dall'URP per informazioni inerenti i vari Uffici



UFFICI	Telefonate
Informazioni varie	844,00
Assessore	164,00
Direzione Generale	224,00
Internazionalizzazione	354,00
Industria	101,00
Energia	1.264,00
Turismo	1.124,00
Gestione Regimi di aiuto	784,00
Osservatorio Economico	1,00
Demanio Marittimo	51,00
Altro	668,00
TOTALE	5.579,00

Rispetto all'anno 2011 (3.592 telefonate) si è avuto un incremento di telefonate pari a 1.978. Infatti, nel 2012 le telefonate totali sono state pari a 5.579.

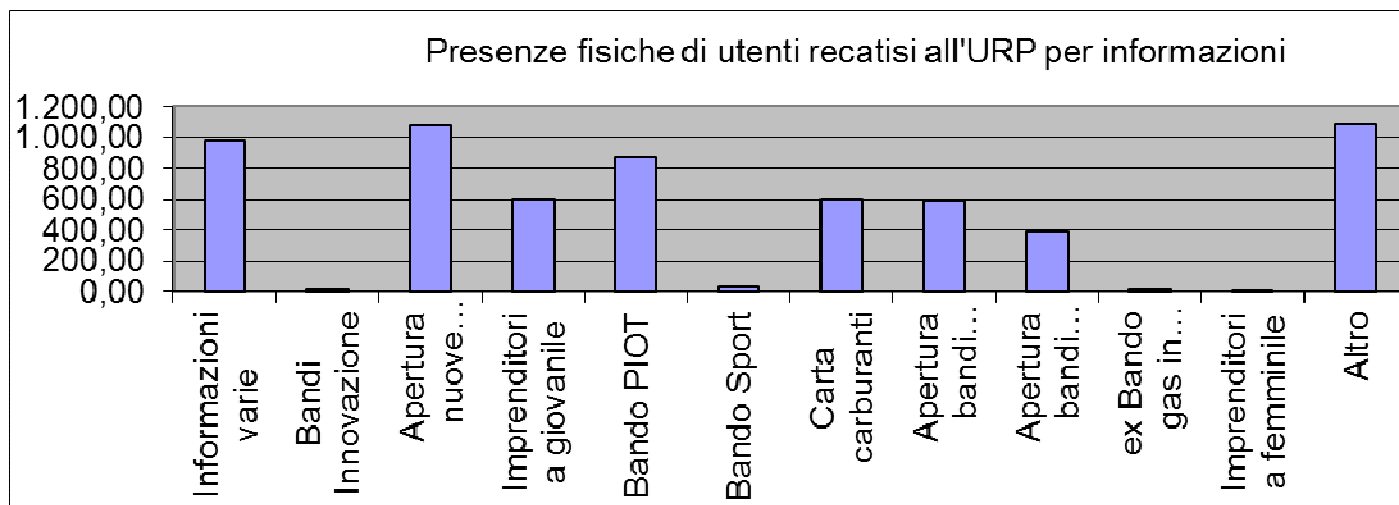
Grafico n.2 – E-mail totali ricevute dall'URP per informazioni inerenti i vari Uffici



UFFICI	E-mail
Assessore	7,00
Direzione Generale	39,00
Internazionalizzazione	12,00
Industria	25,00
Energia	196,00
Turismo	825,00
Gestione Regimi di aiuto	31,00
Osservatorio Economico	0,00
Demanio Marittimo	0,00
Altro	191,00
TOTALE	1.326,00

Rispetto all'anno 2011 (1.362 e-mail) si è avuto un decremento di e-mail pari a 159. Infatti, nel 2012 le e-mail totali sono state pari a 1.326.

Grafico n.3 – Presenze fisiche di utenti recatisi all'URP per informazioni varie

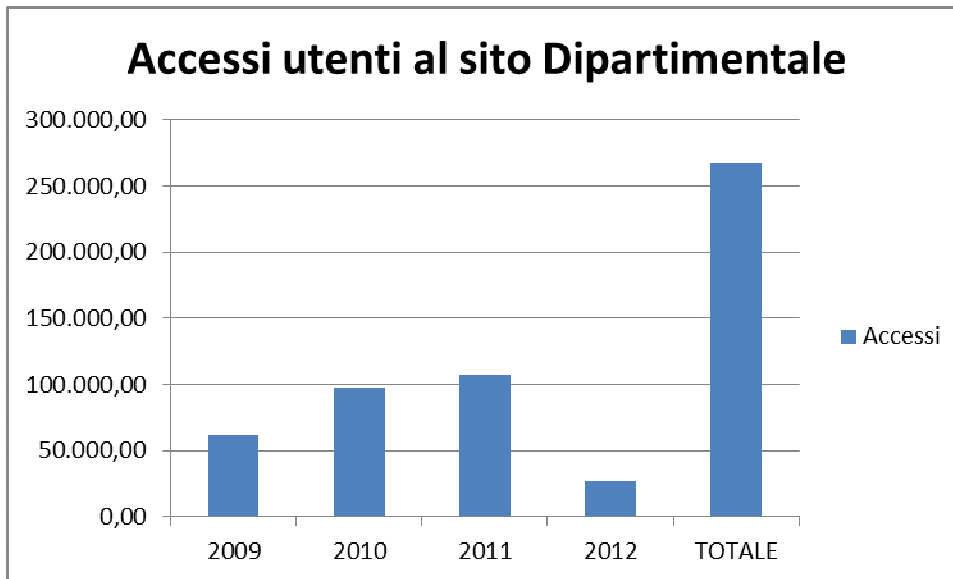


Informazioni	Accessi fisici
Informazioni varie	978,00
Bandi Innovazione	12,00
Apertura nuove attività	1.078,00
Imprenditoria giovanile	597,00
Bando PIOT	877,00
Bando Sport	28,00
Carta carburanti	597,00
Apertura bandi commercio	589,00
Apertura bandi risparmio en.	389,00
ex Bando gas in Basilicata	12,00
Imprenditoria femminile	9,00
Altro	1.088,00
TOTALE	6.245,00

Rispetto all'anno 2011 (3.413 presenze fisiche) si è avuto un incremento di presenze fisiche pari a 2.832. Infatti, nel 2012 le presenze fisiche totali sono state pari a 6.245.

Grafico n.4 – Accessi di utenti al sito internet Dipartimentale

Il sito internet Dipartimentale, è stato visitato da 26.933 utenti (dati Ufficio Società dell'Informazione), nel periodo 13 Novembre 2010 - 5 Aprile 2013:



ANNO	Accessi
2009	61.776,00
2010	97.052,00
2011	107.517,00
2012	26.933,00

Facendo un calcolo approssimato possiamo riscontrare che la media mensile del periodo 13 Novembre 2010 - 5 Aprile 2013, il sito internet Dipartimentale, ha avuto un calo considerevole di utenti, rispetto all'anno precedente (2011). Infatti facendo una media mensile possiamo dedurre che vi hanno avuto accesso circa 5.387 utenti.

Secondo una nostra analisi tutto ciò è dovuto anche a causa di una non semplice visualizzazione dei contenuti. Abbiamo più volte richiesto una più dettagliata impostazione delle pagine contenute nel sito dipartimentale con un indice analitico. Importante sarebbe anche quello di avere comunque un archivio dei bandi e/o avvisi/notizie in modo da avere una cronologia di tutto quello che è stato pubblicato e prodotto dal Dipartimento nel tempo.

(<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100055>)

The screenshot shows the website of the Dipartimento Attività Produttive, Politiche dell'Impresa, Innovazione tecnologica of the Regione Basilicata. The page is viewed in a Windows Internet Explorer browser. The main navigation menu includes 'URP', 'CHI È', 'SERVIZI ON-LINE', 'CONSULTAZIONE', 'TEMI', and 'INTRANET'. The 'Giunta' menu item is highlighted. Below the navigation, there is a search bar and a 'Cerca' button. The main content area is divided into several sections: 'In Primo Piano / archivio', 'News / tutte le news', 'Avvisi e Bandi', and 'Iniziativa dipartimentali / archivio'. The 'News' section lists several items with dates, such as '22/04/13 Ex Mister Day, entro fine maggio sottoscrizione contratto' and '19/04/13 Ghizzoni; Pittella e Viti a Roma per possibili soluzioni'. The 'Avvisi e Bandi' section includes 'PIOT - "Area Nord" Procedura valutativa a sportello per la concessione di agevolazioni per lo sviluppo e la qualificazione della filiera turistica' and 'Bando per le Prove di esame di idoneità di Direttore Tecnico di Agenzia Viaggi e Turismo'. The 'Iniziativa dipartimentali' section features a banner for 'IL PRESEPE VIVENTE PIU' GRANDE DEL MONDO' and 'ByHeriNet'. On the right side, there are sections for 'STRUTTURA', 'SEZIONI', and 'TEMI', each with a list of links and sub-sections.

Reports dei cittadini-utenti inerenti le richieste effettuate al CUP (numero verde) inerente il Dipartimento Attività Produttive - (periodo Gennaio/Dicembre 2012)

Da marzo 2004, la Regione Basilicata aveva già affidato la gestione del **CUP** (centro unico di prenotazione - **call center sanitario della Regione Basilicata**) ed il Centro Servizi Regionali, alla Società Agile Srl. Successivamente dal 22/03/2010, il CUP ed il Centro Servizi Regionali, sono stati affidati alle Società DATACONTACT e LUCANA SISTEMI. Alle URP Dipartimentali, sono state assegnate, per ognuna, una unità che supportano l'operato degli Uffici regionali, dove principalmente si occupano della gestione del sito internet dipartimentale.

Nel nostro staff opera la Sig.ra Emanuela Marino, che la Società DATACONTACT, ha assegnato e che principalmente si occupa dell'inserimento di informazioni, bandi, ect, relativi agli Uffici del Dipartimento Attività Produttive sul sito internet, rilascio PIN agli utenti.

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

Viene fornito un servizi per accogliere chiamate che vanno dal Lunedì al Venerdì (dalle ore 8.00 alle ore 20.00) ed il Sabato (dalle ore 08.00 alle ore 13.00).

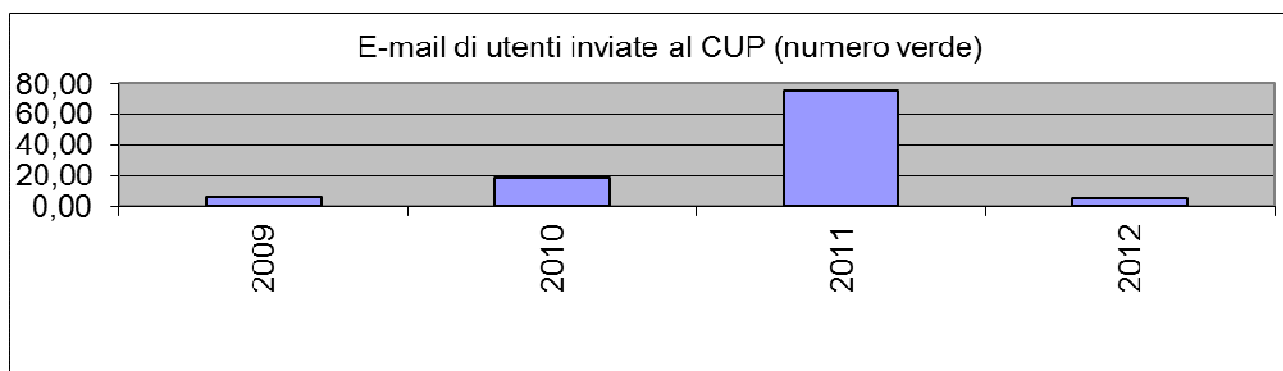
Dall'erogazione di tale servizio, sono stati rilevati i seguenti dati (Fonte DATACONTACT) per il periodo 03/01/2012 al 17/12/2012.

Di seguito riportiamo alcuni reports relativi ai cittadini-utenti che hanno usufruito del servizio del CUP (numero verde 800292020).

Abbiamo diviso i reports in 2 parti e confrontati con i dati degli anni precedenti:

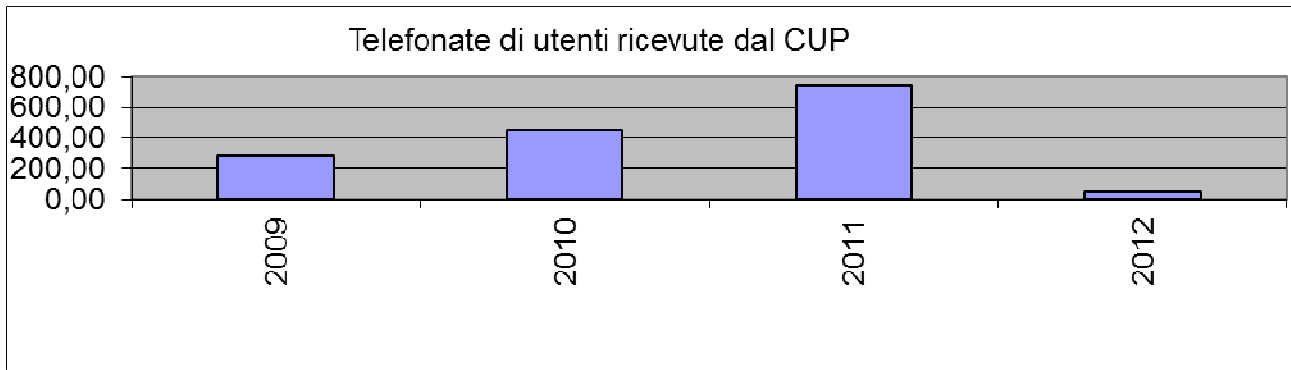
- E-mail;
- Telefonate.

Grafico n.5 – E-mail di utenti inviate al CUP



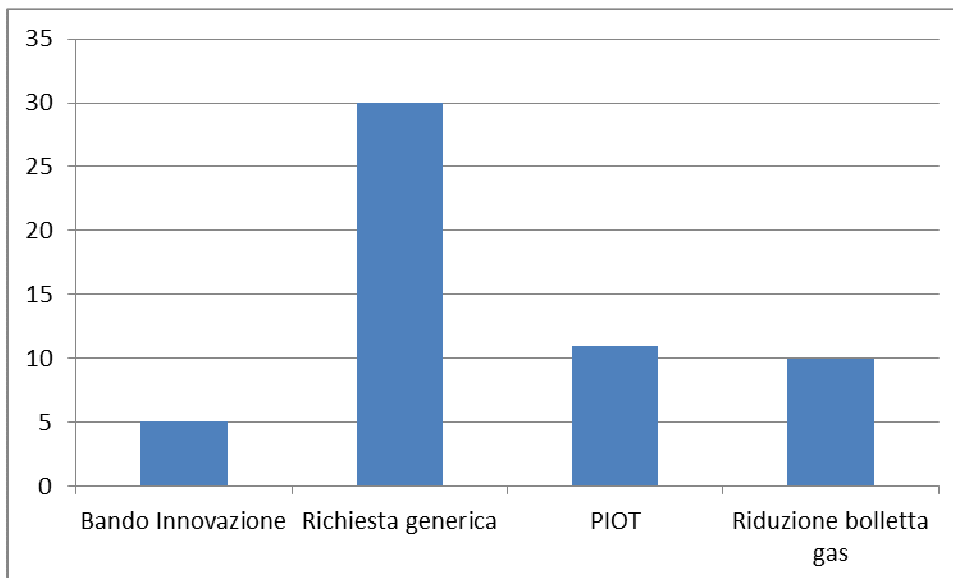
Anno	E-mail
2009	6,00
2010	19,00
2011	75,00
2012	5,00

Grafico n.6 – Telefonate di utenti ricevute dal CUP



Anno	Telefonate
2009	287,00
2010	456,00
2011	746,00
2012	52,00

Grafico n.7 – Telefonate ed e-mail di utenti ricevute dal CUP divise per tematica



Tematica	Richieste
Bando Innovazione	5
Richiesta generica	30
PIOT	11
Riduzione bolletta gas	10

Conclusioni

Come ogni anno, il nostro impegno di operatori dell'URP è quello di orientare al meglio il cittadino-utente quando deve affrontare la burocrazia e scontrarsi con una limitata offerta di servizi che la Pubblica Amministrazione non ha organizzato.

Il nostro augurio è quello di poter offrire sempre una informazione di qualità ed orientamento ai cittadini-utenti, grazie anche alla nostra esperienza acquisita nel tempo ed agli enormi sacrifici di seguire aggiornamenti professionali, fatti a nostre spese e tempo, perché pensiamo sempre che anche noi siamo cittadini-utenti !!

Potenza, 15 Maggio 2013

Rocco PALESE

P.O. URP Attività Produttive

A handwritten signature in black ink, reading "Rocco Palese", with a horizontal line underneath it.