



REGIONE BASILICATA

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



Periodo:

**Settembre/Dicembre 2009
Gennaio/Marzo 2010**

URP – Dipartimento Attività Produttive – Regione Basilicata

Attività Settembre/Dicembre 2009 – Gennaio/Marzo 2010

Con burocrazia si intende l'organizzazione di persone e risorse destinate alla realizzazione di un fine collettivo secondo criteri di razionalità, imparzialità, impersonalità. Il termine, definito in maniera sistematica da Max Weber indica il "potere degli uffici" (dal francese bureau): un potere (o, più correttamente, una forma di esercizio del potere) che si struttura intorno a regole impersonali ed astratte, procedimenti, ruoli definiti una volta per tutte e immutabili dall'individuo che ricopre temporaneamente una funzione. L'etimologia ibrida del termine, dal francese bureau ("ufficio") connesso al greco krátos ("potere") ne rivela l'origine tarda e la derivazione di chiara matrice francofona.

L'esperienza della burocrazia incomincia per molti individui della nostra società quando essi vengono a contatto con il sistema scolastico e certamente non finisce qui. Quando una persona giunge all'età adulta, è costretta a prendere contatto con una cerchia sempre più larga di Istituzioni burocratiche: lo Stato, le imprese economiche private e persino le organizzazioni culturali. L'esperienza di base che è comune a tutti questi tipi di burocrazia si può descrivere come l'esperienza di essere sottoposti ad un procedimento. Infatti, l'individuo è trattato da funzionari, in gran parte anonimi, secondo delle procedure estremamente impersonali e regolamentate. Bene o male, significa che l'individuo è "trattato" come un numero.

La burocrazia è un fenomeno che è assai difficile compendiare in una breve definizione. La descrizione classica della burocrazia è quella intrapresa da Max Weber, e molti dei sociologi che l'hanno seguito hanno accettato, talvolta con qualche riserva, la sua descrizione, in quanto presentava le caratteristiche sociali fondamentali e rilevanti.

La burocrazia, con tutte le sue pecche e imperfezioni, è la forma più razionale di organizzazione sociale e tale razionalità diventa un requisito indispensabile per quelle società che operano con una tecnologia moderna.

La burocrazia è organizzata in gerarchie ordinate e stabili, che vanno, per esempio, da una sede centrale nazionale, passando attraverso varie sedi regionali, fino a un ufficio locale che, anch'esso, ha la sua piccola gerarchia che investe ogni membro del personale. Ogni burocrate, dal sommo alla base, è responsabile verso un altro determinato burocrate che soprintende al suo lavoro con più o meno diligenza. I rapporti tra i vari organi gerarchici sono retti da regolamenti ben precisi.

Per contro, gli utenti della burocrazia possono di solito ricorrere a talune speciali procedure di appello qualora essi abbiano dei reclami da fare.

Con la Legge 150/2000 trova il suo completamento il processo di riforma avviatosi nel 1990 con la Legge 241/1990 e proseguito attraverso il D.Lgs, 29/93 e una serie di direttive, fino all'emanazione della legge-quadro sulle attività di comunicazione. Con la Legge 150/2000 si afferma in modo definitivo la natura funzionale della comunicazione, in quanto funzione di principi fondamentali, di principi ispiratori dell'azione delle pubbliche amministrazioni (concetto su cui ritorna anche la Direttiva Frattini). In senso più ampio, la comunicazione pubblica agisce sulla leva della relazione tra amministrazione e contesto esterno (cittadinanza, imprese, terzo settore, altre istituzioni, media, ect.) che essa stessa costruisce e consolida: comunicazione è infatti relazione, è messa in comune-condivisione di valori, cornici interpretative e modelli di comportamento. L'idea guida della Legge 150/2000 è

pertanto una concezione della comunicazione come garanzia dell'accesso e della partecipazione dei cittadini all'amministrazione della cosa pubblica ("amministrazione condivisa"): nella Legge 150/2000 si riuniscono le due anime del processo di riforma della PA, quella giuridico-amministrativa e quella relazionale - garantire la partecipazione attraverso la comunicazione. Nello specifico, il suo fondamentale elemento di novità è dato dal disegno organizzativo che in essa si traccia, dalla ripartizione funzionale tra attività di comunicazione (assegnate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e strutture assimilate) e attività di informazione (assegnata all'Ufficio Stampa e al Portavoce): le prime rivolte alla collettività di cittadini, imprese, associazioni, altre istituzioni, le seconde rivolte esclusivamente ai mezzi di comunicazione di massa.

Questa prima relazione sulla comunicazione, stilata dall'URP del Dipartimento Attività Produttive della Regione Basilicata, costituisce uno strumento importante per evidenziare lo stato della comunicazione istituzionale, in quanto è attraverso l'attivazione di iniziative di comunicazione e miglioramento della visibilità interna ed esterna dell'azione amministrativa che avviene il miglioramento della Pubblica Amministrazione e della burocrazia. Importante è anche il monitoraggio e l'andamento su cui si misura la capacità di risposta dell'URP e la soddisfazione del cittadino che viene a contatto con gli Uffici del Dipartimento.

La presente relazione rappresenta il quadro comunicativo del **Dipartimento Attività Produttive, Politiche dell'Impresa e Innovazione Tecnologica** per il periodo Settembre/Dicembre 2009 – Gennaio/Marzo 2010 (periodo che ricopro l'incarico di P.O. dell'URP). Questa relazione testimonia il costante impegno del personale impegnato all'URP per rispondere efficacemente ed efficientemente al cittadino che contatta l'URP.

Come primo lavoro che abbiamo realizzato è stato la preparazione di un elenco telefonico del personale dipendente e di supporto del Dipartimento. L'elenco contiene anche tutti gli Assessori, i Dirigenti Generali, i Consiglieri Regionali, i Senatori e gli Onorevoli della Repubblica, i Sindaci della Basilicata. Questo elenco, completo di numeri telefoni, indirizzi e e-mail è sempre in continuo aggiornamento ed è stato messo anche in rete, sul sito dipartimentale.

Noi operatori dell'URP di questo Dipartimento, ci siamo attivati per migliorare il servizio offerto ai cittadini-utenti. 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.

La Pubblica Amministrazione ha il "dovere di informare il cittadino" e per questo deve essere evidenziata l'importanza della comunicazione interna al Dipartimento, ogni Ufficio preposto deve comunicare con l'URP, fornendo l'informazione delle attività amministrative svolte (delibere, determine, atti vari, ect.).

Sarebbe importante creare trasparenza, conoscenza, affidabilità ed inoltre si darebbe più valore all'operato dei pubblici dipendenti. Tutto questo cambiamento ed il modo di agire è importante poter predisporre l'Ente Regione a svolgere meglio il proprio compito, nei confronti dei cittadini, e tutto questo può accadere solo e soprattutto grazie all'URP.

Come prima analisi è da rilevare la carenza di personale presso l'URP dipartimentale, attualmente siamo costituiti da n.2 persone: la POC, nella persona di Rocco Palese e la POS nella persona di Vito Guarino. Si aggiunge un "supporto esterno" Daniela Carapelle, alle dipendenze di Lucana Sistemi ex Agile che ora ha solo il compito di travasare i documenti esistenti sul sito internet dipartimentale nel nuovo sito internet. Abbiamo cercato di creare un gruppo di lavoro comune, con l'interscambio di informazioni. Ognuno di noi è interscambiabile nel ruolo che svolge l'URP dipartimentale.

Importante sarebbe anche porre in evidenza che operiamo in locali non adeguati ad accogliere il pubblico, pochi spazi e arredamenti riciclati da altri Uffici.

I dati riportati sono frutto del lavoro svolto dopo la riorganizzazione, infatti, abbiamo realizzato un software per la registrazione di tutte le attività che svolgiamo quotidianamente presso l'URP, mentre per i dati del sito internet e delle telefonate giunte al numero verde, abbiamo avuto alcune difficoltà per reperirle e interpretarle.

Ogni qualsiasi richiesta espressa dal cittadino (telefono, e-mail, presenza fisica), viene registrata con una scheda anagrafica che apre un ticket con l'inoltro ad ogni Ufficio preposto (scheda n. 1).

I dati raccolti sono quelli registrati esclusivamente dall'URP e non tengono conto dei contatti che il pubblico ha avuto direttamente con gli uffici e le strutture preposte.

Scheda n.1

Gestione Sportello U.R.P.

Scheda_N: [Contatore] Operatore: [] Data_Inmiss: [] Ora_Inmiss: []

Utente: [] Età: [] Sesso: Maschio Femmina

Comune: [] Provincia: [] Indirizzo: [] CAP: []

Tel: [] E_mail: []

Oggetto_Richiesta: [] Canale richiesta: []

1) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: [] Referente: []
in data: [] alle ore: [] per via: []

2) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: [] Referente: []
in data: [] alle ore: [] per via: []

3) La richiesta è stata inviata all'Ufficio: [] Referente: []
in data: [] alle ore: [] per via: []

E' stata prodotta la seguente risposta dall'Ufficio: [] in data: [] per via: []

Risposta: []

1) Risposta inoltrata all'utente per: [] in data: [] alle ore: []

2) Risposta inoltrata all'utente per: [] in data: [] alle ore: []

Note: []

Punteggio (da 1 a 5): [] per valutare l'Ufficio interessato alla risposta: []

Valutazione Soddisfatto Non soddisfatto per valutare l'operato dell'operatore: []

Chiusura Aperta Chiusa

Record: [] di 1

Nel periodo Settembre/Dicembre 2009 – Gennaio/Marzo 2010 abbiamo registrato varie richieste, da parte degli utenti, riguardanti informazioni inerenti sia gli Uffici del Dipartimento (Turismo, Industria, Energia, Internazionalizzazione, Gestione Regimi di Aiuto, ect.) e sia bandi, piani, finanziamenti FESR-POR 2007/2013, delibere, normative, iscrizioni agli albi, numeri telefonici interni, così suddivise:

- 1.721 richieste telefoniche (grafico n.1);
- 2.361 richieste telefoniche (numero verde 800292020 - gestito da AGILE);
- 1.095 e-mail (grafico n.2);
- 2.322 utenti recatisi fisicamente all'URP (grafico n.3).

Grafico n.1

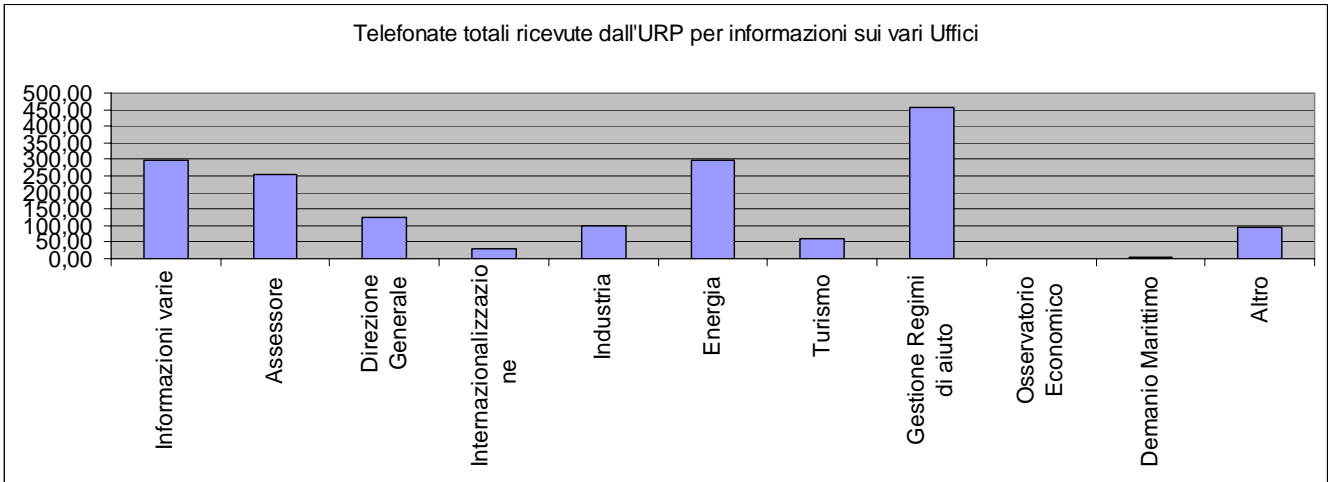


Grafico n.2

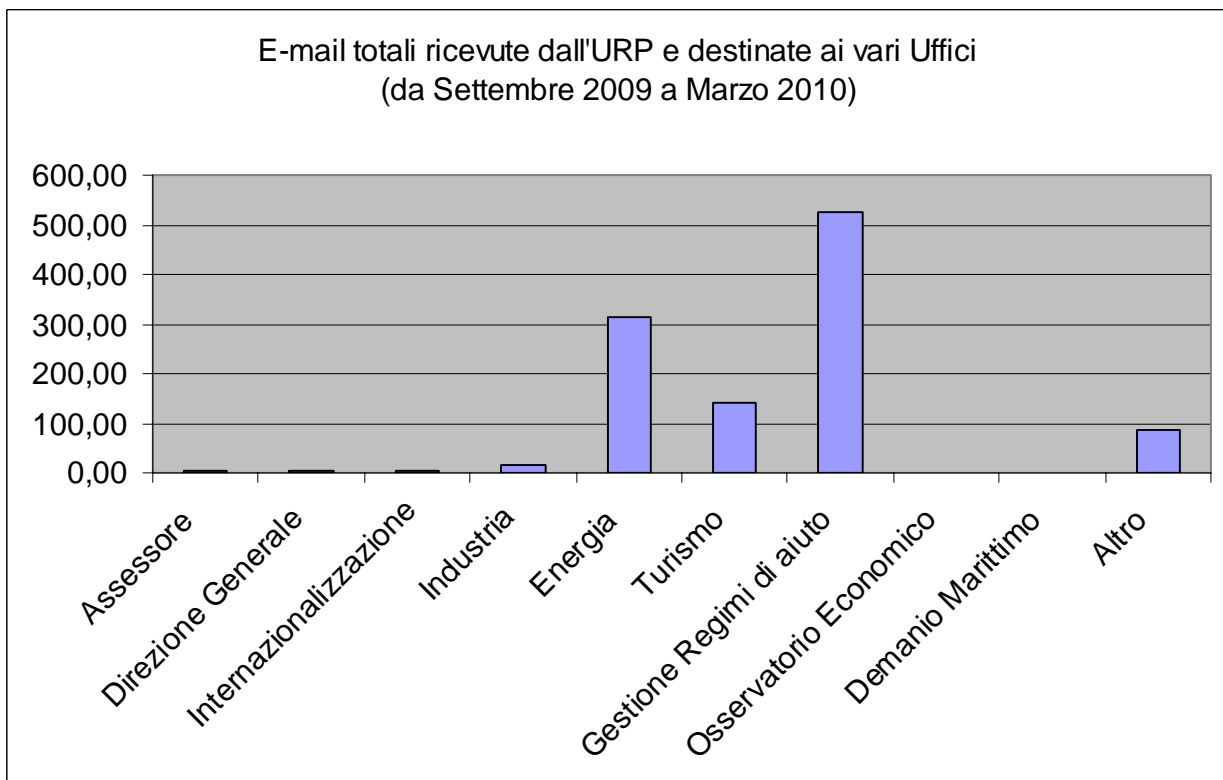
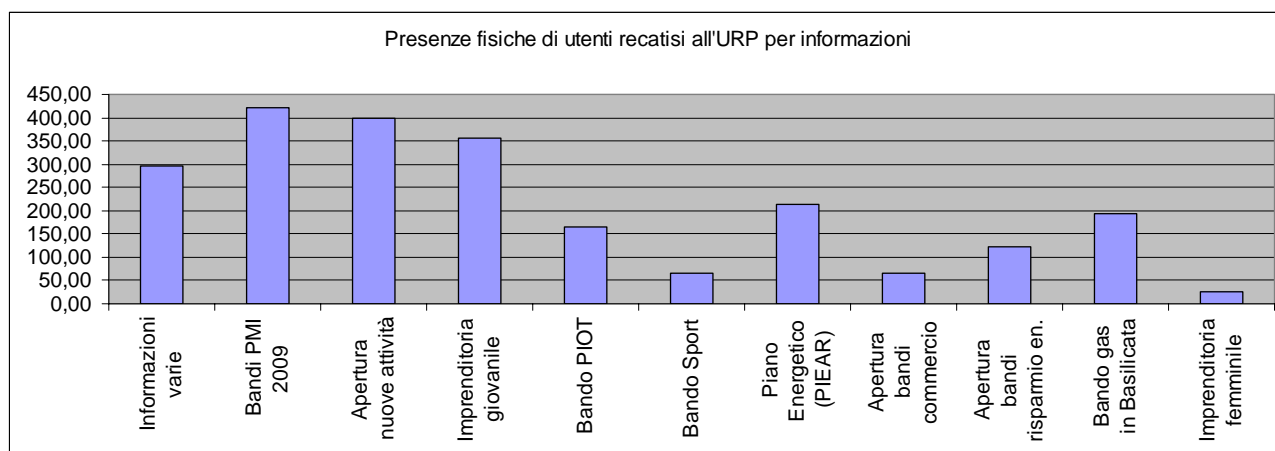


Grafico n.3



I cittadini hanno avuto a disposizione diversi canali di comunicazione, per soddisfare il loro bisogno informativo, tramite l'URP del Dipartimento Attività Produttive, Politiche dell'Impresa e Innovazione Tecnologica.

Con il termine E-Governance - la tecnologia dell'informazione e della comunicazione, in sigla TIC, più conosciuta con il sinonimo inglese "Information and Communication Technology", in sigla ICT, è l'insieme delle tecnologie che consentono di elaborare e comunicare l'informazione attraverso mezzi digitali) nell'ottica della partecipazione, ovvero reinventare la forma della politica attraverso la rete. A partire dalle leggi Bassanini, in Italia si è andato affermando il principio di sussidiarietà (orizzontale e verticale): un numero sempre maggiore di funzioni è stato trasferito verso le Istituzioni Locali, con un'attenzione crescente verso il coinvolgimento dei cittadini. E' questo il terreno su cui partecipazione e innovazione si incontrano. Sono le ICT a rendere possibile un nuovo e allargato processo di inclusione dei cittadini, singoli ed associati, a partire dalle prassi decisionali consolidate.

Meritano particolare menzione alcune novità riportate dal D. Lgs. 29/93 in tema di servizi di accesso e polifunzionali e di relazioni con il pubblico. Infatti, la novità più significativa offerta dalla normativa di riforma in tema di trasparenza amministrativa è costituita dall'istituzione degli Uffici per le relazioni con il pubblico.

In particolare, l'art. 12, comma I del D.Lgs. 29/93 dispone che le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della L. 241/90 specie in tema di accesso ai documenti amministrativi individuano, nell'ambito della propria struttura organizzativa, gli uffici per le relazioni (riferimento anche alla L.273/95 – misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni). Con la L.273/95 viene rimarcato il codice di comportamento dei dipendenti pubblici e la qualità dei servizi erogati.

Infatti, un canale curato e aggiornato quotidianamente dall'URP e che ha un importante rilievo è il portale internet <http://www.regione.basilicata.it/dipattivitaiproduttive> che si è affermato come riferimento privilegiato tra Dipartimento, cittadini, professionisti ed imprenditori, artigiani, associazioni e cooperazione, in linea con l'obiettivo di promuovere la comunicazione pubblica.

Tutto questo ha contribuito a rendere visibile ed informare i cittadini e le imprese sull'esistenza di strutture a loro servizio, oltre alle notizie e la diffusione di documenti di bandi, avvisi pubblici, piani e normative.

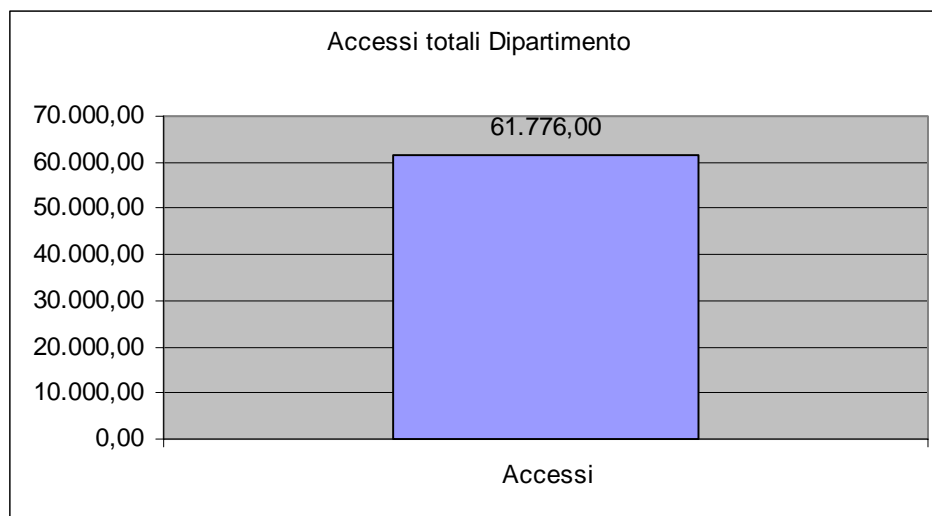
Una scelta, quello del web che coinvolge sempre più i cittadini mediante le nuove tecnologie, in modo da avere una porta sempre aperta, attraverso la quale si può accedere per avere informazioni aggiornate in tempo reale.

Dal 31/12/2008 al 31/12/2009, il sito web è stato visitato da 61.776 utenti, (Grafico n.4) dato che non possiamo confrontare con altri anni passati, a causa della mancanza di ulteriori informazioni. Questo risultato che colma di soddisfazione noi operatori dell'URP, in quanto il servizio offerto rappresenta un vero e proprio punto di riferimento per i cittadini.

Non è stato considerato il dato di accessi al sito dello sconto del gas (<http://attproduttive.regione.basilicata.it/opencms/opencms/Menu/index.html>).

Tutto ciò stà ad indicare l'importanza della comunicazione istituzionale che viene evidenziata con il sito internet dipartimentale.

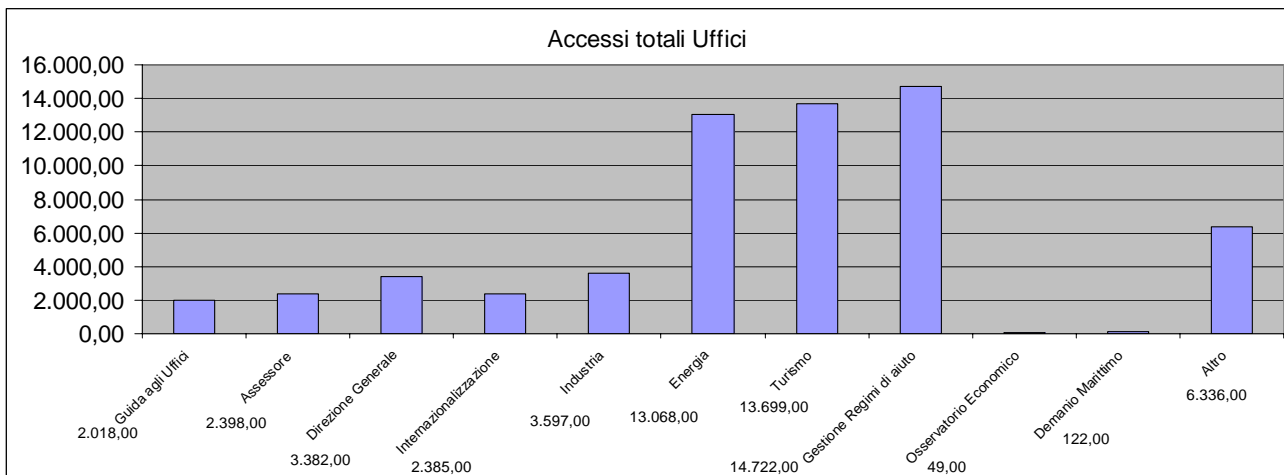
Grafico n.4



In dettaglio è possibile visionare gli accessi internet per singolo Ufficio, per il periodo 31/12/2008 al 31/12/2009 (grafico n.5), così suddivisi:

UFFICIO	ACCESSI
Guida agli Uffici	2.018,00
Assessore	2.398,00
Direzione Generale	3.382,00
Internazionalizzazione	2.385,00
Industria	3.597,00
Energia	13.068,00
Turismo	13.699,00
Gestione Regimi di Aiuto	14.722,00
Osservatorio Economico	49,00
Demanio Marittimo	122,00
Altro	6.336,00
TOTALE Accessi	61.776,00

Grafico n.5



I nuovi Progetti dell'URP del Dipartimento Attività Produttive

Ad oggi non è possibile segnalare disservizi o reclami, sull'operato degli Uffici o di dipendenti, da parte dei cittadini. Il processo di comunicazione per avere una sua valutazione comparabile non può misurarsi con il semplice numero delle telefonate evase, bensì sarebbe opportuno valutare l'efficacia e la qualità della comunicazione percepita dai cittadini, dalle imprese, dalle associazioni, dagli ordini professionali, ecc. tramite l'effettuazione della **Customer Satisfaction**, che dovrebbe svolgersi con una cadenza sistematica, così come stabilito nella direttiva annuale della valutazione dei Dirigenti Generali. Abbiamo già previsto nella scheda di registrazione (vedi scheda n.1) del cittadino-utente la **Customer Satisfaction** suddivisa in due parti: la prima con una scala da 1 a 5 (1 minimo – 5 max) per gli Uffici interpellati; la seconda con la valutazione di "Soddisfatto" o "Insoddisfatto" dell'operatore dell'URP che risponde. Sarebbe importante valutare l'operato dell'ufficio competente o meglio ancora del responsabile del procedimento, da parte del cittadino-utente. Stiamo cercando di far visualizzare sul nuovo sito internet una parte dedicata alla **Customer Satisfaction**, dove il cittadino-utente, collegandosi può valutare l'operato dell'Ufficio e/o del responsabile del procedimento. Inoltre, è anche in previsione l'installazione di un'urna, all'ingresso del Dipartimento, dove ogni cittadino, in forma anonima può rispondere ad un piccolo questionario, a domande chiuse, sulla qualità percepita dei servizi offerti dal Dipartimento o dall'Ufficio specifico che ha interpellato.

Stiamo realizzando un opuscolo con delle schede descrittive (sintetiche) dei servizi offerti dagli Uffici del Dipartimento, per una più celere consultazione da parte dei cittadini. Ogni scheda contiene varie informazioni:

- Chi e come fare la richiesta per un determinato servizio;
- Dove inoltrare la richiesta (con tutti i recapiti telefonici, fax e e-mail del responsabile del procedimento);
- Quando va fatta la richiesta;
- Dove trovare assistenza.

Vogliamo sviluppare meglio le 4 macrofasi per affrontare le esigenze dei cittadini-utenti.

A livello teorico, il processo di comunicazione lo vogliamo suddividere in:

1. ricevimento della richiesta dal cittadino
2. lavorazione, che si distingue ulteriormente in 3 livelli:
 - risposta diretta del front office
 - risposta attraverso il passaggio al back office
 - risposta attraverso il passaggio alla rete di referenti esterna
3. erogazione della risposta al cittadino
4. monitoraggio della soddisfazione del cittadino.

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

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

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

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

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

E’ anche importante la realizzazione di altri progetti come lo SRAP, Antenna Bruxelles, scadenario per il rinnovo delle professioni turistiche, ma l’importante è che ci sia la giusta

copertura finanziaria con l'utilizzo di un capitolo specifico del bilancio regionale o meglio dipartimentale.

Un ulteriore passo in avanti lo faremo, a breve, con la messa in rete del nuovo sito internet dipartimentale, dove in questi giorni stiamo inserendo i vari documenti, già presenti sull'attuale sito esistente, con una migliore qualità grafica e di contenuti.

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

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

Potenza, 05 Maggio 2010

Rocco PALESE
P.O. URP Attività Produttive