



REGIONE BASILICATA

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



Gennaio/Dicembre 2013

Ruoli e Funzioni degli URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

La Regione Basilicata, con la DGR n.227 del 19 Febbraio 2014, ha rimodulato la denominazione e la configurazione dei Dipartimenti Regionali. In questa relazione, faremo ancora riferimento alla vecchia struttura degli Uffici suddivisi e dei Dipartimenti che avevano la vecchia denominazione. Il Dipartimento Attività Produttive, Politiche dell'Impresa e Innovazione Tecnologica, deve migliorare la qualità e la quantità delle informazioni da offrire ai propri utenti/clienti (cittadini). Cosa più importante e da non sottovalutare, è quella della "trasparenza amministrativa". Se analizziamo la questione "trasparenza amministrativa" vediamo che, nella sua accezione più ampia, sta cercando di assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno.

A livello nazionale, un passo importante è stato fatto con il D. Lgs. 33/2013 (Legge sulla Trasparenza) e da parte della Regione Basilicata è stata istituita la Task force "Agenda Digitale", presieduta dal Presidente Marcello Pittella con la collaborazione dell'Assessore Raffaele Liberali. Inoltre, il gruppo è formato da un team di esperti di dirigenti regionali e da Francesco Sacco (docente dell'area strategica della Bocconi di Milano), da Ernesto Belisario (esperto di informatica giuridica e diritto delle nuove tecnologie), da Marco Meneguzzo (docente di Economia delle aziende e delle amministrazioni pubbliche dell'università Tor Vergata di Roma) e Francesco Piero Michele Paolicelli (dirigente di società di servizi in telecomunicazioni).

L'obiettivo è quello di far diventare anche la Basilicata, una delle regioni più all'avanguardia in tema di digitalizzazione, non partendo da zero perché le esperienze passate sono di buon livello, ma mettendo a sistema una serie di iniziative dirette alla sburocratizzazione, all'anagrafe dei cittadini, alla fatturazione elettronica per le imprese, al fascicolo sanitario e a tutta una serie di nuovi servizi. Oggi la Basilicata vanta molti esempi di iniziative e realizzazioni estremamente avanzati nel panorama italiano ed ha raggiunto un ottimo livello nella diffusione della banda larga. Tutto si muove intorno all'interesse che ha Regione nel coinvolgimento attivo dei giovani, che sono i più digitalizzati e perciò in grado di promuovere iniziative di autoimprenditorialità".

Da parte degli utenti/clienti c'è la necessità di accedere ai procedimenti amministrativi del Consiglio e della Giunta (delibere, determine, decreti, BUR, ecc.) per non parlare degli atti delle aziende Regionali controllate o di emanazione. Un vero e proprio terreno di nessuno al netto di chi decide o prepara gli atti o li gestisce in piena solitudine. Infatti, "dati aperti", comunemente chiamati con il termine inglese "Open Data" anche nel contesto italiano, sono alcune tipologie di dati liberamente accessibili a tutti, privi di brevetti o altre forme di controllo che ne limitino la riproduzione e le cui restrizioni di copyright eventualmente si

limitano ad obbligare di citare la fonte o al rilascio delle modifiche allo stesso modo. L'Open Data si richiama alla più ampia disciplina dell'Open Government, cioè una dottrina in base alla quale la Pubblica Amministrazione dovrebbe essere aperta ai cittadini, tanto in termini di trasparenza quanto di partecipazione diretta al processo decisionale, anche attraverso il ricorso alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Nonostante la pratica e l'ideologia che caratterizzano i dati aperti siano da anni ben consolidate, con la locuzione "Open Data" si identifica una nuova accezione piuttosto recente e maggiormente legata a Internet come canale principale di diffusione dei dati stessi. La decisione di creare un portale fu presa per aprire il sistema regionale ai cittadini anche con l'offerta di molteplici servizi da erogare.

Speriamo che questo nuovo corso prenda il buon esempio di altre Regioni, infatti, la Regione Piemonte già da maggio del 2010 ha realizzato il proprio portale regionale dei dati aperti. Il sito resta al momento la più riuscita e strutturata esperienza nazionale sul tema dei dati aperti. Anche la Regione Emilia-Romagna ha seguito l'esempio piemontese nel 2011 con il suo sito Open Data.

"L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia e di pubblicità e di trasparenza, secondo le modalità previste dalla Legge nonché dai principi dell'ordinamento comunitario" Art. 1 legge 241/1990 (modificata e integrata dalla Legge 15/2005).

Ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90 con modifica e integrazione della Legge 15/2005) è considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse. Cosa significa accedere ad un documento amministrativo? Il cittadino può esaminare gratuitamente i documenti amministrativi; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia dei documenti (o di un estratto di essi), la consegna può essere subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca, ect.).

Con l'approvazione del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, lo Stato, le Regioni e le Autonomie Locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

Importante è l'attivazione della Posta elettronica certificata, strumento che consente di inviare e ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. In questo modo si può dialogare con tutti gli uffici della PA direttamente via e-mail senza dover più produrre copie di documentazione cartacea ma soprattutto senza doversi presentare personalmente agli sportelli. I benefici sono concreti e immediati, a cui si deve anche aggiungere il risparmio sulle spese di spedizione della raccomandata A/R. dotarsi di una casella di posta elettronica certificata per qualsiasi scambio di informazioni e documenti (articolo 6 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

La Firma Digitale è l'equivalente informatico di una firma autografa apposta su carta ed ha il suo stesso valore legale. La sua funzione è quella di garantire autenticità, integrità e validità di un documento, infatti tramite l'apposizione della firma digitale è possibile sottoscriverne il contenuto, assicurarne la provenienza e garantire l'inalterabilità delle informazioni in esso contenute.

La missione importante, per poter offrire al meglio, i servizi ai cittadini di questa Regione Basilicata, è far operare le varie URP presenti (importante sarebbe anche l'istituzione di nuove), utili a migliorare la comunicazione tra Amministrazione e utenti/clienti nell'ambito di una più ampia strategia di comunicazione ed informazione.

Punto di riferimento restano sempre le prescrizioni normative della L.150/2000, all'art.8 (comma 2), dove vengono definiti i criteri che dovranno seguire le Pubbliche Amministrazioni nella definizione dei compiti e nella riorganizzazione degli URP.

STRUTTURA URP

La struttura attuale dell'URP dovrebbe modificarsi con l'attuazione della DGR n.227 del 19 Febbraio 2014. Infatti, con la fusione dei Dipartimenti Formazione e Attività Produttive gli URP dovranno essere diretti dalla guida dell'unica Direzione Generale, presieduta dal Dr. Giandomenico Marchese.

Attualmente l'URP dell'ex Dipartimento Attività Produttive è collocato a piano terra e vi lavorano: Rocco Palese (POC), Vito Guarino (POS) ed Emanuela Marino (Società DATACONTACT di Matera). Mentre l'URP dell'ex Dipartimento Formazione è collocato al terzo piano e vi lavorano: Giuseppe De Palma (POC), Giampietro Podda (POS), Donata Iula (POS) e Ivan Mecca (Società DATACONTACT di Matera). Il nostro auspicio e la nostra proposta è di non snaturare le due strutture URP (Formazione e Attività Produttive) in modo da continuare a svolgere al meglio ed in modo appropriato il lavoro anche

permettendo di conservare e fare tesoro delle competenze acquisite in tutti questi anni di attività.

Sarebbe anche più funzionale unire le due strutture URP nello spirito di collaborazione e di riuscire al meglio ad avere uno scambio di informazioni e notizie facendo prevalere il lavoro di gruppo.

SITO INTERNET

Una particolare parentesi, da non sottovalutare, è quella di migliorare il sito Dipartimentale. Attualmente non è strutturato in modo da essere di semplice consultazione e tantomeno di facile ricerca delle notizie. In molti casi c'è da evidenziare che non esiste una cronologia delle informazioni e tantomeno è possibile riuscire a tematizzare i settori e le informazioni contenute. In molti casi è difficile trovare informazioni, delle due strutture URP (Formazione e Attività Produttive), dove non esiste neanche un archivio delle attività svolte negli anni passati. Sarebbe importante evidenziare, per ogni iniziativa (bandi, graduatorie, ect.) citare il Responsabile del procedimento o chi è stato l'autore nel redigere la stesura di un operato, con i relativi recapiti telefonici e di posta elettronica.

COMUNICAZIONE INTERNA

Importante, per operare bene, è la comunicazione interna.

Ogni URP dovrebbe avere accesso agli atti amministrativi prodotti dal proprio Dipartimento. Bisogna dotare ogni operatore dell'URP di un software per visualizzare: determine, disposizioni e delibere. Per le delibere è importante conoscere già quelle che vanno alla Giunta e successivamente il relativo verbale finale.

Per i bandi, le Leggi Regionali, Piani e Regolamenti sarà importante conoscere in anticipo l'approvazione. Per i bandi è importante che si evidenzi il Responsabile del procedimento (lo abbiamo già evidenziato nel paragrafo dedicato al "SITO INTERNET")..

L'URP non può conoscere tutti i contenuti dei tanti bandi che vengono prodotti dai vari Uffici (lo si può conoscere per sommi capi, ma le interpretazioni ed i quesiti vari devono essere evidenziati dai Responsabili degli Uffici). L'URP dà l'informazione di primo livello e non può conoscere il merito di tutti i bandi pubblicati. I Bandi devono essere trasmessi all'URP con una piccola relazione e una scheda contenente i punti cardini come: Scadenza Bando, modalità della domanda, Responsabile del Procedimento, a chi è rivolto, modulistica, ect.

Il BUR deve essere inviato per e-mail agli URP, prima ancora che si possa visualizzare sulla rete o in forma cartacea.

COMUNICAZIONE ESTERNA

Ogni URP deve essere dotato di una webcam e microfono con la registrazione su SKYPE (esempio REGIONE BASILICATA – URP DIPARTIMENTO) dove un comune cittadino ha la possibilità di chiamare senza usare il telefono o recarsi di persona.

Sarà necessario pianificare un lavoro comune con i vari Enti Territoriali (Comunità Montane, ASL e Ospedali, Comuni e se possibile anche GAL, APT, ARBEA, ect.), in modo da creare una Rete Civica di respiro regionale.

Ogni URP deve essere dotata di un software per registrare tutte le utenze (telefonate, e-mail, fax, ect.). In questo modo sarà anche possibile avere i report delle utenze con i tipi di richieste, le esigenze, i problemi.

Ogni URP deve misurare la **Customer Satisfaction** con una netta distinzione tra quella degli URP e quelle degli Uffici.

Attualmente in ogni Dipartimento regionale è presente un URP, coordinati dal Dirigente dell'Ufficio Comunicazione. In considerazione che la Basilicata è una regione prevalentemente montuosa: l'arco appenninico ricopre il 70% del suo territorio e quindi con collegamenti poco agevoli, sarebbe opportuno migliorare ed evitare spostamenti delle popolazioni più periferica con la limitazione di aggravio di tempo e costi. Per questo sarebbe opportuno migliorare il rapporto tra URP e territorio regionale, bisogna cercare di migliorare la comunicazione in modo da fare in modo che le zone più periferiche dal capoluogo siano ascoltate.

I SERVIZI ALLE PERSONE

L'area dei servizi alla persona della Regione Basilicata deve comprendere, anche, l'insieme delle azioni strutturate finalizzate a supportare gli utenti/clienti nella ricerca e/o nell'acquisizione di informazioni relativamente a bandi POFESR in corso e/o scaduti, graduatorie e problematiche varie.

L'erogazione dei servizi alla persona fa riferimento ad alcuni **principi fondamentali**:

- Personalizzazione del servizio;
- Integrazione delle politiche, degli strumenti e delle azioni;

- Centralità del soggetto utente.

Servizi di base

- Accoglienza e informazione;
- Inserimento/aggiornamento di un elenco anagrafico delle telefonate, delle e-mail e della presenza fisica degli utenti/clienti;
- Istituzione di un servizio di SMS o e-mail per ulteriori aggiornamenti e/o novità legislative, bandi, graduatorie, ect. della struttura regionale.

I SERVIZI ALLE IMPRESE

L'area dei servizi alle Imprese della Regione Basilicata deve comprendere l'insieme delle azioni strutturate a supportare l'incontro fra domanda e offerta di lavoro: consulenza tecnica e normativa su contratti, agevolazioni e incentivi, procedure amministrative e ricerca di personale.

Servizi di base

- Accoglienza e informazione
- Assistenza e programmazione di nuove opportunità per i giovani che hanno terminato gli studi e che sono alla ricerca di una occupazione.

Servizi specialistici

- Consulenza su contratti, agevolazioni, incentivi e procedure amministrative;
- Istituzione di una bacheca dove ricercare personale qualificato attraverso i corsi di formazione, istituiti e/o autorizzati dalla Regione Basilicata, attraverso il PO-FESR;
- Servizio per il Collocamento mirato per i lavoratori disabili e altre categorie protette.

Servizi avanzati

- Controllo e tutoraggio delle azioni svolte dalle Imprese;
- Promozione dei servizi e dei progetti di politica attiva del lavoro.

LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

Indispensabile sarebbe la predisposizione della "Carta dei servizi pubblici della Regione Basilicata" dove si predisporranno:

- Comunicare in modo efficace l'offerta di servizi pubblici ai cittadini e alle imprese;

- Porre il cittadino/utente, con le sue esigenze ed aspettative, al centro del sistema attraverso azioni personalizzate per favorire una maggiore trasparenza;
- Condividere con i destinatari dei servizi uno strumento che consenta valutazioni sulla qualità e l'efficienza dei Servizi, fornendo la possibilità ai cittadini di formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento degli stessi.

Qualità, efficienza ed efficacia

Garantire il continuo miglioramento dei servizi definendo parametri di riferimento e tecniche di monitoraggio in modo da individuare eventuali criticità e correzioni per raggiungere la massima soddisfazione degli utenti in attuazione del Sistema Qualità.

Accessibilità

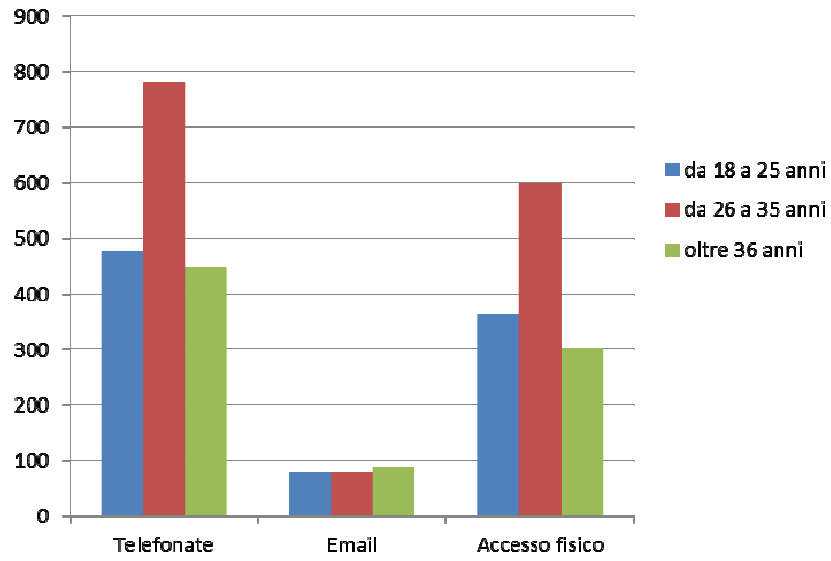
Erogare i servizi con continuità e regolarità; i servizi sono equamente dislocati sul territorio e ogni persona o impresa può contare su servizi accessibili e standardizzati. Tutti i servizi erogati devono essere gratuiti a tutti gli utenti/clienti.

**Richieste pervenute da cittadini inerenti il Dipartimento Attività Produttive
(periodo Gennaio/Dicembre 2013) – Tabella 01**

Tipo di richieste	Tipo di utenza	Richieste telefoniche	Richieste e-mail	Richieste con accesso fisico all'URP
Finanziamenti e/o prestiti agevolati per imprese da avviare	Età da 18 a 25 anni	478	78	364
	Età da 26 a 35 anni	782	79	599
	Età oltre 36 anni	448	88	302
Finanziamenti e/o prestiti agevolati per imprese già avviate	Età da 18 a 25 anni	89	102	7
	Età da 26 a 35 anni	66	41	32
	Età oltre 36 anni	54	12	8
Finanziamenti per risparmio energetico	Età da 18 a 25 anni	2	2	4
	Età da 26 a 35 anni	87	12	33
	Età oltre 36 anni	104	59	219
Informazioni mobilità	Età da 18 a 25 anni	0	2	1
	Età da 26 a 35 anni	25	12	62
	Età oltre 36 anni	87	9	76
Informazioni bando Ponte per l'occupazione	Età da 18 a 25 anni	208	23	88
	Età da 26 a 35 anni	62	29	87
	Età oltre 36 anni	159	5	97
B & B e Bando PIOT	Età da 18 a 25 anni	3	7	12
	Età da 26 a 35 anni	29	38	54
	Età oltre 36 anni	112	54	215
Bando Innovazione	Età da 18 a 25 anni	7	2	3
	Età da 26 a 35 anni	35	7	42
	Età oltre 36 anni	2	0	7
Altri tipi di informazioni	Età da 18 a 25 anni	535	41	879
	Età da 26 a 35 anni	388	92	798
	Età oltre 36 anni	685	56	697

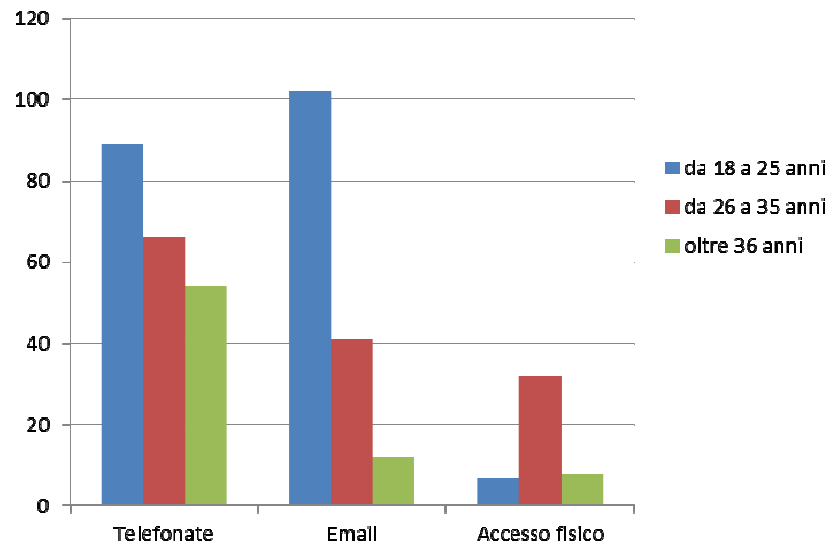
Riferimento alla Tabella 01

Finanziamenti e/o prestiti agevolati
per imprese da avviare



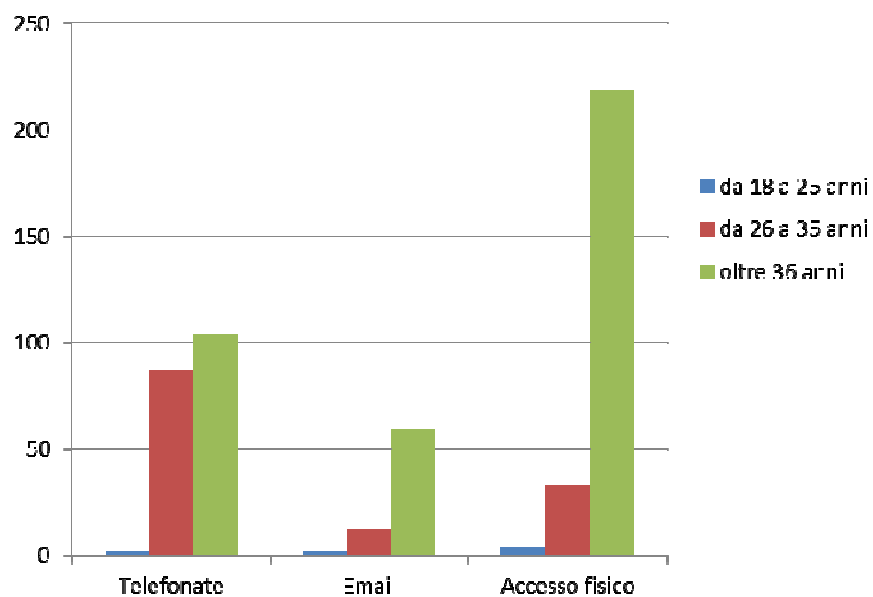
Riferimento alla Tabella 01

Finanziamenti e/o prestiti agevolati
per imprese già avviate



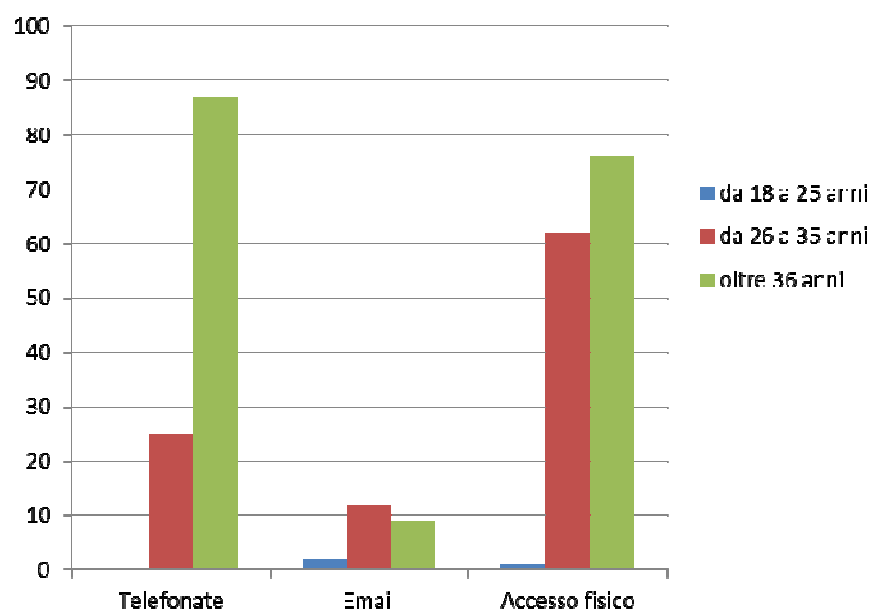
Riferimento alla Tabella 01

Finanziamenti risparmio energetico



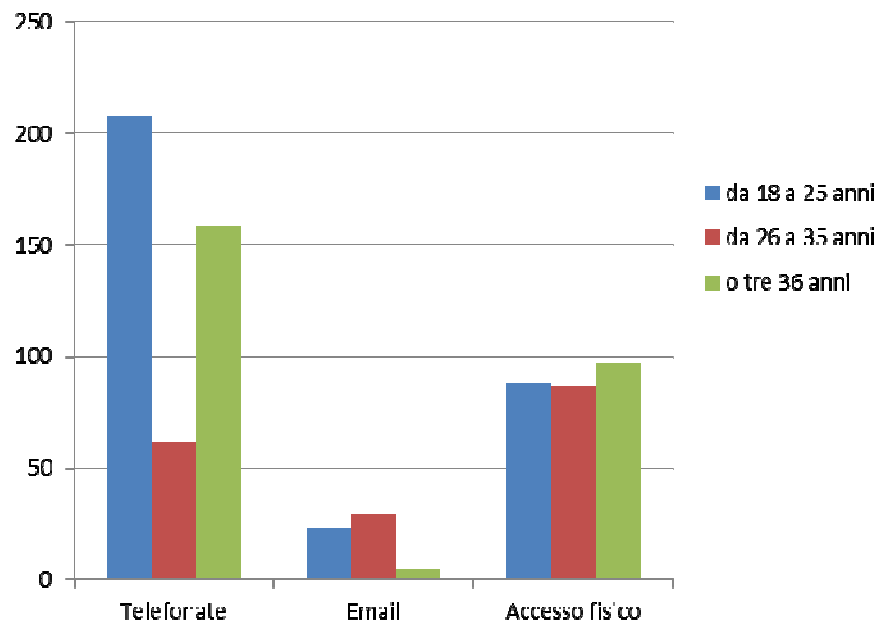
Riferimento alla Tabella 01

Mobilità



Riferimento alla Tabella 01

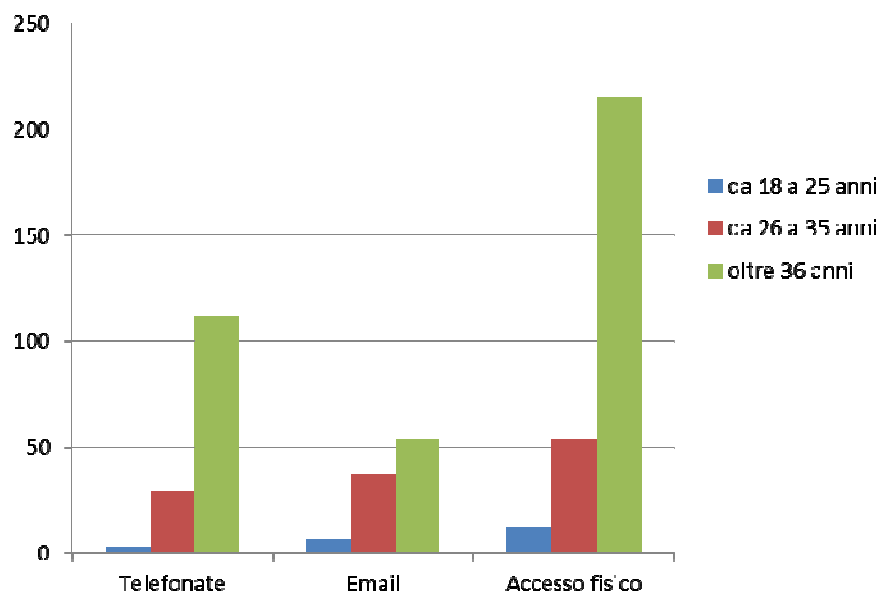
Ponte per l'occupazione



Riferimento alla Tabella 01

B & B

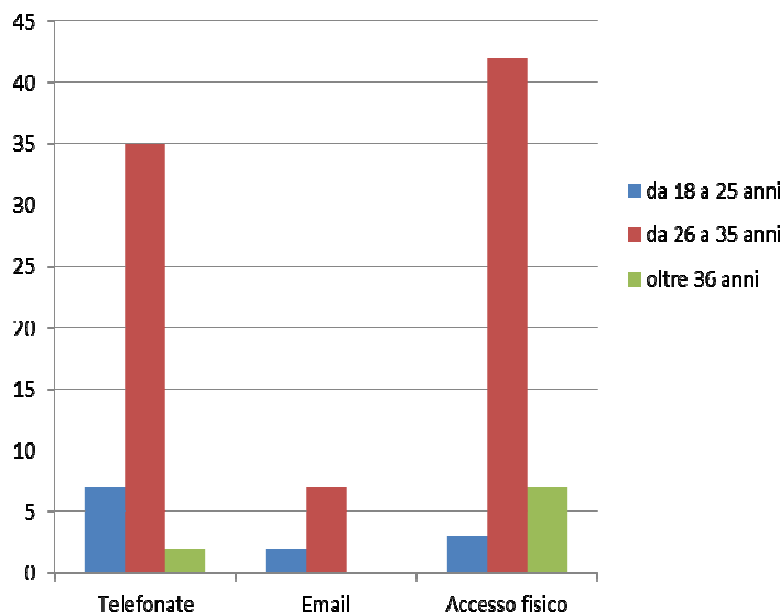
e bandi PIOT



Riferimento alla Tabella 01

Bando

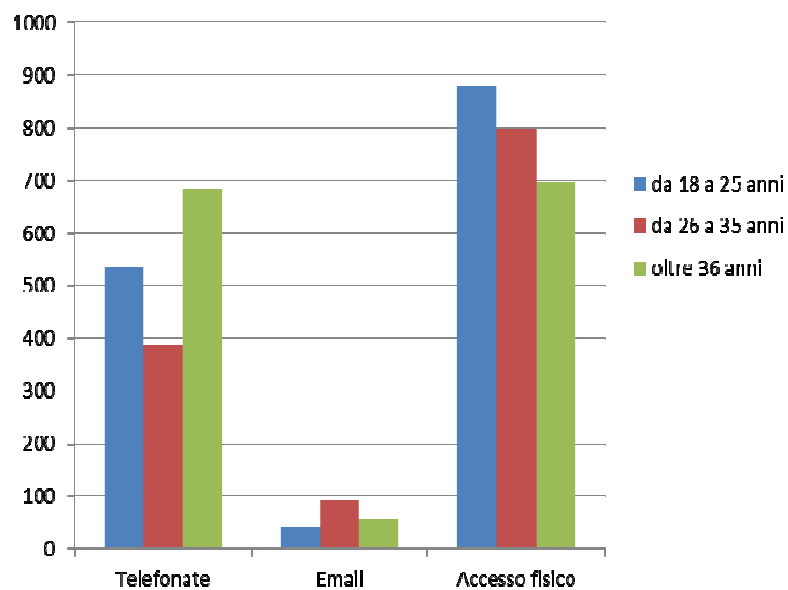
Innovazione



Riferimento alla Tabella 01

Altri tipi di richieste

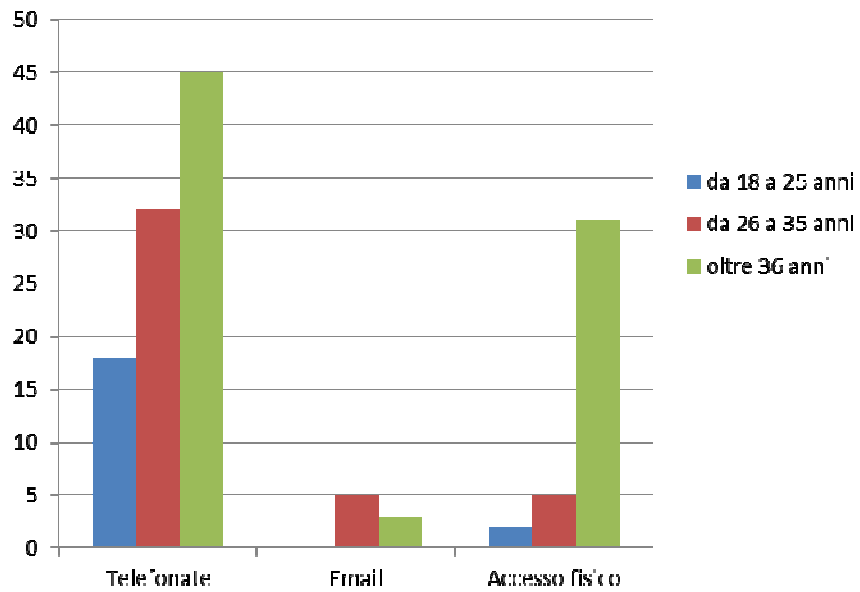
e/o informazioni



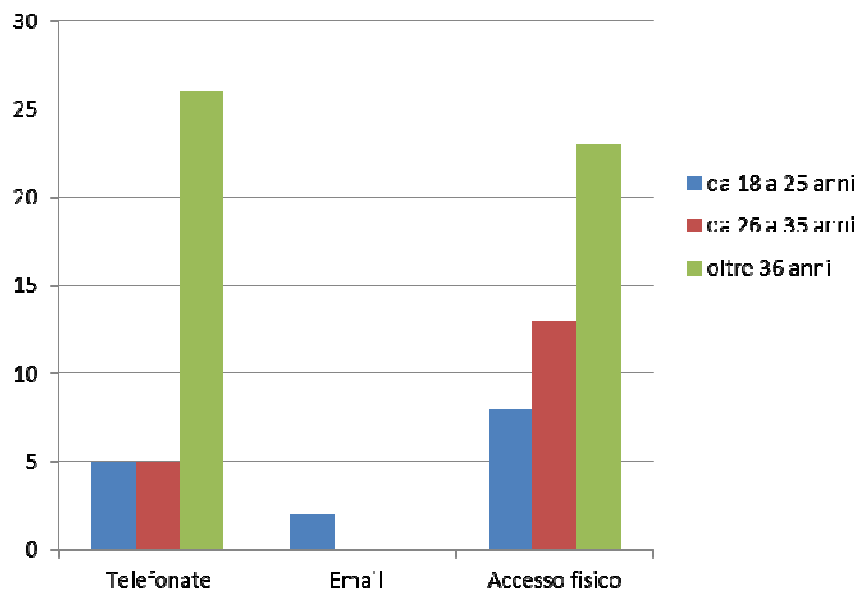
**Richieste pervenute da cittadini non inerenti il Dipartimento Attività Produttive
(periodo Gennaio/Dicembre 2013) – Tabella 02**

Tipo di richieste	Tipo di utenza	Richieste telefoniche	Richieste e-mail	Richieste con accesso fisico all'URP
Finanziamenti acquisto prima casa e/o ristrutturazione	Età da 18 a 25 anni	18	0	2
	Età da 26 a 35 anni	32	5	5
	Età oltre 36 anni	45	3	31
Programma Speciale Senise e/o Val d'Agri	Età da 18 a 25 anni	5	2	8
	Età da 26 a 35 anni	5	0	13
	Età oltre 36 anni	26	0	23
Agevolazione per l'energia elettrica	Età da 18 a 25 anni	0	0	0
	Età da 26 a 35 anni	6	0	9
	Età oltre 36 anni	6	0	12
Agevolazione per impianti gas auto	Età da 18 a 25 anni	0	0	0
	Età da 26 a 35 anni	12	2	21
	Età oltre 36 anni	6	9	23
Carta idrocarburi	Età da 18 a 25 anni	6	2	21
	Età da 26 a 35 anni	30	15	79
	Età oltre 36 anni	45	5	98
Apertura laboratori e/o palestre	Età da 18 a 25 anni	0	0	0
	Età da 26 a 35 anni	0	2	3
	Età oltre 36 anni	0	6	9
Corsi di formazione	Età da 18 a 25 anni	27	32	33
	Età da 26 a 35 anni	49	3	177
	Età oltre 36 anni	65	3	297
Altre informazioni	Età da 18 a 25 anni	56	8	297
	Età da 26 a 35 anni	309	65	269
	Età oltre 36 anni	9	21	387

Riferimento alla Tabella 02
Finanziamento acquisto prima casa
e/o ristrutturazione

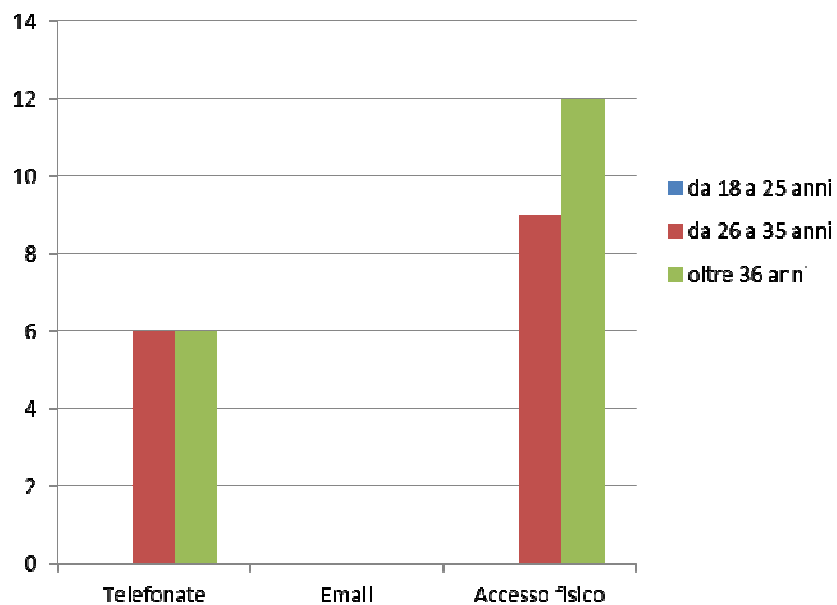


Riferimento alla Tabella 02
Programma speciale
Senise e/o Val d'Agri



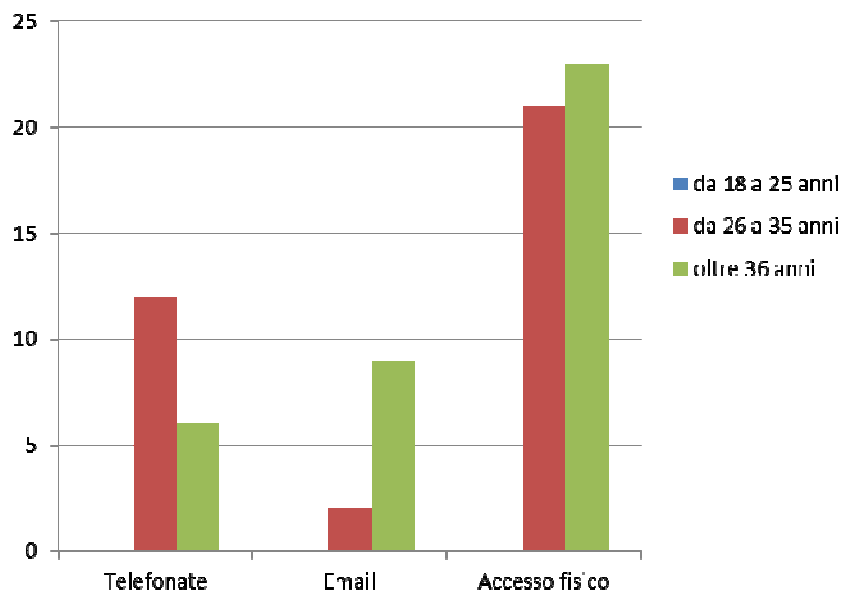
Riferimento alla Tabella 02

Agevolazione per
l'energia elettrica



Riferimento alla Tabella 02

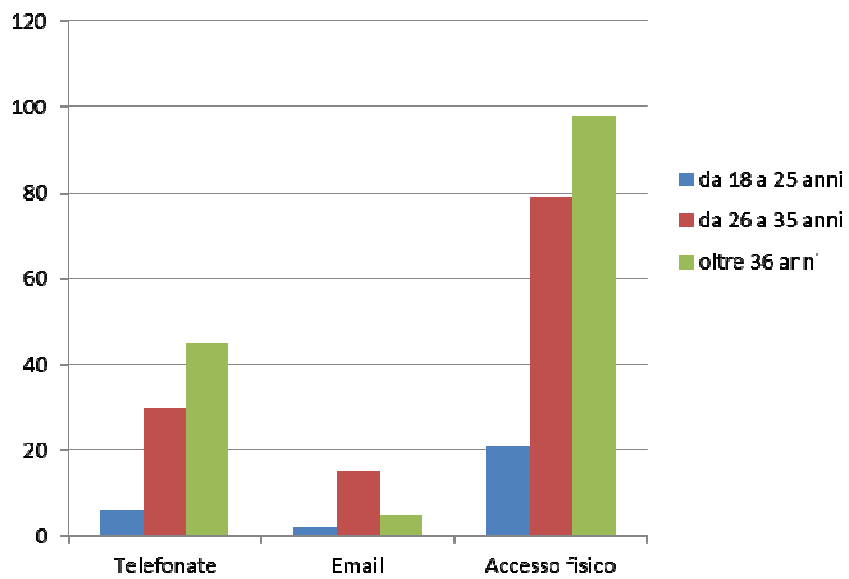
Agevolazione per
impianti gas auto



Riferimento alla Tabella 02

Carta

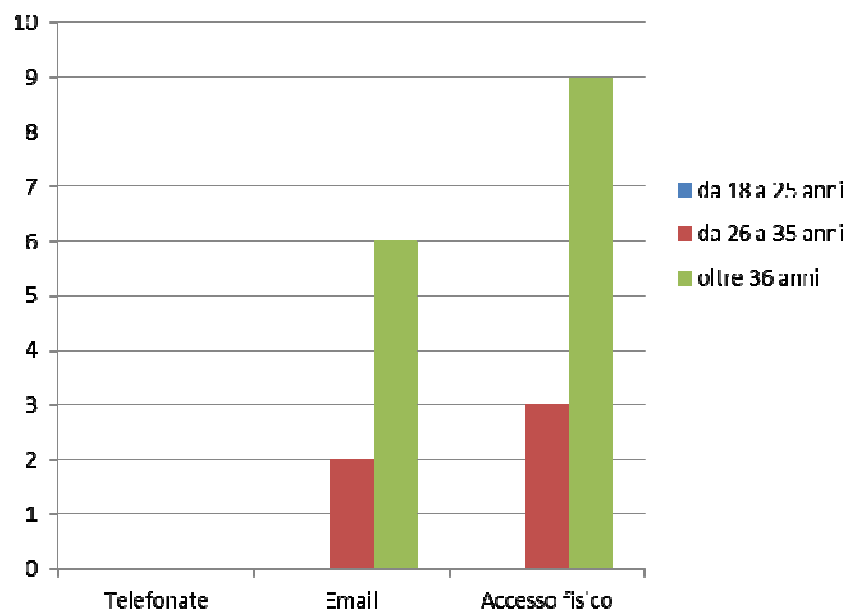
idrocarburi



Riferimento alla Tabella 02

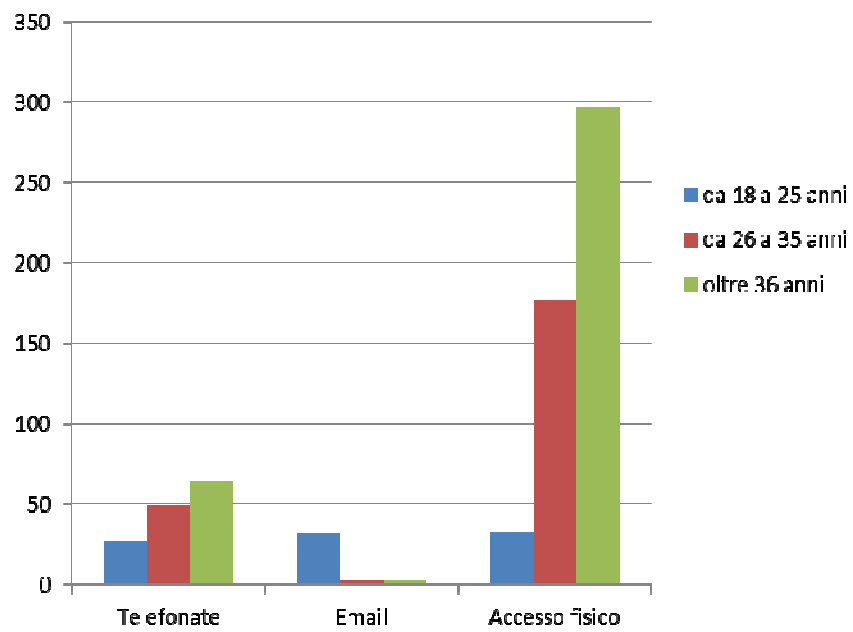
Apertura laboratori

e/o palestre



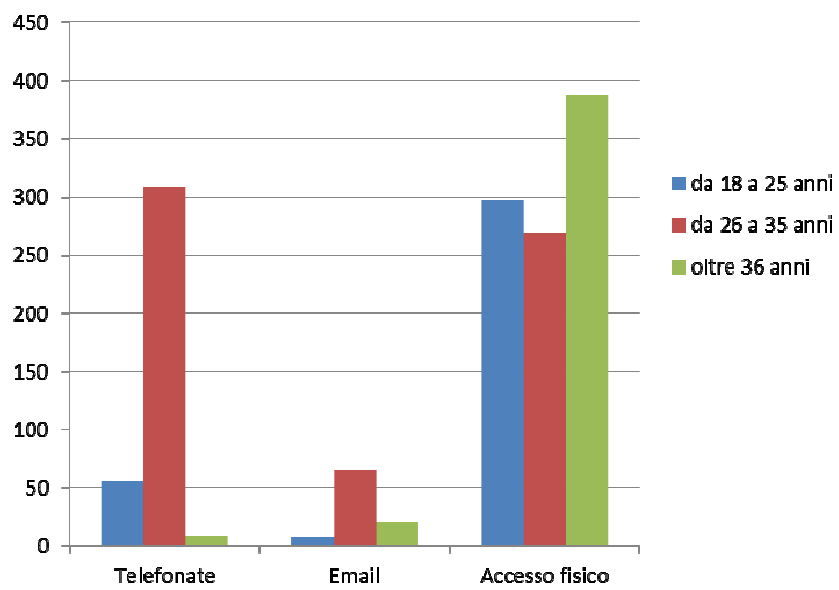
Riferimento alla Tabella 02

Corsi di
formazione



Riferimento alla Tabella 02

Altre
informazioni



I dati che abbiamo riportato nelle tabelle 01 e 02, sono frutto del lavoro svolto dallo staff degli 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.

Il nostro lavoro si completa anche con:

- Richieste rilascio PIN;
- Visure camerali;
- Accessi agli atti.

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 stati autorizzati a far parte del circuito "LINEA AMICA".

ACCESSI UTENTI AL SITO INTERNET DIPARTIMENTALE

Per quanto riguarda il sito internet Dipartimentale (<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100055>), non è stato possibile ricevere i dati di accesso alle varie pagine (dati Ufficio Società dell'Informazione), perché la società che ha realizzato il sito non è al momento disponibile.

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. Agli 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 servizio 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.

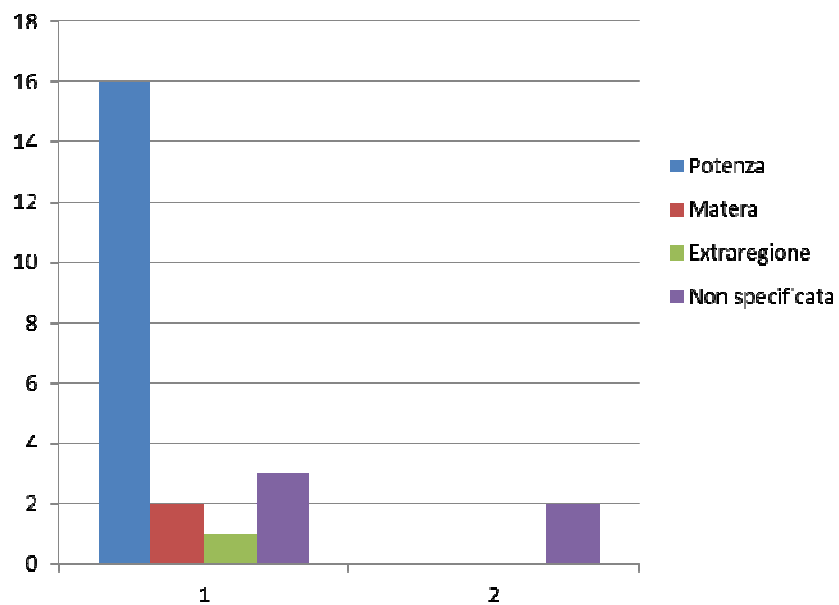
Di seguito riportiamo una tabella (Tabella 3) dei reports relativi ai cittadini-utenti che hanno usufruito del servizio del CUP (numero verde 800292020) e delle relative richieste.

Richieste di cittadini pervenute al CUP
(periodo Gennaio/Dicembre 2013) – Tabella 03

Tipo di richieste	Richiesta pervenuta dalla provincia di	Richieste telefoniche	Richieste e-mail	TOTALE
PIOT	Potenza	16	0	16
	Matera	2	0	2
	Extraregione	1	0	1
	Non specificata	3	2	5
Bando Innovazione	Potenza	3	0	3
	Matera	1	2	3
	Extraregione	0	0	0
	Non specificata	1	0	1
Agevolazione e/o riduzione bolletta gas	Potenza	2	0	2
	Matera	1	0	1
	Extraregione	0	0	0
	Non specificata	0	0	0
Realizzazione piani di sviluppo industriale	Potenza	1	0	1
	Matera	0	0	0
	Extraregione	0	0	0
	Non specificata	0	0	0
Altre informazioni	Potenza	0	0	0
	Matera	0	0	0
	Extraregione	0	0	0
	Non specificata	68	0	0

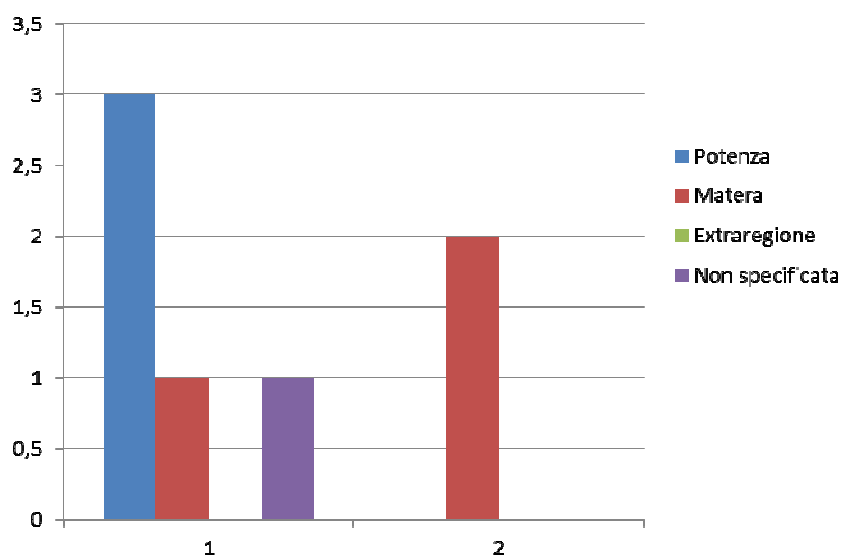
Riferimento alla Tabella 03

PIOT



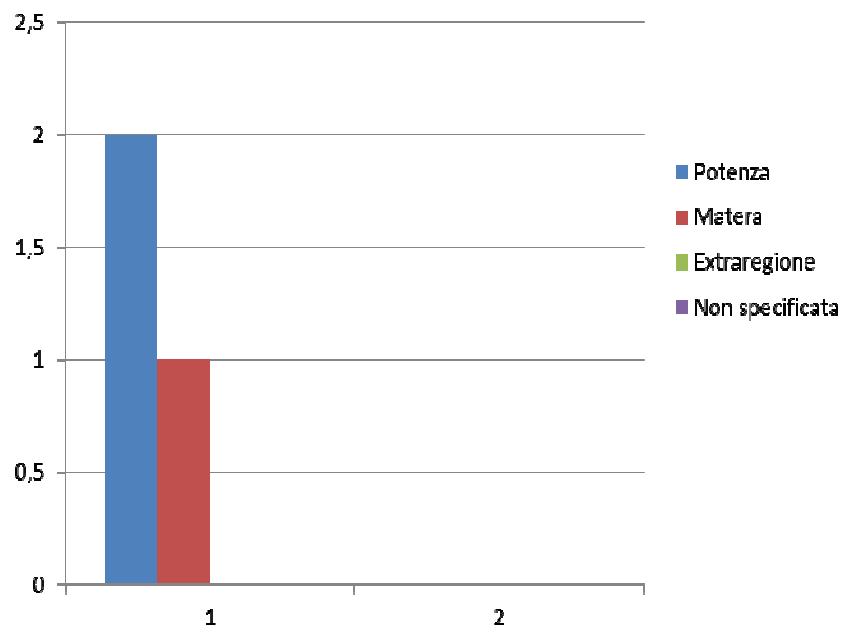
Riferimento alla Tabella 03

BANDO INNOVAZIONE



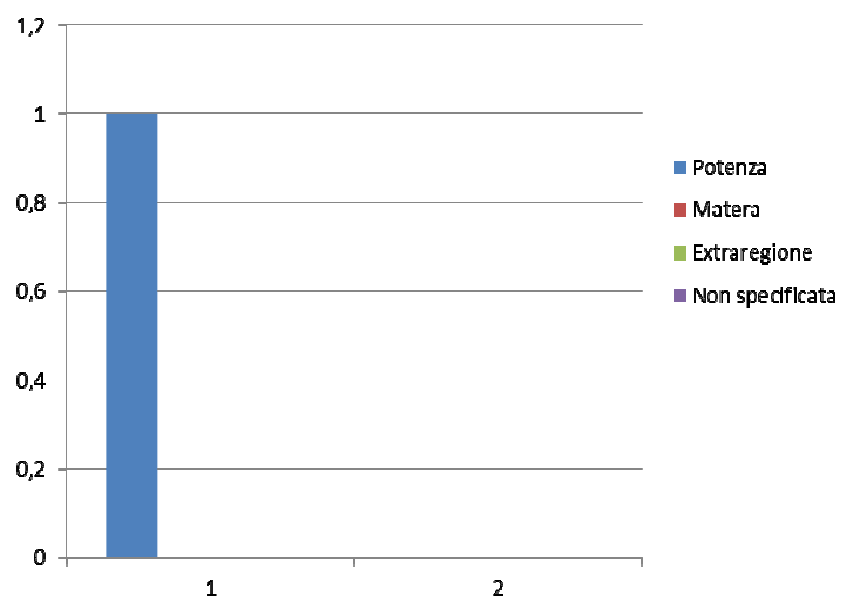
Riferimento alla Tabella 03

**AGEVOLAZIONE E/O
RIDUZIONE BOLLETTA GAS**



Riferimento alla Tabella 03

**REALIZZAZIONE PIANI DI
SVILUPPO INDUSTRIALE**





Conclusioni e proposte di lavoro

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. Come abbiamo già dettagliatamente descritto, i dati riportati sono frutto del lavoro svolto dall'URP, e l'elaborazione con i relativi grafici, potrebbero essere uno strumento utile a evidenziare le esigenze che vengono richieste da parte dell'utenza che vive in Basilicata. Purtroppo molti sono i giovani, che disoccupati, cercano di avere notizie, circa incentivi regionali a fondo perduto. Molte sono state le richieste di informazioni relative alla "carta carburanti", settore che la Regione Basilicata non ha competenze perché gestito del Ministero dello Sviluppo Economico. Abbiamo comunque fornito a tutti i richiedenti i recapiti telefonici e l'indirizzo e-mail del Ministero a cui rivolgersi.

E' un nostro particolare auspicio la realizzazione di una banca dati di cittadini-utenti, soprattutto giovani, imprenditori, commercianti, artigiani, suddivisi per settori (commercio, turismo, artigianato, ect.) che registrandosi al sito internet dipartimentale, 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 ad un loro eventuale scopo e/o aspettativa. In questo modo si fornirebbe un servizio di utilità in tempo reale al cittadino-utente.

Altro aspetto importante e da non poco conto è la nostra battaglia per la realizzazione di una "CARTA DEI SERVIZI", strumento utile e indispensabile per i cittadini.

Stiamo anche sollecitando la revisione del sito internet dipartimentale, con una migliore qualità della grafica e dei contenuti, oltre ad evidenziare i relativi "Responsabili dei Procedimenti".

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, perché pensiamo sempre che anche noi siamo cittadini-utenti !!

Potenza, 27 Maggio 2014

Rocco PALESE
P.O. URP Attività Produttive

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