



REGIONE BASILICATA

RELAZIONE DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'URP DEL DIPARTIMENTO POLITICHE DI SVILUPPO, LAVORO, FORMAZIONE E RICERCA



Gennaio/Dicembre 2014

Ruoli e Funzioni degli URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dopo l'approvazione, da parte della Regione Basilicata, della DGR n.227 del 19 Febbraio 2014, sono state rimodulate le denominazioni e le configurazioni dei Dipartimenti Regionali. Gli ex Dipartimento Attività Produttive, Politiche dell'Impresa e Innovazione Tecnologica, ed ex Dipartimento Formazione, Lavoro, Cultura e Sport sono stati accorpati in un unico Dipartimento denominato Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca. In questi giorni si sta predisponendo la nuova riorganizzazione degli uffici URP.

La collocazione ottimale sarebbe la sede di rappresentanza dell'ente o comunque in un edificio significativo. Nella scelta della collocazione e dell'organizzazione dell'ufficio deve essere valutato un aspetto estremamente importante: l'accesso dei diversamente abili. Gli URP, infatti configurandosi come servizio pubblico e luoghi aperti al pubblico, devono rispettare i principi generali relativi all'erogazione dei servizi pubblici e le norme in materia di barriere architettoniche (DPR n°503/96 e legge 104/92 art.8).

L'URP oltre che accessibile deve essere anche visibile. La visibilità significa riconoscimento immediato della struttura. Questo è reso possibile attraverso l'uso di segnaletica esterna, con l'uso di cartellonistica capace di guidare l'utente e di dare indicazioni anche sull'orario e sulle attività svolte. Il riconoscimento si costruisce anche attraverso l'uso di colori, immagini, slogan, loghi che identificano il servizio, e con strumenti che diffondano questa identità e che soprattutto siano sempre coerenti con l'immagine dell'URP.

La dimensione dell'ufficio dovrebbe essere valutata bilanciando la necessità di non creare un luogo troppo grande per evitare il senso di smarrimento con le necessità di offrire uno spazio comodo, sufficientemente grande per disporre le scrivanie, di collocare altri strumenti che si vogliono rendere accessibili ai cittadini (postazioni internet, totem, bacheche, materiale informativo, brochure, consultazione di materiale cartaceo, ecc.), di garantire la riservatezza del cittadino e uno spazio di attesa confortevole per gli utenti.

Lo spazio interno può essere strutturato sul modello degli open space, per comunicare un'immagine di trasparenza, accessibilità, modernità. La suddivisione in spazi personalizzati funzionali al rapporto/contatto diretto con il personale, costituiti da angoli aperti, ancor meglio se lo spazio è delimitato da mobili bassi e a una certa distanza dagli altri, a garanzia della riservatezza. Va ridotta al minimo la sensazione di divisione, di intimidazione o di rapporto rigido e burocratico. L'arredo deve quindi essere funzionale all'erogazione del servizio e allo stesso tempo adatto ad un rapporto di incontro e dialogo. La postazione/sportello dovrebbe essere organizzata in modo tale da consentire il rapporto face to face, una comune visione del monitor, ma anche una certa separatezza fisica.

Si dovrebbe organizzare un ambiente curato, confortevole, che sia in grado di comunicare un'idea di accoglienza e di ascolto ma anche di efficienza e professionalità. Design moderno, con colori gradevoli e funzionali.

Il nostro obiettivo è quello di migliorare il servizio. E' ancora difficile far capire a molti Dirigenti e Funzionari l'importanza della comunicazione interna. Molti bandi o iniziative di programmazione dovrebbero coinvolgere di più l'URP. E' importante collaborare alla stesura dei bandi o alla programmazione. Purtroppo dopo molteplici incontri e intese con i vertici, non siamo ancora riusciti a superare lo scoglio della comunicazione interna (1- dare seguito alla verifica di possibili migliorie al sito Dipartimentale, possibilità di creare una chat on line).

Una nota positiva riguarda la trasparenza. Da parte degli utenti/clienti c'è la possibilità di accedere ai procedimenti amministrativi (delibere, determine, decreti, BUR, ecc.). Purtroppo c'è ancora molto da fare per migliorare il sito internet (2 – attivazione di internet point Regionali).

L'evoluzione che caratterizza l'attuale scenario della comunicazione e dell'interazione via web dovrebbe profondamente modificare l'approccio del settore pubblico alla rete anche nella nostra Regione e Internet dovrebbe essere il canale privilegiato di riferimento per comunicare ai cittadini. Purtroppo ci sono ancora molte zone della Basilicata che non sono coperte dalla rete ADSL (vedi anche alcune zone di Potenza città). In questa realtà, anche la Pubblica Amministrazione è incapace di cogliere questa sfida. La P.A. deve avere l'esigenza di costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di efficienza e di trasparenza per essere "a misura di cittadino", sia esso persona, impresa, azienda. E le reti sociali, il web, sono un luogo nel quale questo può avvenire.

Sempre più spesso i cittadini cercano sul sito istituzionale le risposte ai propri quesiti, la soluzione ai propri problemi, si informano, però, in molti casi non riescono a trovare gli argomenti cercati, anche in relazione ai settori. Il sito istituzionale della Regione Basilicata (<http://www.regione.basilicata.it>) dovrebbe essere il principale punto di accesso alle informazioni, uno spazio virtuale impossibile da ignorare.

Il miglioramento delle relazioni fra Istituzioni e cittadino dovrebbe far scaturire adeguate azioni di comunicazione. E' importante dare il segnale di considerare il passaggio dal

vecchio modello burocratico di Amministrazione ad un modello più evoluto e cioè quello di Amministrazione digitale.

Con l'approvazione del D.L.gs. 33/2013, il cittadino, ha avuto la possibilità dell'accesso civico e cioè il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati, la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi della normativa vigente, che l'Amministrazione ha ommesso di pubblicare sul sito istituzionale.

La richiesta di accesso civico va presentata al Responsabile per la trasparenza e non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente; inoltre non deve essere motivata ed è gratuita.

L'Amministrazione, entro trenta giorni, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto, dando comunicazione al richiedente dell'avvenuta pubblicazione e indicandone il relativo collegamento ipertestuale. Se il documento, l'informazione o il dato richiesti risultassero già pubblicati, nel rispetto della normativa vigente, l'Amministrazione indicherà al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

Modalità per l'esercizio del diritto di accesso civico

Le richieste, per la cui presentazione non è previsto l'uso di alcuna modulistica, devono essere inoltrate al Responsabile per la trasparenza ovvero, nei casi di ritardo o mancata risposta, il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo in materia di accesso civico.

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) (3 – Importante sarebbe, implementare, dal prossimo anno, l'utilizzo della PEC o mail istituzionale con il cittadino, da parte dell'operatore URP, questo sarà utile strumento sia per una futura e pronta valutazione dell'operatore, sia per avere una propedeutica lettura del lavoro svolto.

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 sottoscrivere 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 è stata modificata con l'attuazione della DGR n.227 del 19 Febbraio 2014. Infatti, con la fusione dei Dipartimenti Formazione e Attività Produttive gli URP sono diretti dalla guida dell'unica Direzione Generale, presieduta dal Dr. Giandomenico Marchese.

Attualmente l'URP del nuovo Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca è collocato a piano terra e vi lavorano: Rocco Palese (POC), Vito Guarino (POS) Iula Maria Donata, Podda Giampietro, Emanuela Marino e Mecca Ivan (Società DATACONTACT di Matera). Mentre, Giuseppe De Palma (POC dell'ex Dipartimento Formazione) è rimasto nella sua originaria ubicazione al terzo piano.

Il nostro auspicio e la nostra nuova organizzazione è quello di 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.

Con il tempo si è registrata un'estensione delle competenze richieste al personale URP: se all'inizio, infatti, tale struttura si occupava innanzitutto di "fornire informazioni" oggi l'URP, e chi vi lavora, diventano "garanti" dell'esercizio effettivo di altri diritti dei cittadini, come per esempio quello di partecipazione. Con il passare degli anni inoltre anche all'interno dell'URP si sono diffusi gli strumenti ICT e nuove tecnologie, assumendo in misura crescente una rilevanza e un ruolo maggiore per lo svolgimento delle attività di comunicazione e relazione con i cittadini.

In questo senso l'URP si colloca come struttura dinamica nel tempo – e anche nello spazio data la diversità delle scelte organizzative e funzionali delle amministrazioni – che richiede agli operatori un costante aggiornamento (su strumenti e normativa soprattutto) e una grande inclinazione al cambiamento e all'innovazione.

Purtroppo, ancora vecchi e nuovi problemi di comunicazione interna degli Uffici e di logistica, che già in altre occasioni abbiamo messo in evidenza, sono ancora rimasti irrisolti. Le nostre richieste erano improntate su una migliore "Gestione dell'informazione" con:

- L'acquisizione di atti e/o visualizzazioni;
- Le comunicazioni tra Uffici del Dipartimento e URP;
- La partecipazione ai Comitati di Direzione.

Inoltre, abbiamo pensato di migliorare il servizio all'utenza con la possibilità di informazioni con l'autorizzazione a:

- 1) Creare una pagina Facebook URP;
- 2) Una mailing list e/o servizio di SMS;
- 3) Il coinvolgimento dell'URP alla redazione e/o bozza degli atti.

Abbiamo, nel nostro interno, implementato il servizio URP, con accesso a tutti gli operatori URP a:

- Cartella condivisa sul server dipartimentale con informazioni relative a bandi e/o servizi del Dipartimento (suddivise per Uffici);
- Creazione di un'unica casella di posta elettronica (urpformazione@regione.basilicata.it e urpattivaproduttive@regione.basilicata.it).

Il nostro obiettivo principale è interscambiare le informazioni e le notizie facendo prevalere il lavoro di gruppo.

SITO INTERNET

Il nostro intento è sempre rivolto alla vetrina del nostro Dipartimento ed alle attività che vengono svolte e fornire, al meglio, le informazioni relativamente ai bandi e a tutte le notizie utili ai cittadini e/o imprese del territorio regionale.

Questo lo si può ottenere con un lavoro migliorativo da fare sul sito internet Dipartimentale. Il problema principale è che non è stato strutturato in modo da essere di semplice consultazione e tantomeno di facile ricerca delle notizie. In molti casi non c'è più un archivio o una ricerca con glossario o con indice analitico.

Sarebbe opportuno avere una cronologia delle informazioni e tematizzare i settori e le informazioni contenute.

In molti casi è impossibile trovare il Responsabile del procedimento o chi è stato l'autore nel redigere la stesura di un operato, questione molto importante che si collega al problema della trasparenza (D. Lgs. 33/2013).

Come capire quando la rete interna di informazioni funziona?

La comunicazione interna è un processo complesso di comunicazione, utilizzata per la diffusione di informazioni, comunicati, dati, compiti all'interno di un'organizzazione, perché destinata al pubblico interno, sia dipendente sia collaboratori.

Elaborata dal quadro generale tracciato dalla comunicazione organizzativa adottata all'interno dell'ente, la comunicazione interna si pone come complementare e funzionale alla comunicazione esterna, dalla quale si distingue perché veicolo principale per condividere qualsiasi tipo di messaggio, sia informativo che funzionale, da parte del pubblico interno all'ente. La circolazione del flusso di informazioni è convogliata in una rete strutturata di canali di divulgazione, in modo che sia facilmente fruibile e riconoscibile, sia per essere consultata che per essere alimentata.

Per essere il più possibile efficace, la rete di comunicazione interna e la produzione di contenuti deve essere precedentemente pianificata e coordinata in modo da raggiungere un maggior grado di coordinamento delle funzioni della comunicazione. Solitamente, la gestione della comunicazione interna è affidata ad un servizio specifico, nel caso degli enti pubblici più grandi, oppure gestito da un solo ufficio, spesso lo stesso URP.

Tipologie di comunicazione

Le direttrici che seguono i messaggi sono individuabili abbastanza facilmente, tanto da poterli isolare in tre gruppi: top-down, bottom-up e “a rete”. Tutte queste modalità sono accomunate dal fatto di essere bi-direzionali.

I flussi delle informazioni possono essere originate dall’alto e rivolte agli altri strati dell’organizzazione, modalità denominata top-down, oppure seguire il percorso contrario, partire dalla base dell’organizzazione per raggiungere gli altri livelli dell’ente, chiamata bottom-up. Queste direttrici sono molto diffuse nelle tipologie organizzative di tipo tradizionale, ma sono poco adatte per organizzazioni meno gerarchizzate. Per quest’ultimo tipo di organizzazioni si parla di informazione “a rete”, una tipologia di informazione diffusa che segue i centri nevralgici dell’organizzazione senza distinguere una direzione prevalente.

I vantaggi di un buon sistema di comunicazione interna

Costruire un sistema di comunicazione interna è un aspetto importante per un’organizzazione, anche per le più piccole: non si può confinare alla sola pausa caffè la comunicazione all’interno dell’ente. Un circuito interno di questo tipo può rispondere alla soddisfazione di diverse tipologie di esigenze.

Innanzitutto, condividere il maggior numero di informazioni e dati permette all’ente di raggiungere livelli di efficienza ed efficacia molto alti, con l’effetto positivo di raggiungere gli obiettivi prefissati in modo meno dispendioso. Indirettamente, essere al corrente delle attività intraprese dall’ente, anche solo a livello superficiale, aumenta il senso di appartenenza all’azienda, con un effetto positivo sul clima interno ed il benessere organizzativo. Questo riflesso della comunicazione interna si verifica a prescindere dalla natura dei messaggi diffusi: un’organizzazione che dialoga con i propri dipendenti trasmette un senso di attenzione ed importanza nei confronti del capitale umano. Grazie ad un sistema di comunicazione interna si può arrivare a rafforzare il senso di appartenenza e partecipazione all’ente utilizzandolo nella diffusione e promozione di quegli aspetti che riguardano direttamente la visione dell’ente.

Il circuito di comunicazione interna si presta quindi ad usi diversi, i quali si concretizzano in effetti benefici sui risultati e sull’ambiente interno dell’ente se gestito in modo da strutturare una buona organizzazione del personale.

Qualità e tecnologia

L'efficacia della comunicazione interna è però strettamente legata alla qualità dei messaggi diffusi. Approfittare del circuito interno per diffondere messaggi di poca importanza provoca un effetto di disaffezione verso lo strumento, col risultato finale che nessuno più presterà attenzione a ciò è divulgato attraverso i canali di comunicazione interna. Naturalmente si dovrebbe prestare attenzione anche al numero di messaggi diffusi. È sempre importante non arrivare ad una sovraesposizione informativa del pubblico interno, in quanto si creerebbe solo un fastidioso senso di smarrimento e confusione. Anche per questo motivo è importante un'efficace programmazione e coordinamento delle informazioni diffuse e dei canali da utilizzare. Questo non esclude che uno stesso messaggio non sia proposto su più mezzi di informazione, azione spesso necessaria, ma questo presuppone un intervento ponderato e non casuale.

La diffusione dei supporti tecnologici, con un riferimento particolare alle tecnologie informatiche, ha aumentato le potenzialità offerte dalla comunicazione interna. In termini di capillarità di diffusione del messaggio e di velocità di diffusione non c'è nulla che possa competere con una rete intranet, per esempio. Certo, questo presuppone che ogni collaboratore sia dotato di una postazione computer, richiesta che si pone a monte dello sviluppo della rete di comunicazione interna. Uno strumento tradizionalmente legato al supporto cartaceo come il BUR può beneficiare della riconversione su supporto digitale.

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.

Come l'ente dialoga con cittadini e utenti

La comunicazione esterna è uno degli aspetti che connotano la comunicazione organizzativa e viene di consueto utilizzata per dialogare direttamente con tutti gli interlocutori esterni all'ente/organizzazione o più genericamente si rivolge all'utenza potenziale attraverso azioni di comunicazione di massa.

La comunicazione esterna rivolta all'utenza, alle altre amministrazioni o enti, imprese o associazioni, contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto. (Attivare monitoraggio costante).

In tal senso è possibile individuare almeno due diverse modalità di comunicazione esterna, che si differenziano in base all'obiettivo della stessa: laddove l'intento dell'Amministrazione è quello di comunicare o rendere un servizio dedicato a target specifici di utenti, la comunicazione esterna sarà diretta proprio a quella tipologia di utenza, pertanto gli strumenti utilizzati dovranno consentire una personalizzazione del messaggio, ovvero una specificità rispetto al target cui sono destinati. Al contrario, se l'obiettivo comunicativo è svolgere un'azione di sensibilizzazione o informazione di massa, sarà utile servirsi di strumenti che consentano una larga diffusione del messaggio, utilizzando, laddove possibile, anche strumenti e modalità specifiche della comunicazione agli organi d'informazione di massa.

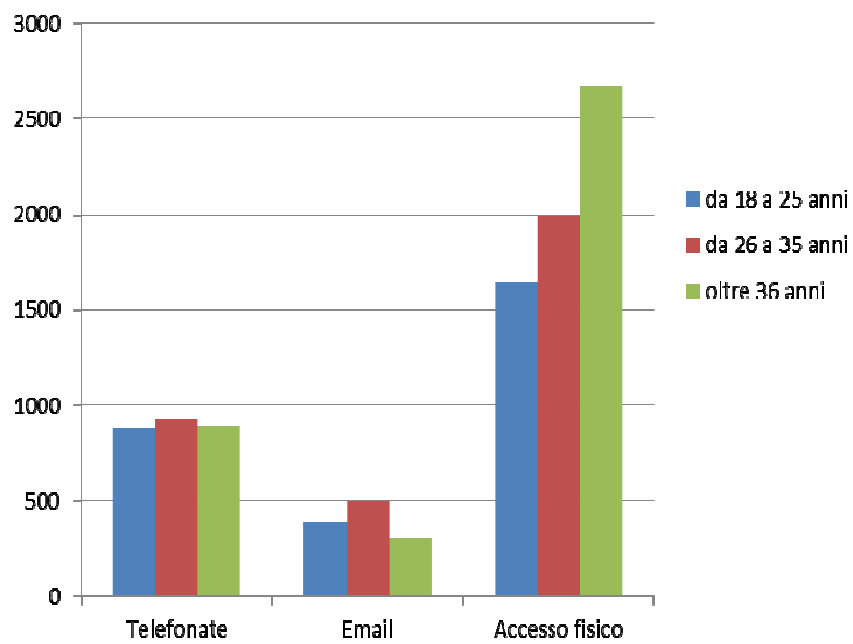
Obiettivi

- far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;
- svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

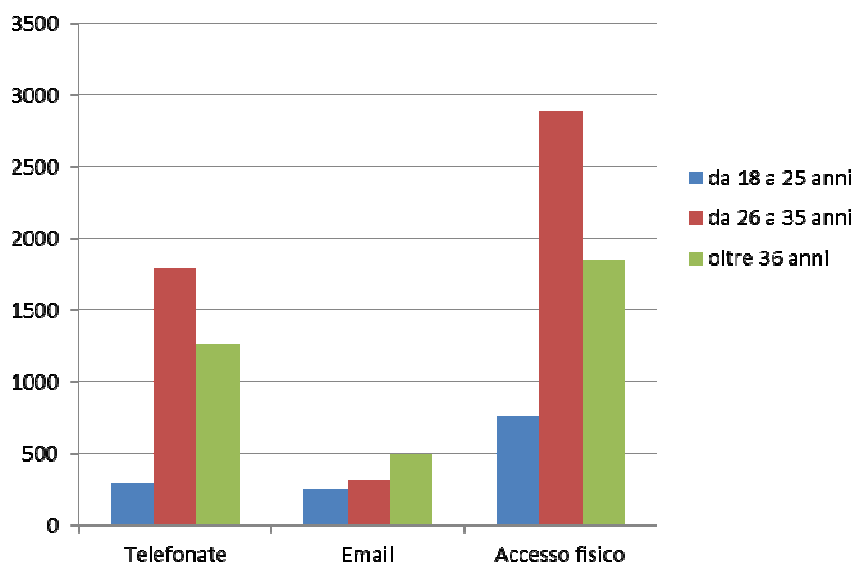
**Richieste pervenute da cittadini inerenti il Dipartimento Politiche di Sviluppo,
Lavoro, Formazione e Ricerca (periodo Gennaio/Dicembre 2014) – Tabella 01**

Tipo di richieste	Tipo di utenza	Richieste telefoniche	Richieste e-mail	Richieste con accesso fisico all'URP
Bando risparmio energetico	Età da 18 a 25 anni	881	387	1.644
	Età da 26 a 35 anni	929	497	1.992
	Età oltre 36 anni	896	298	2.665
Finanziamenti e/o prestiti agevolati per imprese già avviate	Età da 18 a 25 anni	299	258	766
	Età da 26 a 35 anni	1.795	318	2.889
	Età oltre 36 anni	497	1.264	1.846
Corsi di Formazione e Master	Età da 18 a 25 anni	647	268	597
	Età da 26 a 35 anni	1.598	222	1.433
	Età oltre 36 anni	409	246	961
Informazioni mobilità in deroga	Età da 18 a 25 anni	0	2	1
	Età da 26 a 35 anni	409	21	526
	Età oltre 36 anni	87	9	76
GARANZIA GIOVANI	Età da 18 a 25 anni	106	23	366
	Età da 26 a 35 anni	20	9	69
	Età oltre 36 anni	254	2	782
PIOT	Età da 18 a 25 anni	7	47	166
	Età da 26 a 35 anni	92	8	27
	Età oltre 36 anni	6	8	26
Bando UN PONTE PER L'OCCUPAZIONE	Età da 18 a 25 anni	77	35	105
	Età da 26 a 35 anni	98	6	426
	Età oltre 36 anni	66	0	297
Altri tipi di informazioni	Età da 18 a 25 anni	1.359	617	3.988
	Età da 26 a 35 anni	866	29	1.645
	Età oltre 36 anni	895	69	1.987

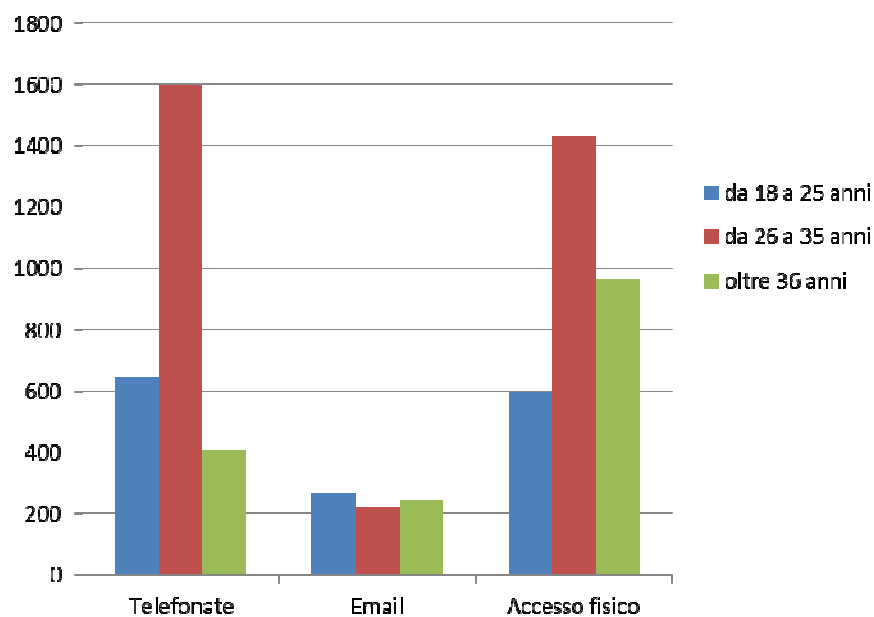
Riferimento alla Tabella 01
Bando Risparmio energetico



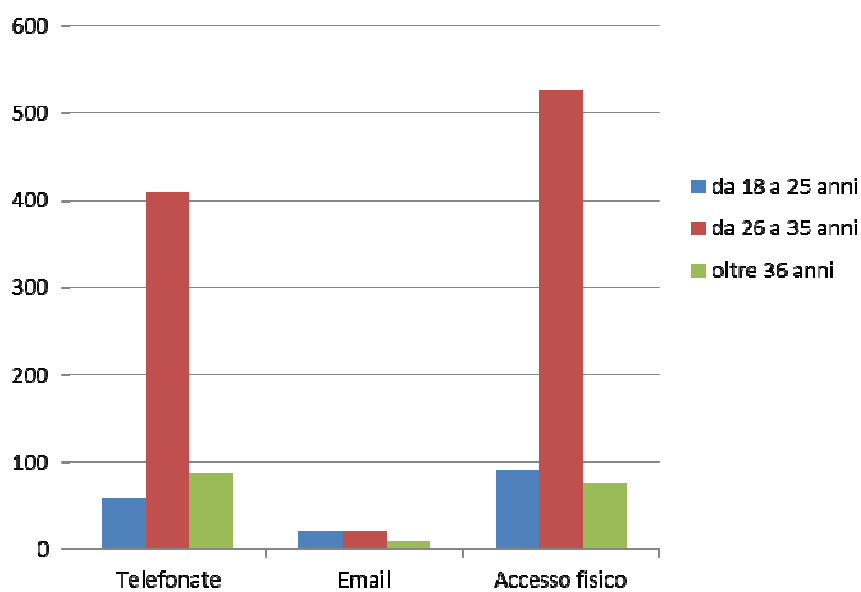
Riferimento alla Tabella 01
Finanziamenti e/o prestiti agevolati per imprese già avviate



Riferimento alla Tabella 01
Corsi di Formazione e/o Master

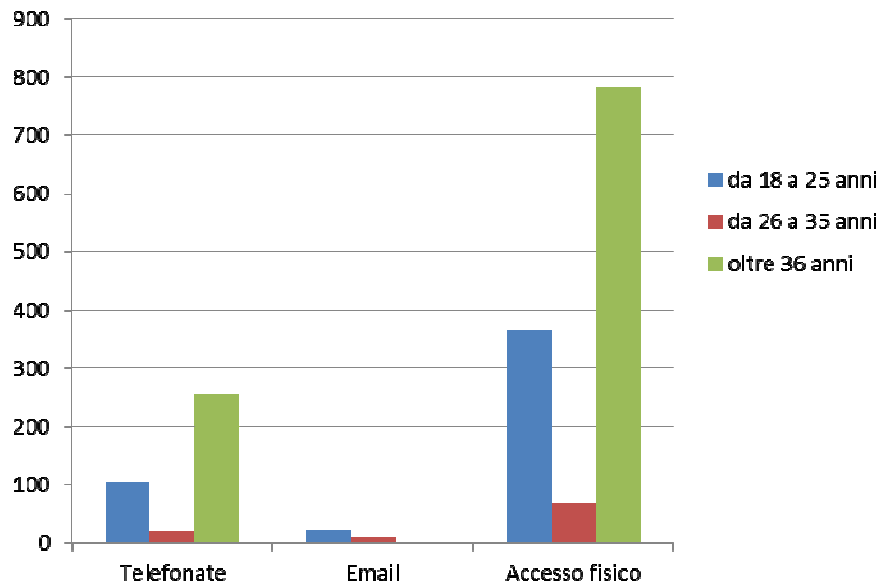


Riferimento alla Tabella 01
Mobilità in deroga



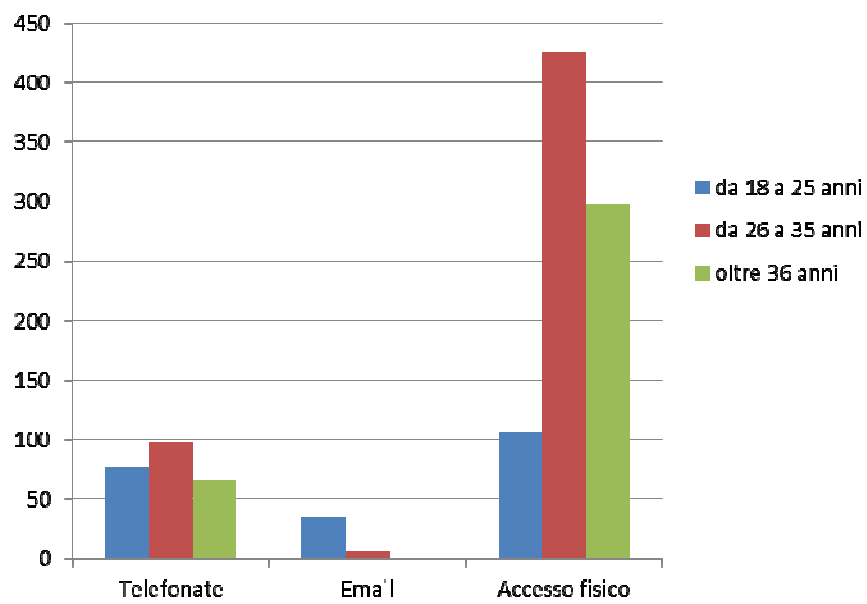
Riferimento alla Tabella 01

Garanzia Giovani



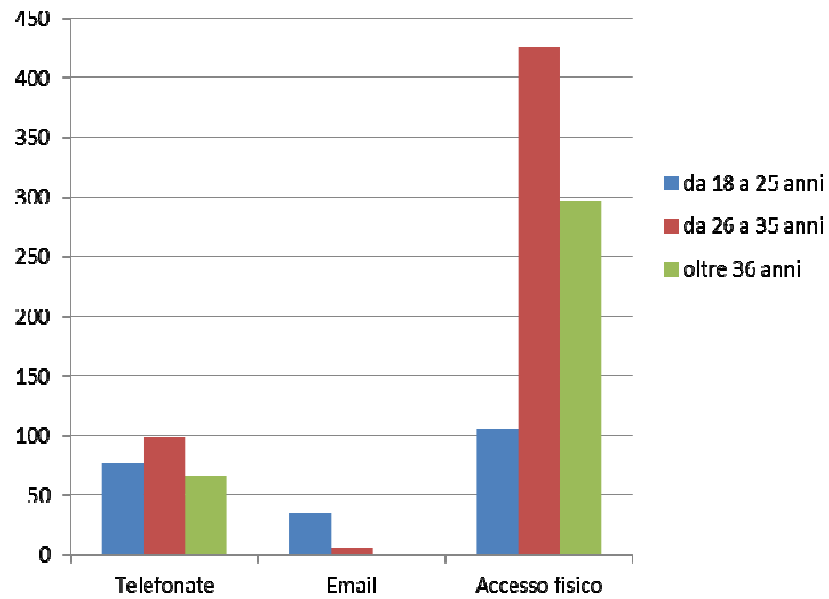
Riferimento alla Tabella 01

PIOT



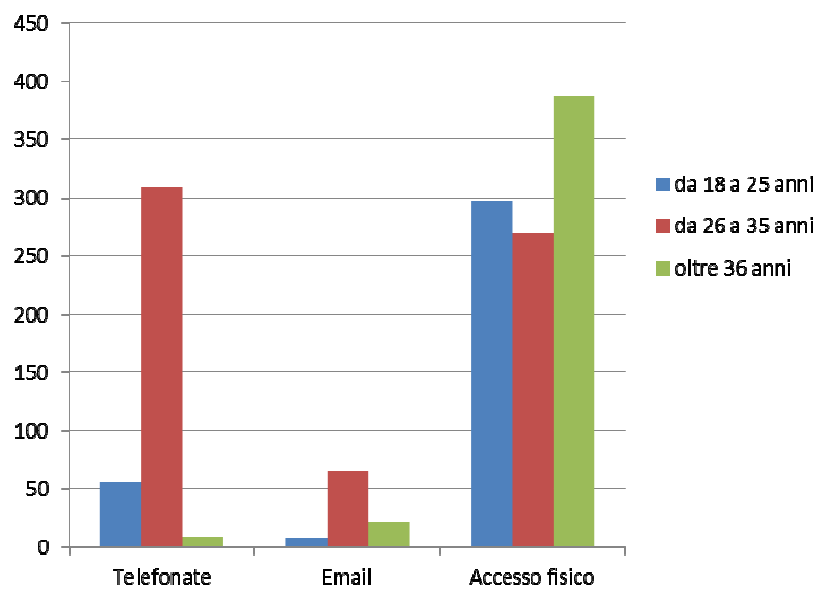
Riferimento alla Tabella 01

Ponte per l'occupazione



Riferimento alla Tabella 02

Altre
informazioni



I dati, che abbiamo riportato nella tabella 01, sono frutto del lavoro svolto dallo staff dell'URP del Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca, 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 2014)

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 operano Ivan Mecca ed Emanuela Marino, che la Società DATACONTACT, ha assegnato e che principalmente si occupano dell'inserimento di informazioni, bandi, ect, relativi agli Uffici del Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca 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.

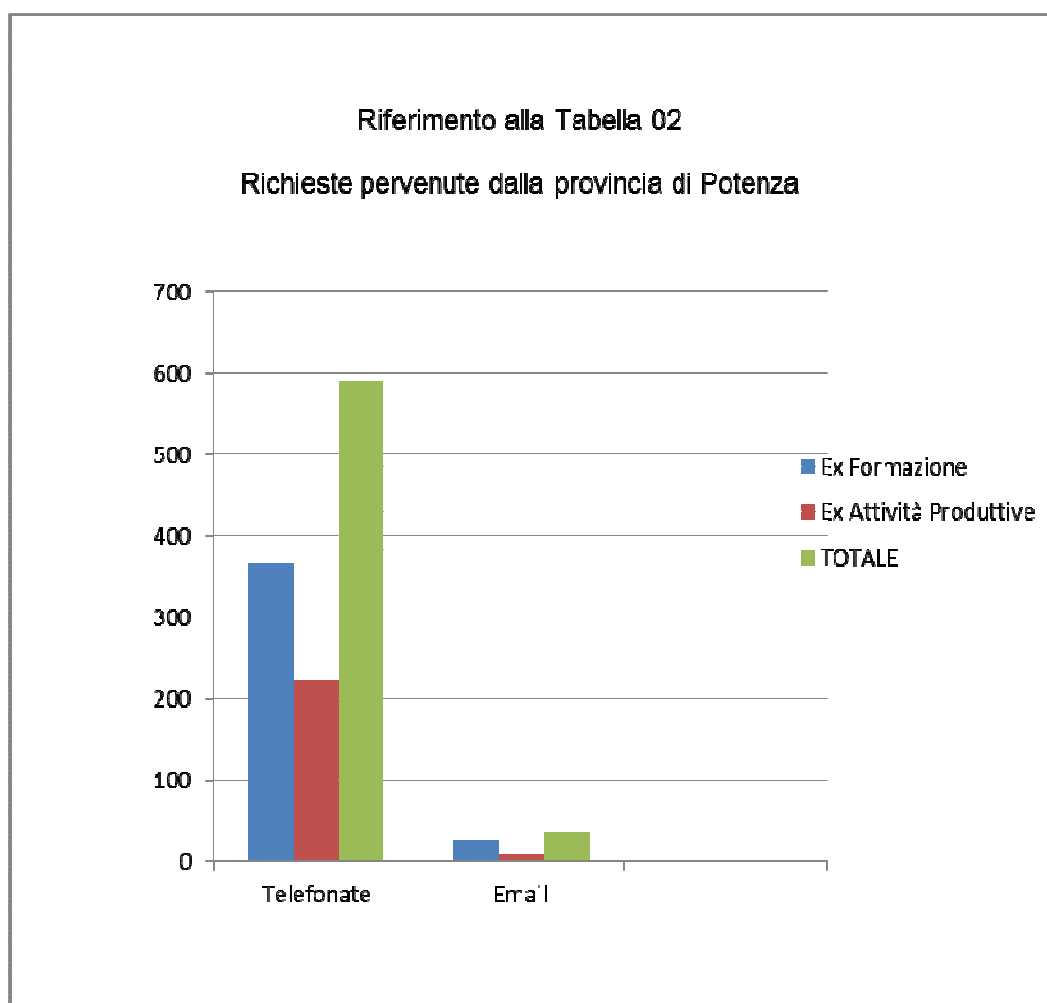
Viene fornito un servizio per accogliere chiamate che vanno dal Lunedì al Venerdì (dalle ore 8.00 alle ore 20.00) ed il Sabato (dalle ore 08.00 alle ore 13.00).

Dall'erogazione di tale servizio, sono stati rilevati i seguenti dati (Fonte DATACONTACT) per il periodo 01/01/2014 al 31/12/2014.

Di seguito riportiamo una tabella (Tabella 02) dei reports relativi ai cittadini-utenti che hanno usufruito del servizio del CUP (numero verde 800292020) e delle relative richieste.

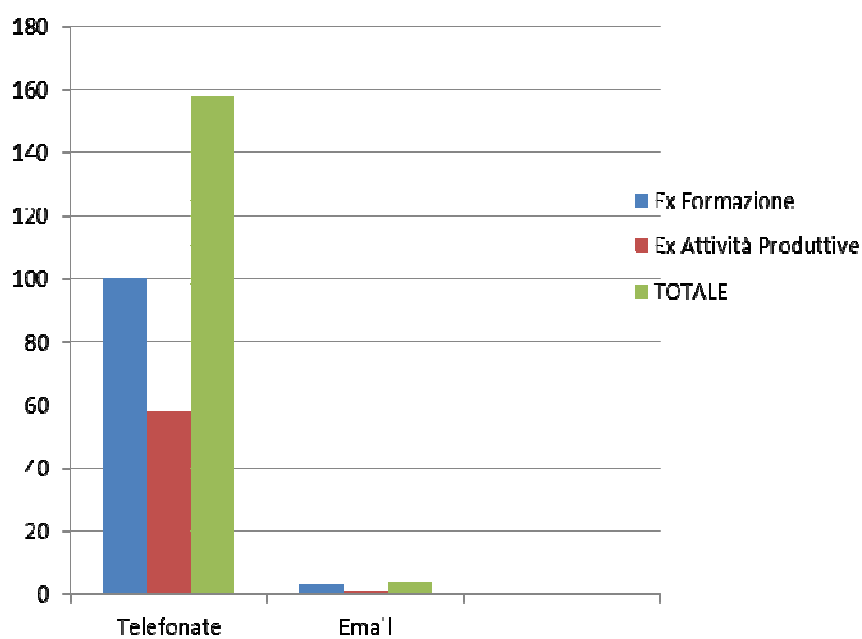
**Richieste di cittadini pervenute al CUP
(periodo Gennaio/Dicembre 2014) – Tabella 02**

Richieste inerente il Settore	Richiesta pervenuta dalla provincia di	Richieste telefoniche	Richieste e-mail	TOTALE
Ex Formazione	Potenza	367	27	394
	Matera	100	3	103
	Extraregione	71	1	72
	Non specificata	237	65	302
Ex Attività Produttive	Potenza	223	9	232
	Matera	58	1	59
	Extraregione	32	1	33
	Non specificata	25	89	114



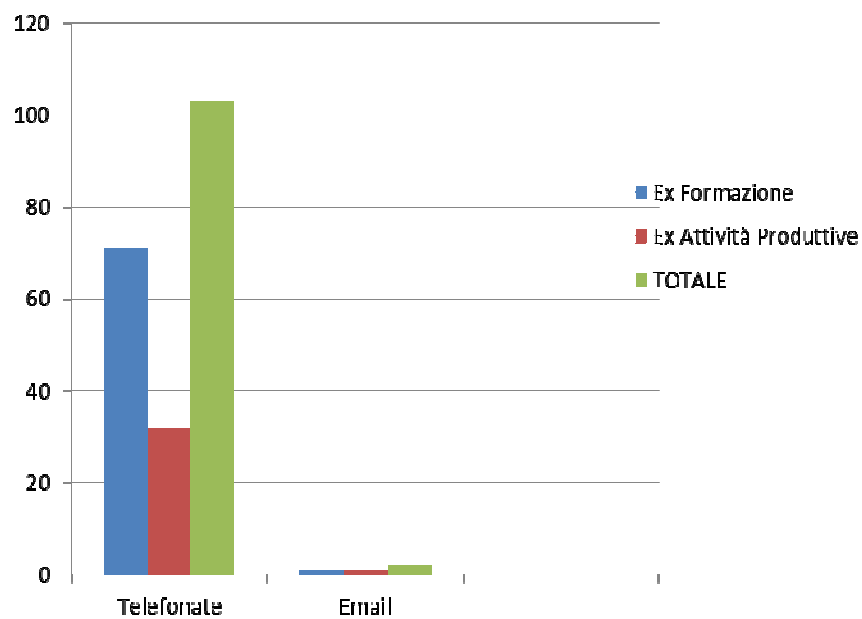
Riferimento alla Tabella 02

Richieste pervenute dalla provincia di Matera

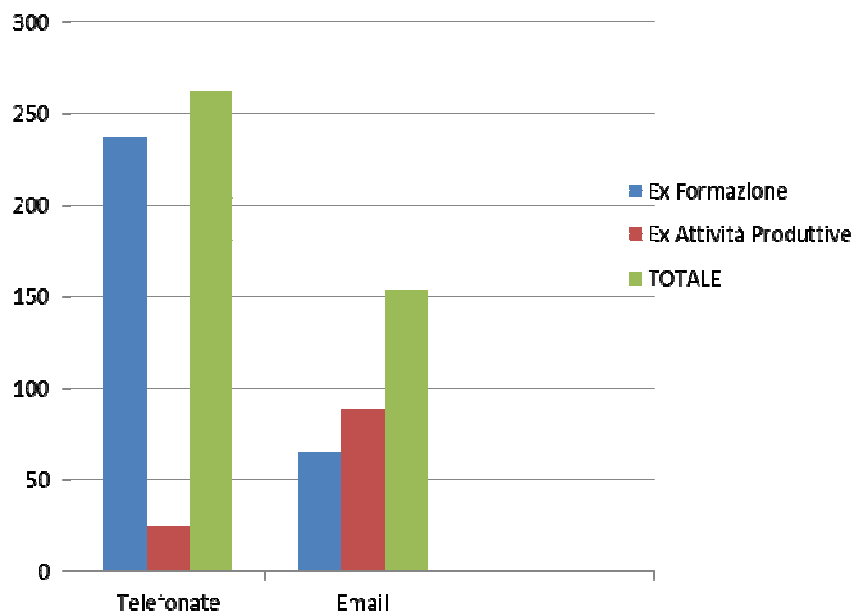


Riferimento alla Tabella 02

Richieste pervenute da Extraregione



Riferimento alla Tabella 02
Richieste pervenute da Extraregione



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, 25 Maggio 2015

Gli operatori dell'URP: De Palma Giuseppe – Rocco Palese – Guarino Vito – Iula Maria Donata – Podda Giampietro – Mecca Ivan – Marino Emanuela