

RAPPORTO 2018



Direzione generale Risorse, Europa,
Innovazione e istituzioni.
Servizio Statistica, comunicazione, sistemi
informativi geografici, partecipazione



Ufficio relazioni con il pubblico

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



URP IT 234952/A

Credits

Direzione generale Risorse, Europa, Innovazione e istituzioni.
Servizio Statistica, comunicazione, sistemi informativi geografici, partecipazione

Responsabile: Stefano Michellini

Coordinamento rapporto: Gina Pietrantonio, Gianni Varani

Editing: Barbara Murtas

Redazione rapporto:

Dario Barbieri, Maria Chiara Daldi, Franca Demaestri, Marinella Festi, Antonella Forti, Luce Lodi, Marco Mancini, Silvia Mazzoli, Barbara Murtas, Brunella Peli, Rossella Ragadini, Patrizia Soldati, Dora Sprovieri

Sportello Agrea:

Manuela Ruggeri

Coordinamento: Giovanna Carboni

Sportello Imprese:

Jessica Boselli, Fausto Capraro, Simone Carapia

Coordinamento: Anna Maria Linsalata

Sportello Ricostruzione Imprese:

Valentina Gerini

Sportello Cartografico:

Eugenio Guida, Arno Micheler, Silvia Rubino, Massimiliano Zocchi

Coordinamento: Maria Luisa Garberi



Urp ufficio relazioni con il pubblico
Regione Emilia-Romagna
Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna
Telefono 800 662200
urp@regione.emilia-romagna.it
www.regione.emilia-romagna.it/urp
Facebook Urp Ufficio relazioni con il pubblico

Ringraziamenti

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

Un ringraziamento particolare va ai referenti Urp di Direzione generale per la generosa disponibilità a supportare quotidianamente il lavoro dell'Urp.

Grafica: Gabriella Napoli - icone: Freepik.com | progetto grafico ChatBot: AirPixel

Stampa: Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna - 2019



Un giorno le macchine riusciranno a risolvere tutti i problemi, ma mai nessuna di esse potrà porne uno

(Albert Einstein)



Baratterei tutta la mia tecnologia per una serata con Socrate

(Steve Jobs)



Ogni tecnologia sufficientemente avanzata è indistinguibile dalla magia

(Arthur Clarke)



C'è vero progresso solo quando i vantaggi di una nuova tecnologia diventano vantaggi di tutti

(Henry Ford)



Le macchine mi colgono di sorpresa con grande frequenza

(Alan Turing)



Noi abbiamo gran fretta di costruire un telegrafo dal Maine al Texas; ma potrebbe darsi che il Maine e il Texas non abbiano nulla di importante da comunicarsi

(Henry Thoreau)

Al servizio della nostra regione

Il report annuale dell'Ufficio relazioni con il pubblico è un prezioso indicatore per registrare i problemi prevalenti di chi bussa alle porte della nostra istituzione regionale. Si tratta di una lettura utile per tutti i servizi regionali, tanto per gli operatori quanto naturalmente per il decisore politico.

È interessante registrare la tendenziale concordanza tra le domande maggiormente ricorrenti di chi si è rivolto all'Urp, ad esempio sui temi del lavoro, delle imprese, della casa, della formazione, dell'assistenza, e le priorità che si è data la nostra agenda di governo, dove è ben presente la preoccupazione di creare lavoro attraverso il sostegno alle imprese quanto quella di fornire servizi di qualità a tutte le persone. Abbiamo fatto tanto per offrire risposte adeguate, come indicano i dati, ma sappiamo altrettanto bene di dover ancora fare moltissimo.

Abbiamo attraversato anni estremamente difficili, che hanno intaccato sicurezze economiche e sociali, e con esse una parte della coesione che ha sempre contraddistinto la nostra comunità regionale; ne siamo usciti cambiati e diverse cicatrici restano nel tessuto civile ed economico: non solo meritano tutta la nostra attenzione, ma anche uno sforzo ulteriore di ricucitura per la quale il lavoro delle istituzioni e dei servizi è imprescindibile.

L'Urp è parte essenziale di questa capacità di attenzione e attivazione: operando sulla frontiera e al servizio dei cittadini e di chi lavora nei servizi, accorcia ogni giorno le distanze. Per questa attività delicata e preziosa voglio ringraziare chi vi opera, in raccordo e leale collaborazione con l'istituzione regionale; ma ancora più con attenzione e spirito di servizio verso i nostri veri "azionisti", le cittadine e i cittadini della nostra Emilia-Romagna.

Stefano Bonaccini

Presidente della Regione Emilia-Romagna

Le sfide dell'Urp

Il tradizionale report annuale dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Regione Emilia-Romagna, che rappresenta sempre un grande motivo di stimolo, ha un pregio, tra gli altri: mostrarci un ufficio che riesce, nonostante l'impegno quotidiano delle richieste da evadere, a porsi continuamente l'obiettivo di innovare la propria attività. Non è un ufficio, in altre parole, che si è "adagiato" nella routine. Già negli anni passati ha investito costantemente sull'aggiornamento professionale, ha cercato di creare e aggiornare banche dati (rete degli Urp, concorsi e mobilità, le risposte alle domande più frequenti, vale a dire le Faq). Ora, ha puntato sulle possibili applicazioni alla propria attività dell'Intelligenza artificiale. Lo ha fatto con un percorso professionale di rinnovamento e di adeguamento della banca dati alle domande frequenti, che costituiscono un buon approccio metodologico all'innovazione. Tutto ciò è dettagliatamente e spiegato nel rapporto che segue, con una particolare attenzione sul possibile sviluppo delle cosiddette "ChatBot", i programmi che forniscono risposte adeguate all'utenza, via via perfezionandosi.

Questo documento, quindi, serve anche a dimostrare, se ce ne fosse ancora bisogno, che un Urp non è affatto un ufficio di "ripiego", ma può rappresentare una attività di grande rilievo, oltretutto di evidente utilità per i cittadini, sul piano del rinnovamento della Pubblica amministrazione.

Emma Petitti

Assessora al bilancio, riordino istituzionale,
risorse umane e pari opportunità

L'Urp che verrà

L'Urp della Regione si sta da tempo interrogando sull'impatto che i diritti digitali e il diritto alla trasparenza dei cittadini, sanciti dalla riforma della Pubblica Amministrazione, avranno sui modelli comunicativi e organizzativi adottati fino ad ora dagli enti pubblici.

Lo sviluppo tecnologico e la digitalizzazione dei servizi, incideranno fortemente nei prossimi anni sull'attività degli Urp che saranno chiamati a sviluppare nuove competenze e professionalità.

Ai canali tradizionali, telefono, email, sportello, si affiancheranno sempre più nel tempo strumenti di nuova generazione che utilizzano il web, i social network e l'intelligenza artificiale per dialogare e fornire servizi ai cittadini.

Questa consapevolezza ha portato l'Urp della nostra Regione a muoversi in questi anni sul versante della multicanalità investendo nel 2018 su un progetto di "ChatBot" legato allo sviluppo dell'intelligenza artificiale.

Il "ChatBot" è un programma che grazie agli algoritmi e alle tecniche dell'intelligenza artificiale è in grado di simulare una conversazione umana composta da più messaggi.

Il sistema per funzionare deve essere collegato ad una base informativa opportunamente organizzata dal punto di vista dell'architettura delle informazioni (modello organizzativo) per fornire risposte coerenti ai cittadini.

Con l'aiuto di un esperto di comunicazione si è organizzato un percorso formativo che ci è servito per capire quali servizi e processi possano essere agevolati dall'utilizzo di questa tecnologia.

Nell'ambito del laboratorio sono state riscritte le faq (risposte alle domande frequenti) e definito un modello organizzativo delle informazioni con risposte coerenti per i cittadini.

Il "ChatBot" sarà disponibile nel sito dell'Urp e dopo un'opportuna sperimentazione si estenderà il modello agli Urp del territorio.

L'obiettivo finale di questo processo è la creazione di un Urp federato, in grado di offrire servizi pubblici moderni, di semplice utilizzo, orientati alla comprensione e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

Anche il ruolo del personale addetto all'attività di risposta sarà facilitato dall'uso del "ChatBot".

L'intelligenza artificiale potrà ottimizzare le risorse interne della PA incentivando l'utilizzo dei servizi online e contribuendo allo sviluppo di professionalità specialistiche e creative.

Il "ChatBot" risponderà ai quesiti più semplici consentendo al personale di front-office di concentrarsi su tematiche di maggiore complessità.

La tumultuosa trasformazione tecnologica a cui stiamo assistendo in questi anni e la crescita della così detta "intelligenza artificiale" fanno molta paura e rischiano di trovarci impreparati di fronte ad un mondo che sta cambiando con grande rapidità.

Servirà quindi investire in una formazione costante e innovativa del personale per generare nuove competenze e professionalità.

La leadership del futuro dovrà essere in grado di gestire in modo integrato risorse umane e macchine, se si desidera che l'intelligenza artificiale possa esprimere il pieno potenziale all'interno dell'organizzazione.

È un momento di accelerazione nei cambiamenti, e le competenze e i valori più richiesti saranno quelli che permetteranno ai leader, ma anche ai loro team, di essere adattabili, di abbracciare i cambiamenti, valorizzandone i lati positivi.

Comprendere le potenzialità dell'intelligenza artificiale è importante, ma altrettanto importante è essere presenti nei confronti dei bisogni delle persone che sono coinvolte nel cambiamento.

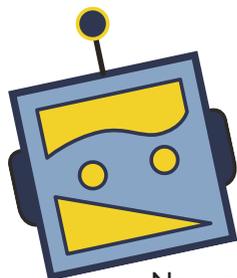
Tutti si chiedono se i robot umanoidi ci ruberanno il lavoro o ci miglioreranno la vita.

La maggior parte dei prototipi oggi in circolazione ha una limitata intelligenza artificiale, ma i robot cresceranno velocemente dal punto di vista cognitivo e un giorno faranno le stesse cose degli esseri umani.

Ne consegue che una macchina potrà anche riuscire ad imitare l'uomo, ma non avrà una coscienza e dei sentimenti che rimarranno, come sosteneva Cartesio, una prerogativa umana.

Occorrerà quindi una piena comprensione delle potenzialità umane e delle macchine per generare un nuovo paradigma, un ciclo virtuoso in cui le macchine saranno di sostegno alle attività degli uomini e gli uomini guideranno il miglioramento continuo di ciò che le macchine potranno fare.

È questa la sfida che dovremo affrontare nei prossimi anni.



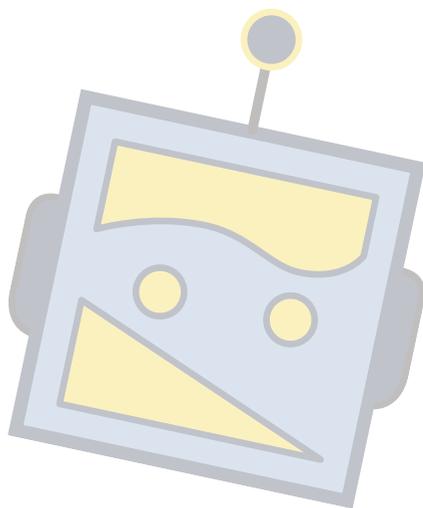
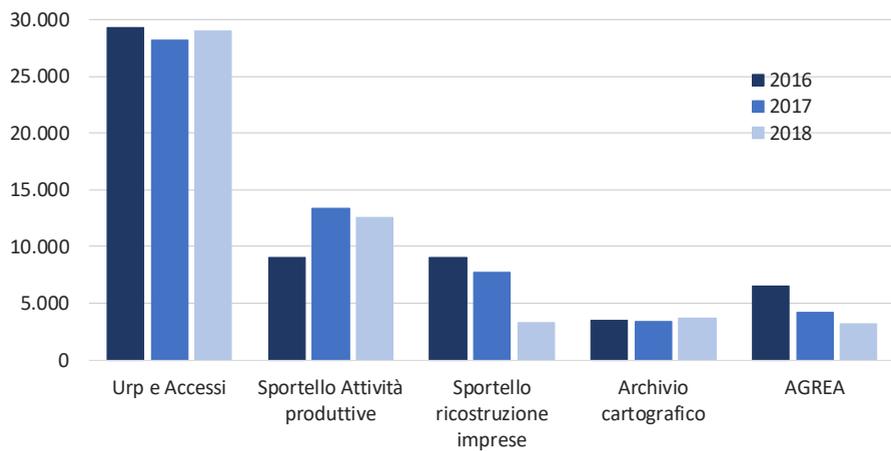


Il 2018 in numeri

**Contatti rilevati dall'Urp e dai punti di contatto specialistici.
Anni 2016-2018 (valori assoluti)**

	2016	2017	2018
Urp e Accessi	29.246	28.156	28.969
Sportello Attività produttive	9.003	13.375	12.582
Sportello ricostruzione imprese	9.030	7.750	3.346
Archivio cartografico	3.512	3.425	3.751
Agrea	6.502	4.206	3.246
Totale	57.293	56.912	51.894

Se osserviamo la sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni, si può vedere che nell'ultimo anno si è registrato un calo degli utenti sugli sportelli "Ricostruzione imprese" e "Agrea". Resta stabile negli anni l'attività dell'Urp.



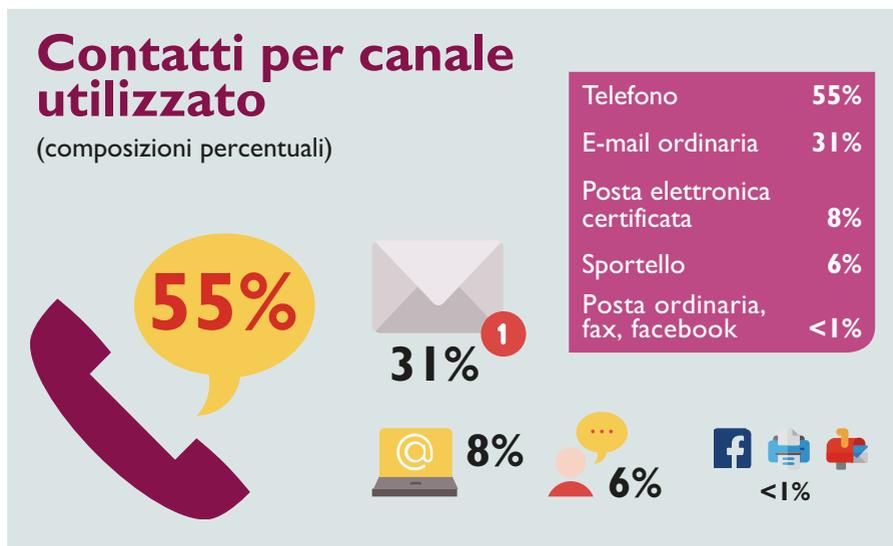
I contatti dell'Urp, quanti sono?



La media dei contatti nel 2018 è stata di 4.324 al mese con un lieve calo fisiologico nei mesi di agosto e dicembre

Contatti per canale utilizzato

(composizioni percentuali)



Si registra un calo in percentuale del telefono come mezzo di contatto, sceso al 55% (per oltre un decennio si attestava stabilmente al 70%) mentre la posta elettronica rappresenta il 31% dei contatti, seguita da Posta Elettronica Certificata (PEC) all'8% e dallo sportello al 6%. Facebook ha prodotto meno dell'1% dei contatti

Gli argomenti più richiesti

(composizioni percentuali)



Richieste in rapporto alle Direzioni generali

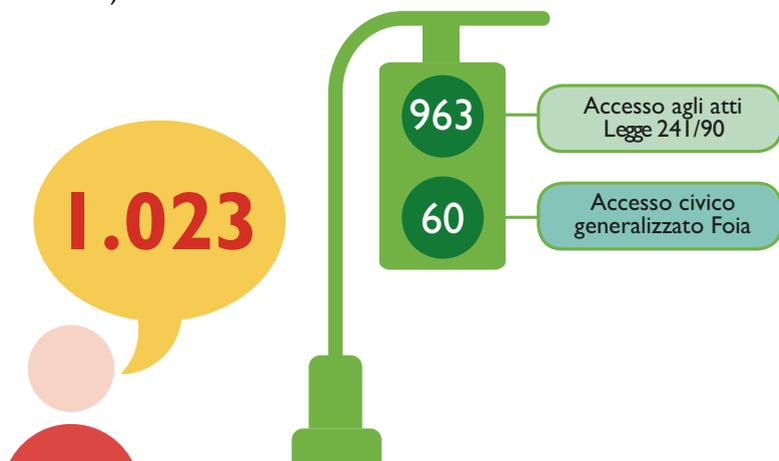
(valori percentuali)



Assemblea Legislativa	0,7%
Gabinetto del Presidente della Giunta	1,3%
D.G. Agricoltura, caccia e pesca	1,7%
D.G. Risorse, europa, innovazione e istituzioni	7,9%
D.G. Cura del territorio e dell'ambiente	6,2%
D.G. Cura della persona, salute e welfare	9,1%
D.G. Economia della conoscenza, del lavoro e impresa	36,6%
Aziende, istituti e enti della Regione	0,5%
Altre strutture e enti fuori Regione	2,3%
AGREA	6,3%
Sportello Energia	0,7%
Agenzia Protezione Civile	0,4%
Archivio cartografico	7,2%
Agenzia regionale Ricostruzione Sisma 2012	8,4%
Agenzia regionale per il lavoro	8,8%
Accessi	1,9%

Richieste di accesso

(valori assoluti)



Le richieste di accesso agli atti (1.023) sono in aumento rispetto al 2017 (618). La maggior parte delle richieste hanno riguardato l'accesso agli atti, in base alla vecchia Legge 241/90.

Ancora poco utilizzato l'accesso civico generalizzato (Foia)

Accessi al sito Web

Visite complessive	391.699
Visite medie mensili	32.342
Visitatori unici medi mensili	29.019
Visualizzazioni di pagina complessive	649.071
Visualizzazioni di pagina medie mensili	54.089

Sezioni più cliccate

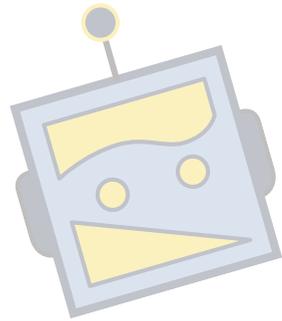
(visualizzazioni di pagina)

• Faq	295.888
• Concorsi	93.839
• Notizie	45.430



(valori assoluti)

Rispetto al 2017 si è rilevato un aumento delle visualizzazioni di pagina complessive di oltre il 50%. Più del 40% delle visite avviene attraverso smartphone, con un notevole incremento rispetto al 2017 (30%).



Chi ci segue su Facebook

Persone che seguono
la pagina **1028**

Utente tipo: età media
45/54 anni



Argomenti preferiti

- formazione professionale e lavoro
- opportunità per i giovani
- finanziamenti alle imprese
- bandi regionali
- proposte turistiche e culturali di visita e conoscenza del territorio

La pagina Facebook oggi conta più di 1000 follower che, attraverso questo canale, possono dialogare con l'Amministrazione per chiedere informazioni e servizi. L'utente tipo che visita la nostra pagina è di sesso femminile con un'età compresa tra i 45 e i 50 anni.

Dicono di noi



Ringraziamenti ricevuti via **email** e **Facebook**

Formazione professionale e lavoro	240
Argomenti vari	386
Totale	626



Indagine di gradimento

Valutazione del servizio offerto dall'Urp
(Punteggi medi di valutazione, minimo=1, massimo=4, target=2,5)

Qualità complessiva del servizio offerto	3,33
Completezza e chiarezza delle risposte	3,27
Tempestività delle risposte	3,40
Disponibilità e cortesia degli operatori	3,35
Competenza e professionalità degli operatori	3,46

Il 2018 si è chiuso con tante attestazioni di apprezzamento ricevute per telefono sul numero verde e per email.

Inoltre, attraverso un questionario di gradimento è stata misurata la qualità del lavoro dell'Urp, così come viene percepita dai cittadini. Su una scala da 1 a 4, individuato in 2,5 il valore target che attesta un servizio efficiente, anche per il 2018 è stato dimostrato che l'Urp è capace di offrire un servizio utile a una utenza che esige sempre maggiore attenzione alle proprie istanze.

In particolare molto gradite sono la competenza e la cortesia degli operatori.



99

Direzioni Generali e Agenzie	Oggetto segnalazione/reclamo
D.G. Cura della persona, salute e welfare	Ritardi nell'attivazione e nel pagamento del Res (Reddito di solidarietà), requisiti di accesso al Rei, normativa sull'obbligo vaccinale, cure inadeguate per persone affette da autismo, risarcimenti per interventi chirurgici non riusciti o episodi di malasanità, orari visite specialistiche non rispettati, inosservanza normativa apertura e gestione sale da gioco, pagamento dei ticket sanitari, tempi di attesa per visite e prestazioni specialistiche, difficoltà di accesso al fascicolo sanitario tramite "Federa", disservizi del Numero verde sanità (non raggiungibile, sempre occupato e mancata risposta), disservizi: guardia medica, pronto soccorso e 118, concorso per l'accesso al corso di medicina generale
D.G. Cura del territorio e dell'ambiente	Orari dei treni e degli autobus non rispettati e inadeguati per le esigenze dei viaggiatori, in particolare dei pendolari, abbonamento "Mi muovo anche in città", manutenzione e sicurezza dei tratti stradali e ferroviari, misure antimog, auto leasing escluse dal bando "bollo auto ibride", abusi edilizi in area protetta, dati da fornire per iscrizione al Criter
D.G. Economia della conoscenza, del lavoro e impresa	Corsi di formazione e stage non utili a trovare lavoro e non rispondenti alle aspettative, mancanza di una banca dati per la ricerca delle informazioni online, stage non attinenti al percorso formativo e problemi legati all'attivazione dei tirocini, pagamento bando buono libro e borse di studio
Agenzia regionale per il Lavoro	Malfunzionamento dei Centri per l'impiego, malfunzionamento del sistema di invio delle comunicazioni obbligatorie (Sare).
Agenzia regionale Sicurezza Territoriale e Protezione civile	Risarcimento danni causati da calamità naturali, mancata manutenzione degli argini dei fiumi, problemi con la piattaforma per l'inserimento delle associazioni di volontariato
D.G. Risorse, Europa, innovazione e istituzioni	Contestazione per cartelle esattoriali relative al bollo auto, risarcimento danni da fauna selvatica, centralino della Regione che non risponde, malfunzionamento del geoportale
Agenzia regionale per le erogazioni in agricoltura (AGREA)	Iter e ritardi nel pagamento agli agricoltori, disservizi sportello Urp Agrea.
Altre strutture fuori regione	Segnalazione sportello pericolante di una cabina elettrica, perdita di acqua da un tombino Hera, buca pericolosa

39

27

18

8

6

6

3

Certificazione di qualità

2014

Certificazione qualità
ISO 9001/2008
Carta dei servizi

2015
2016
2017

Consolidamento procedure e introduzione di miglioramenti organizzativi sia sul versante della comunicazione interna sia nel rapporto con i cittadini

2018

Attività avviate per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini:

- Definizione di nuovi canali di comunicazione con i cittadini tramite l'utilizzo dell'intelligenza artificiale
- Gestione procedure relative all'accesso agli atti, accesso civico, Foia
- Laboratorio "ChatBot" per la riscrittura delle Faq
- Nuovo software per la gestione dei contatti
- Nuovo portale vocale per la distribuzione delle telefonate
- Perfezionamento della comunicazione social e web
- Produzione nuovi video
- Revisione della Carta dei Servizi
- Aggiornamento del questionario di gradimento dei servizi offerti ai cittadini

Cosa ci chiedono



Agricoltura

Come aprire un agriturismo, lo sportello “fai da te” dell’agricoltore, i contributi per aprire un’azienda agricola, i bandi del PSR (Programma di sviluppo rurale), gli indirizzi degli sportelli Uma (Utenti motori agricoli), l’elenco delle fattorie didattiche, l’iniziativa “fattorie aperte”, la certificazione dei prodotti di qualità, come ottenere la licenza di pesca, le autorizzazioni fitosanitarie, il patentino fitosanitario per l’acquisto e l’uso dei prodotti, la regolamentazione della caccia e della pesca, i tesserini per la raccolta dei funghi e dei tartufi.

Ambiente

Il bando ecobonus per i veicoli commerciali ecologici, il bando bollo auto ibride, le misure regionali contro l’inquinamento dell’aria, l’elenco dei tecnici di acustica ambientale autorizzati, la legge sull’informazione e l’educazione ambientale, il monitoraggio sull’inquinamento acustico, elettromagnetico, atmosferico e luminoso, i contributi per la rimozione e lo smaltimento dell’amianto, l’elenco delle discariche autorizzate, le procedure Via (Valutazione di impatto ambientale), la comunicazione obbligatoria inquinamento siti, la gestione e lo smaltimento dei rifiuti, la domanda di denuncia pozzi, il condono per gli abusi nelle aree del demanio idrico, le autorizzazioni e concessioni demaniali.

Attività istituzionale

Le leggi, le delibere regionali, l’accesso agli atti, accesso civico, Foia, il bollettino ufficiale, le richieste di patrocinio, lo statuto regionale, le procedure di mediazione/conciliazione, l’iscrizione nel registro delle persone giuridiche, i ricorsi e il contenzioso, l’uso del marchio e del logo regionale.

Attività produttive

I contributi a sostegno delle imprese, l’imprenditoria giovanile e femminile, i bandi Por Fesr, i contributi per l’avvio di un’attività nel settore commercio e artigianato, le norme per l’apertura e il funzionamento delle strutture ricettive, la tutela dei consumatori, i contributi per la riqualificazione energetica delle imprese, il fondo microcredito, la legge sugli hobbisti, i saldi di fine stagione, l’elenco delle sagre e delle fiere.

Casa

Il bando “una casa alle giovani coppie ed altri nuclei familiari”, la legge sull’edilizia, i contributi per l’acquisto, l’affitto o la ristrutturazione di una casa, i contributi per la ristrutturazione di edifici storici e rurali, la modulistica per l’edilizia libera e per le pratiche della sismica, le direttive sull’installazione delle linee vita, l’assegnazione degli alloggi Erp (Edilizia residenziale pubblica).

Cultura

I contributi per lo spettacolo dal vivo, per il cinema e l'audiovisivo, le informazioni sugli spettacoli e i teatri regionali, i contributi per le associazioni culturali, gli appuntamenti e le iniziative dell'Istituto beni artistici culturali naturali, il bando per la promozione culturale, i servizi offerti dalla Film commission.

Emiliano-romagnoli nel mondo

La richiesta di certificati anagrafici di avi, le opportunità di studio e di lavoro in Italia, le pubblicazioni sulla storia e la cultura della nostra regione, le agevolazioni per il rientro in regione.

Energia

La normativa per la sostituzione della caldaia centralizzata con quella autonoma, i contributi per l'installazione dei tetti fotovoltaici e pannelli solari, la normativa sulla certificazione energetica degli edifici e la registrazione degli attestati di prestazione energetica, le istruzioni per accreditarsi o per mantenere l'accreditamento come certificatore, la delibera sulla localizzazione degli impianti fotovoltaici, la manutenzione e i nuovi libretti degli impianti termici, l'obbligo di installazione delle valvole termostatiche e dei contabilizzatori di calorie negli impianti termici centralizzati, il catasto degli impianti termici (Criter).

Europa

I bandi di finanziamento europei, le opportunità di lavoro e studio in UE.

Pubblicazioni

“Sagre e fiere 2018”, “Il mondo in un paese”, “Nove passi nella storia, l'Emilia-Romagna si racconta”, “In cerca dell'altrove”, la collana naturalistica, lo statuto regionale, le pubblicazioni didattiche dell'Assemblea Legislativa, le pubblicazioni del settore turismo, energia, attività produttive, ambiente, agricoltura, formazione professionale e cultura; molto apprezzate le riviste “Agricoltura”, “lbc” online, “Storie naturali”, “Alta via dei parchi”, “Ecoscienza”.

Sanità e servizi sociali

I ticket sanitari, il corso-concorso di formazione specifica in medicina generale e per l'ammissione in sovrannumero, il bando per le nuove sedi farmaceutiche, gli avvisi per i medici convenzionati, la certificazione d'invalidità, i rimborsi per cure odontoiatriche, il numero verde della sanità, l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie, i tempi di attesa per le visite specialistiche, i rimborsi per cure fuori regione, la procreazione medicalmente assistita (Pma), il riconoscimento dell'equivalenza dei titoli sanitari con gli attuali diplomi universitari e quello dei titoli sanitari conseguiti all'estero, i servizi e le opportunità per i disabili, gli anziani e gli immigrati, l'assegno di cura, gli importi dei benefici

economici per sordi e invalidi, i contributi alle famiglie in difficoltà (RES/REI), i supporti informatici per gli studenti dislessici, il bonus bebè, gli interventi a sostegno di adolescenti e giovani, i contributi per le associazioni e le cooperative sociali, le leggi, circolari e regolamenti di settore, le procedure di iscrizione nei registri del terzo settore.

Tasse

Il bollo auto, l'esenzione del bollo auto per disabili e per i mezzi storici, lo sgravio e la rateizzazione delle cartelle esattoriali, la tassa sulla pesca e la caccia e la raccolta funghi e tartufi, l'addizionale all'Irpef e Irap, la tassa sulla sismica e per il diritto allo studio universitario.

Trasporti

Le agevolazioni 2018 per i titoli di viaggio per le fasce deboli, l'abbonamento "mi muovo anche in città", i contributi per la trasformazione delle auto a gpl e metano, i contributi per l'acquisto di bici e scooter elettrici ed auto ecologiche, gli orari dei mezzi di trasporto pubblico, in particolare i treni, il contributo per l'acquisto di bici pieghevoli per gli abbonati ai treni regionali, il contributo per l'acquisto di mezzi commerciali ecologici.

Turismo

I contributi e direttive per le strutture ricettive (alberghi, campeggi, ostelli ecc.), le professioni turistiche, l'elenco delle agenzie di viaggio autorizzate, gli elenchi degli operatori turistici, gli itinerari turistici, i parchi di divertimento in Emilia-Romagna, gli indirizzi degli lat (Informazione accoglienza turistica), i dati sul movimento del turismo, l'ordinanza balneare.

I punti specialistici dell'Urp



All'interno dell'Urp sono state allestite tre postazioni specialistiche dedicate alle tematiche della formazione professionale e lavoro con lo scopo di offrire ai giovani informazioni e assistenza nei percorsi di ricerca del lavoro e di formazione professionale e due postazioni specialistiche dedicate all'emergenza sisma che dopo quattro anni di attività sono state chiuse nel giugno 2018.

I NUMERI E I PROBLEMI DEL NUMERO VERDE DEDICATO ALLE TEMATICHE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Dati statistici e problemi principali

Il numero verde dedicato alla formazione e al lavoro, a quasi 12 anni dalla sua istituzione, continua ad essere utilizzato in maniera intensa da cittadini, professionisti, aziende ed enti di formazione. Ha registrato dall'inizio dell'anno 10.353 richieste di informazioni.

Il telefono continua a essere il mezzo preferito dagli utenti; in netta crescita anche l'utilizzo della email, si registra un incremento del ricorso diretto allo sportello.

L'ingresso dell'Urp su Facebook ha aperto un nuovo canale di comunicazione con i cittadini particolarmente gradito. I post sui concorsi pubblici e sui corsi di formazione professionale hanno riscontrato un forte interesse.

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

Considerazioni:

I temi di maggiore interesse hanno riguardato:

Formazione professionale

- I corsi rivolti all'occupazione
- I corsi della rete politecnica, in particolare gli IFTS (Istruzione e formazione Tecnica Superiore)
- Il sistema IEFP (Istruzione e formazione professionale) e la relativa offerta formativa
- I corsi nel settore socio sanitario, dell'estetica e dell'acconciatura, della ristorazione, delle professioni turistiche

- I corsi nel settore della musica e dello spettacolo dal vivo
- I corsi post laurea
- L'accreditamento degli enti di formazione
- Il recupero dei vecchi attestati e il riconoscimento dei corsi a qualifica conseguiti in altre Regioni
- I titoli di studio per lavorare nell'infanzia, erroneamente confusi con i corsi di formazione a qualifica.

Criticità

mancanza di una banca dati dove gli utenti possano facilmente trovare i corsi, stage non attinenti al percorso formativo e problemi legati all'attivazione dei tirocini.

Lavoro

- La registrazione al portale “Lavoro per te” ed ai servizi ad esso collegati: abilitazione ai servizi amministrativi per l'ottenimento della Dichiarazione di immediata disponibilità, del Percorso lavoratore, per la firma dei tirocini extracurricolari.
- l'accreditamento al sistema “SARE” per l'invio delle comunicazioni obbligatorie
- le varie tipologie di tirocinio e la relativa attivazione all'interno del portale “Lavoro per te”
- il programma “Garanzia giovani” con particolare riferimento ai tirocini
- gli incentivi e gli sgravi alle imprese con particolare riferimento a “Garanzia giovani”
- il sistema dell'Apprendistato e la relativa offerta formativa
- le opportunità di lavoro sul territorio ed i concorsi
- i lavori stagionali
- le liste di mobilità

Criticità

Difficoltà da parte degli utenti all'utilizzo del portale Lavoro per te, come anche una difficoltà nella comprensione della normativa relativa sia ai tirocini, sia ai contratti di apprendistato.

Istruzione e Scuola

- Le borse di studio scolastiche, la relativa presentazione delle domande e i tempi di liquidazione
- Il buono libro, la relativa presentazione delle domande e i tempi di liquidazione
- Contributi per master universitari
- Il riconoscimento delle scuole di musica

Criticità: i principali problemi riguardano la liquidazione delle borse di studio triennali; nonostante la competenza sia a carico del Ministero, non avendo risposta, gli utenti chiamano il nostro numero verde. Difficoltà da parte degli utenti all'utilizzo

del portale Ergo Scuola sia per le borse di studio, sia per il buono libro. Gran parte dell'utenza è straniera. Molti lamentano la scarsa informazione da parte degli istituti scolastici sull'uscita di entrambi i bandi.

Giovani:

bonus 500 €, younger card, servizio civile

Proposte per il futuro

Nell'ottica di un migliore approccio ed una maggiore efficienza nei confronti dei cittadini, riteniamo fondamentale, come sta tuttora avvenendo, avere un confronto regolare e cadenzato nel tempo con i colleghi di direzione al fine di essere tempestivamente informati sulla programmazione e conseguente uscita dei corsi di formazione e di eventuali bandi nel settore della scuola, della formazione e del lavoro.

Rimane alta la qualità del servizio offerto, testimoniata dai numerosi messaggi di ringraziamento inviati all'Urp nel corso di quest'ultimo anno d'attività.

RICOSTRUZIONE POST SISMA

Nel 2018, a sei anni dalla sua istituzione, l'Urp ha deciso di chiudere il numero verde "emergenza sisma" settore edilizia privata.

Sono invece rimasti in funzione il numero verde "emergenza sisma imprese" coordinato dalla Direzione generale Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa e dalla Direzione generale Agricoltura e l'Help Desk Mude dell'Agenzia per la ricostruzione.

Nei sei mesi di attività, per quanto riguarda il settore edilizia privata, l'Urp ha registrato 902 contatti.

I tempi di maggiore interesse hanno riguardato:

la ricostruzione post sisma sia di competenza regionale che comunale, stato di avanzamento delle pratiche in corso di istruttoria, l'applicazione delle ordinanze: casi particolari, problematiche legate all'assistenza della popolazione (Ccl, Cda), interpretazioni della normativa, fine lavori e rendicontazione pratiche terremoto, sollecito risposte da parte dell'Agenzia per la ricostruzione, ricorsi e contenzioso, iscrizione all'elenco di merito e white list.

Nel 2018 lo sportello ricostruzione imprese ha registrato 3346 contatti.

A circa l'80% degli utenti è stato risposto direttamente. Per l'altra metà sono stati necessari contatti con l'Agenzia per la ricostruzione, l'Help desk Mude e Sfinge, Invitalia Spa ed enti esterni alla Regione, per fornire risposte puntuali e attendibili.

Lo scorso anno è stato istituito, nei Comuni di Mirandola e di Cento, lo Sportello locale Sfinge garantendo anche sul territorio la presenza costante di funzio-

nari della Regione Emilia-Romagna e tecnici di Invitalia con l'obiettivo di coadiuvare i professionisti impegnati nella delicata fase delle liquidazioni dei progetti ammessi a contributo.

Le pratiche sulle quali è stata fornita assistenza presso gli Sportelli locali Sfinge sono state 1392.

Modalità utilizzate per contattare l'Urp

Il telefono continua a essere il mezzo preferito dagli utenti per contattare l'Urp e lo Sportello ricostruzione Imprese.

Numerosi anche i cittadini che sono venuti presso lo sportello Urp.

Metodo e strumenti di lavoro

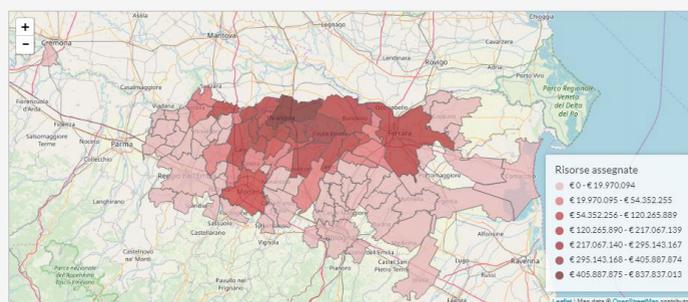
Per evidenziare le problematiche ricorrenti, l'Urp ha predisposto un report relativo all'andamento delle richieste nei primi sei mesi di attività e alle principali criticità sia interpretative che organizzative.

L'operatrice dello sportello ricostruzione imprese ha un contatto costante con le strutture, sia regionali che esterne, che gestiscono i procedimenti relativi alla ricostruzione delle imprese e quelli relativi alla rimozione delle carenze e miglioramento sismico. Periodicamente sono aggiornate e integrate le informazioni fornite sulla sezione dedicata alle imprese del portale [E-R La ricostruzione](#).

Risorse assegnate
opere pubbliche
€ 653,2 milioni



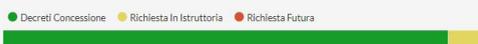
Risorse assegnate
interventi privati
€ 4,5 miliardi



Pratiche
opere pubbliche
2.152



Pratiche
interventi privati
13.235



Sportelli specialistici di altre Direzioni generali



All'interno delle Direzioni generali funzionano alcuni punti di contatto specialistici che operano in maniera integrata con l'Urp. Gli sportelli imprese, energia, Agrea, cartografico, offrono ai cittadini informazioni di approfondimento sugli argomenti di settore.

SPORTELLO IMPRESE

Lo Sportello Imprese è uno dei primi servizi specialistici di relazione con il pubblico. È stato progettato e realizzato nel 2002 per fornire informazioni e assistenza ai beneficiari potenziali ed effettivi dei finanziamenti regionali, nazionali ed europei, gestiti dalla Regione.

Dal 2009 è certificato in qualità ISO 9001/2008 e nel corso del 2016 è stato certificato ISO 9001/2015. Lo Sportello ha sempre mantenuto un alto livello di qualità, rispettando gli indicatori di performance, relativi ai tempi di risposta e alle giornate di erogazione del servizio.

Due operatori rispondono al numero 848800258, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e alle due caselle email imprese@regione.emilia-romagna.it e infoporfesr@regione.emilia-romagna.it.

Nel 2018 i contatti sono stati 12.582, per il 39% tramite telefono e per il 61% tramite email, con una flessione del 6% rispetto al numero complessivo di contatti del 2017 (13.375).

Nella gestione delle richieste si sono attuate le procedure in qualità, con il rispetto dei relativi indicatori di performance, in particolare con la fornitura di risposte entro massimo tre giorni lavorativi. Gli operatori prendono in carico tutte le richieste, rispondono direttamente e, dove si rende necessario un approfondimento, lo ottengono attraverso la consultazione dei referenti dei bandi. Per i bandi sono elaborate domande frequenti rese disponibili sui portali.

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

SPORTELLO AGREA

L'Ufficio relazioni con il pubblico di Agrea nasce come sportello specialistico dell'Urp regionale nel 2004. Fornisce ai beneficiari (aziende agricole) le informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche di finanziamento di contributi regionali, statali ed europei per il settore agricoltura e interagisce con i principali attori coinvolti nel processo di erogazione dei contributi quali i Centri di assistenza agricola (Caa) e i Servizi territoriali agricoltura, caccia e pesca della Regione (Stacp).

L'Urp risponde al numero 051.527.4970 e, in questa fase in cui è presente una

sola operatrice, indicativamente dal martedì al giovedì dalle 9.30 alle 13,00, gli orari sono comunque sempre precisamente indicati nella segreteria telefonica del numero prima indicato. Risponde inoltre tramite la casella email dedicata agreaurp@regione.emilia-romagna.it.

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

Tutti i contatti sono registrati in forma nominativa e, mediamente, nell'85% dei casi l'Urp chiude il contatto in autonomia, dando immediata risposta alla richiesta dell'utente.

Nel 2018 l'Urp di Agrea ha gestito 3246 contatti di cui circa il 70% tramite telefono e il restante 30% prevalentemente tramite email.

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

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

Con l'obiettivo di migliorare il servizio e renderlo sempre più aderente alle necessità dell'utente, nella stessa pagina dedicata del portale è disponibile il questionario di gradimento, il cui numero di compilazioni completate resta, a tutt'oggi, irrilevante ai fini statistici.

SPORTELLO CARTOGRAFICO

L'Archivio cartografico regionale nasce nella seconda metà degli anni '70 contestualmente alla realizzazione della prima edizione della Carta tecnica Regionale. Si tratta di un luogo fisico, dove il pubblico può accedere per consultare e acquistare la cartografia e il patrimonio aereo-fotografico regionale direttamente, oppure di un luogo virtuale sul Geoportale regionale (<https://geoportale.regione.emilia-romagna.it/it/archivio>) dove consultare e fruire il materiale cartografico digitale. Gli operatori forniscono consulenza specialistica e supporto per la consultazione e per la fruizione, svolgono anche l'attività di "punto vendita" per tutta l'utenza interessata (privata e pubblica), permettendo quindi l'acquisto di quanto il catalogo della Regione Emilia-Romagna rende disponibile sia come prodotti cartografici (digitali e cartacei), sia come volumi e pubblicazioni a stampa realizzati dai vari servizi regionali. Vengono prese in carico le richieste provenienti da istituzioni, enti privati, enti pubblici, cittadini privati e liberi professionisti, sia per mail che via telefono e fax.

Viene gestito anche un canale di vendita telematico, il Mapshop (<https://geoportale.regione.emilia-romagna.it/it/archivio/mapshop>), un vero e proprio sito

di e-commerce collocato all'interno del Geoportale regionale. Qui, ogni prodotto è descritto secondo gli standard internazionali ISO 19115 e Dublin Core, consentendo la ricerca del materiale desiderato sia per campi descrittivi che tramite ricerca geografica.

L'Archivio cartografico ha iniziato, da qualche anno, ad organizzare cicli di incontri formativi "I Mercoledì dell'Archivio" sui "saperi" che costituiscono il patrimonio del nostro territorio con argomenti naturalistici, geologici, cartografici, storici etc. diretti in particolare alle guide ambientali escursionistiche e in generale, a tutta la cittadinanza interessata a partecipare. Le edizioni del 2018 sono state tre con 18 incontri e hanno avuto in totale 569 partecipanti, con un incremento del 30% rispetto all'anno precedente. I cicli di incontri sono riconosciuti come eventi formativi dall'Associazione AIGAE e dal Club Alpino Italiano. L'orario di apertura dell'ufficio è dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e ha la seguente casella email dedicata alle comunicazioni con il pubblico:

archiviocart@regione.emilia-romagna.it.

Risponde ai seguenti numeri: 051.6493230 e 051.5274326.

I contatti, registrati in forma anonima nel sistema SAP, per l'anno 2018 sono stati 3751 di cui più di 1000 soltanto per gli enti pubblici (in questa categoria rientrano anche le scuole e le Università). Interessante è la modalità di contatto prevalente, che è stata quella "personale" (più di 2000 sul totale), ossia la presenza diretta dell'utente in ufficio per ottenere informazioni, acquisire materiale e anche consultarlo (le tre motivazioni sono citate in ordine di importanza).

Il materiale di cui l'utenza ha chiesto prevalentemente informazioni, è stato quello cartografico tradizionale (cioè quello a stampa) e quello aero-fotografico; queste due voci insieme totalizzano più dei due terzi dei motivi di richiesta di informazioni; da sottolineare che il materiale aero-fotografico è consultabile soltanto presso i locali dell'Archivio. I contatti vengono sempre chiusi in autonomia, gestendo le richieste - anche quelle più complesse - in modo tale da condurle a termine il più tempestivamente possibile (eventualmente interessando anche altri uffici, svolgendo così funzioni di raccordo tra richiedente e ente pubblico).

Passalibro

Nonostante i molti anni di attività, il “servizio” Passalibro, versione nostrana del Bookcrossing, anche nel 2018 si è confermato uno strumento molto apprezzato per condividere coi colleghi la passione per la lettura e fare in modo che storie ed emozioni continuino a vivere e a circolare.

Si può dire che costituisca ormai una pietra miliare in Regione, soprattutto grazie ad alcuni affezionati “donatori”: dal 2012 ad oggi sono oltre 2400 i libri condivisi, senza contare il grandissimo numero di quelli che non sono registrati nella bacheca elettronica su “Orma” ma vengono scambiati in modo informale. Spesso, infatti, la vita del libro condiviso inizia con uno scambio fra conoscenti appassionati di lettura e prosegue con l’inserimento nel circuito delle postazioni del Passalibro, senza registrazione.

I numeri reali del fenomeno sono pertanto difficili da quantificare e più ampi di quelli ufficialmente registrati.

Un significativo valore aggiunto dei libri condivisi è costituito dal commento che spesso accompagna i volumi, dove i colleghi registrano emozioni e pensieri suscitati dalla lettura.

Insieme all’Ibacn, l’Urp si conferma tuttora la sede più gettonata.



La rete degli sportelli territoriali

La rete degli sportelli territoriali è un servizio on line che l'Urp della Regione Emilia-Romagna rende disponibile agli utenti sulla sua pagina web. Attraverso questo applicativo è possibile orientarsi tra i tanti sportelli al pubblico dislocati sul territorio dell'Emilia-Romagna. Questo si configura come una maschera di ricerca interrogabile per settore di intervento, ente titolare o area territoriale. A ogni sportello corrisponde una scheda con le informazioni per contattare efficacemente l'ufficio: indirizzo, numeri di telefono, e-mail, posta elettronica certificata, sito internet, orario di apertura. Di particolare interesse è la possibilità di visualizzare la localizzazione degli sportelli su una mappa in modo da capirne velocemente l'ubicazione. È possibile inoltre ottenere le indicazioni su come raggiungere lo sportello fisico con i mezzi pubblici (treni e bus) da tutto il territorio regionale.

1.175 sportelli in 11 aree di intervento

Uffici per le relazioni con il pubblico	455
Sportelli sociali	312
Sportelli casa	229
Sportelli per il lavoro	52
Sportelli delle aziende di trasporto pubblico	48
Sportelli energia	23
Centri interculturali	16
Sportelli Europa	11
Sportelli per la ricerca e l'innovazione tecnologica	11
Uffici di mediazione e conciliazione	9
Sportelli Automobile Club d'Italia	9

Le informazioni sono sempre in aggiornamento sulla base delle indicazioni degli enti titolari dello sportello o delle segnalazioni degli utenti. Ogni anno viene effettuata una revisione complessiva che coinvolge tutti gli sportelli inclusi nella banca dati.

Molti sono gli utenti che consultano questa banca dati proprio per la comodità di trovare in un unico “spazio” contatti e informazioni riguardo ai tanti sportelli al pubblico attivi sul territorio. Nel 2018, le pagine web e le schede sportello sono state consultate mediamente oltre 20 mila volte al mese. Il significativo riscontro dell’utenza della banca dati conferma come sia più che mai opportuno l’orientamento dell’Urp della Regione Emilia-Romagna a migliorare, attraverso il proprio sito, la fruizione generale dei servizi erogati dal complesso delle pubbliche amministrazioni sul territorio.

La rete degli sportelli regionali è disponibile per gli utenti al link:

http://wwwservizi.regione.emilia-romagna.it/sportelliinrete_consultazione/



I video dell'Urp

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

Il progetto partito nel 2015 con la collaborazione di tutte le Direzioni generali ha portato alla realizzazione di 14 video/risposte alle domande più frequenti dei cittadini.

Attraverso l'utilizzo di diverse tecniche e modalità espressive si è cercato di spiegare agli utenti, in maniera semplice ed efficace, progetti anche complessi con un taglio rigorosamente informativo e di servizio.

Video



URP: ecco cosa facciamo



**20 anni URP -
cittadini**

Tra i video realizzati quest'anno segnaliamo "Come diventare volontario di Protezione Civile" e "Emergenza abitativa"

I video sono consultabili nel sito dell'Urp insieme alle Faq (risposte alle domande frequenti) e alle mappe georeferenziate dei servizi e nel canale Youtube dell'Urp che al momento conta 71 iscritti e 26.143 visualizzazioni.

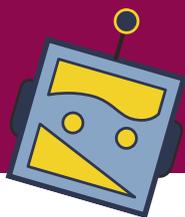
Il progetto ha trovato un riscontro positivo da parte dei cittadini che attraverso le immagini e le parole riescono a comprendere con maggiore immediatezza i contenuti proposti nelle Faq.



La Regione e i



**RadioEmiliaRomagna - La
radio web della Regione**



Intelligenza artificiale, istruzioni per l'uso

Quando le Pubbliche Amministrazioni approcciano il tema dell'intelligenza artificiale o pensano di sviluppare un servizio di "ChatBot" devono evitare due errori abbastanza comuni:

- 1) l'adozione di piattaforme che aiutino all'utilizzo dell'intelligenza artificiale non riforma di per sé la Pubblica Amministrazione, anzi, le distorsioni burocratiche proprie della P.A. potrebbero essere accentuate dall'utilizzo dell'intelligenza artificiale, complicando ulteriormente la vita ai cittadini;
- 2) l'intelligenza artificiale e l'adozione di "ChatBot" non è una moda del momento. Per avere successo presuppone, nel tempo, forti cambiamenti dei modelli organizzativi e, soprattutto nelle relazioni con i cittadini.

Mi spiego meglio.

Qualche giorno fa mi sono confrontato, in un convegno, con chi sosteneva, sbagliando, che gli algoritmi avrebbero tradotto il linguaggio burocratico, lo avrebbero umanizzato, avrebbero reso maggiormente fruibili i servizi di una Pubblica Amministrazione.

Niente di più sbagliato.

A monte dell'"istruzione" di un algoritmo (di un bot) ci sta l'adozione del linguaggio umano (e di una organizzazione improntata sulla reciprocità) da parte di una Pubblica Amministrazione.

Un meccanismo di machine learning, per funzionare, deve essere "nutrito" di linguaggio umano, il linguaggio delle persone normali.

Viceversa il servizio offerto sarebbe inutilizzabile, la macchina e il cittadino parlerebbero linguaggi diversi.

Trasformare il linguaggio della domanda - che è di pertinenza del cittadino - da "istanza burocratica" a "richiesta di un servizio/informazione" è il punto da cui partire.

Questa è l'essenza della prima fase di lavoro svolto dall'Urp della Regione Emilia-Romagna.

Si è trattato, con grande sforzo, ma anche con grande volontà di innovare, di adottare nella redazione del nuovo servizio di "ChatBot" il linguaggio delle persone normali, del cittadino, dell'imprenditore.

Si è creato un modello che potrà essere esteso come best practice.

Provate ad analizzare un qualsiasi sito di una Pubblica Amministrazione (ma anche di un soggetto privato).

Ponetevi una domanda: questo sito istituzionale per chi è stato concepito?

Non soffermatevi solo sull'espressione grafica (nel caso di una P.A. l'adozione delle linee guida dettate dall'AGID), analizzate piuttosto il linguaggio e le moda-

lità comunicative adottate.

La prima impressione che si otterrà è che l'adozione di un sito sia più concepita come un obbligo, piuttosto che come l'occasione per creare uno strumento per comunicare meglio con i cittadini e fornire loro dei servizi.

Insomma, un unicum comunicativo tra il mondo analogico e quello digitale.

Provate a porvi un primo interrogativo: il cittadino quando decide di utilizzare il sito è interessato ai procedimenti, alle motivazioni giuridiche, o ad acquistare/ottenere un prodotto/servizio nel modo più semplice possibile???

Questa differenza non è scontata. Se si offre come interfaccia al cittadino un procedimento, il sito sarà inevitabilmente improntato all'autoreferenzialità organizzativa. L'invito, seppure subliminale, al cittadino sarà quello di rivolgersi ad uno sportello per ottenere assistenza. Analogico versus digitale.

Se, all'opposto, le interfacce, sollecitate dal linguaggio umano, offriranno, attraverso un percorso semplice e accessibile un prodotto/servizio, un sistema di pagamento, una risposta o una informazione si produrrà soddisfazione per il cittadino.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale e il Foia hanno sancito che i servizi ai cittadini devono essere forniti innanzitutto in modalità digitale.

SPID e PAGOPA saranno le piattaforme sempre di più utilizzate; l'interoperabilità dei dati e delle piattaforme (IOITALIA) uniformeranno le modalità di gestione e di fruizione dei servizi.

Siamo quindi all'inizio di un percorso che porterà inevitabilmente ad una penetrazione tra digitale e analogico.

Chi eserciterà il diritto all'accesso e alla fruizione semplice e accessibile dei servizi sarà però il cittadino.

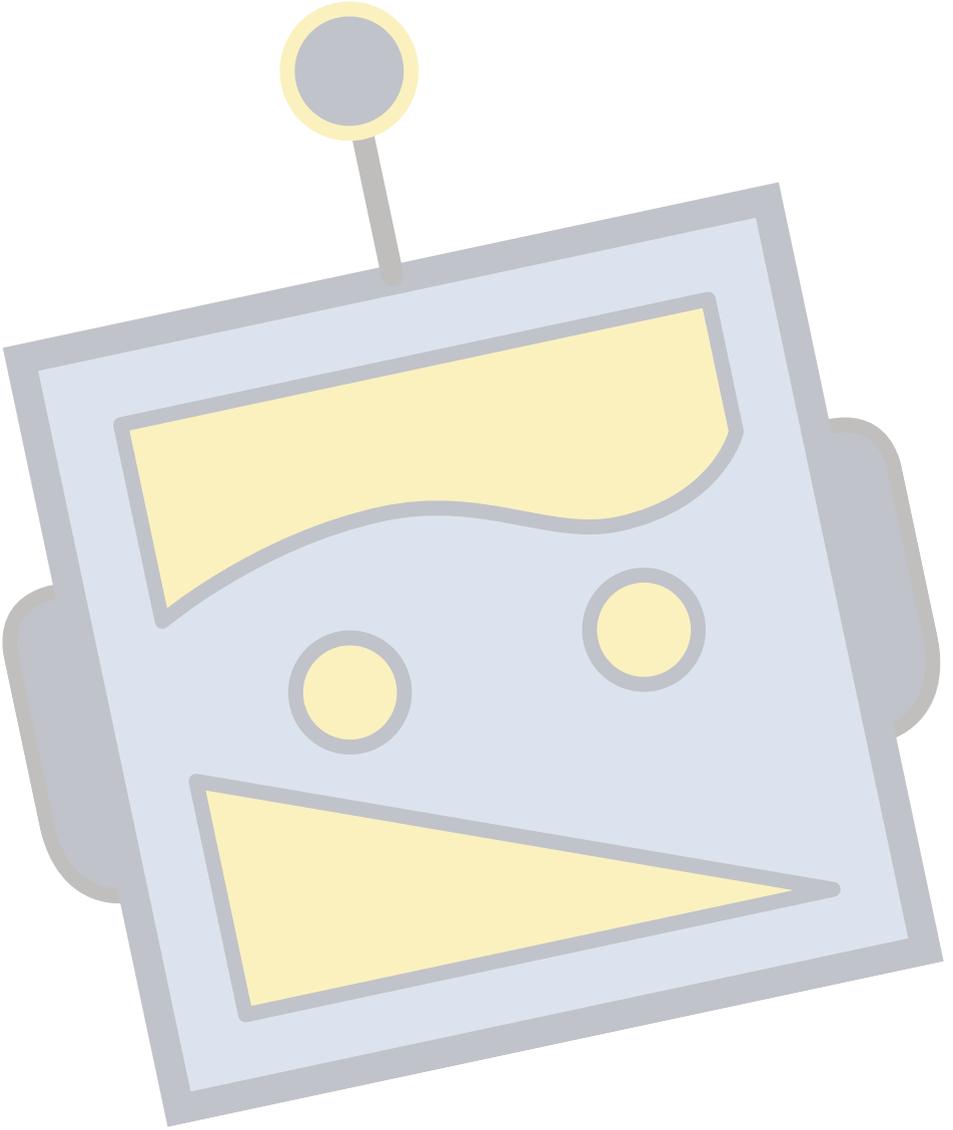
Intelligenza artificiale e "ChatBot" sono quindi utilities per facilitare queste relazioni.

La nuova attività sarà quindi quella che, parallelamente:

- nutrirà le "ChatBot" di linguaggio umano coinvolgendo i cittadini nel percorso di perfezionamento dei meccanismi di machine learning;
- renderà sempre di più fruibili e utili i siti delle P.A. anche grazie alla divulgazione dei servizi fruibili attraverso SPID;
- valorizzerà il ruolo degli Urp e dei dipendenti.

Sono servizi, gli Urp, destinati a diventare sempre di più vere e proprie piattaforme multicanale al servizio delle nostre collettività locali.

Intervista a **Michele Vianello**
Consulente innovatore PA, esperto in Foia
e codice Amministrazione digitale



Il metodo dell'innovazione permanente

L'Urp è un test oltremodo interessante per capire non solo dove vanno le non facili relazioni con la società civile, ma per intercettare le eventuali capacità di innovazione da parte della stessa Pubblica Amministrazione nel cercare di rispondere al meglio a quanto la società chiede. Sarebbe perciò un limite serio considerare un Urp un ufficio marginale nell'assetto complessivo di una istituzione pubblica, non suscettibile di importanti sviluppi.

Per questa ragione, oltre agli obblighi normativi che giustificano l'attività delle relazioni con il pubblico, da tempo abbiamo iniziato ad investire seriamente nelle possibilità offerte dalle nuove tecnologie per fornire risposte tempestive e pertinenti alle esigenze dell'utenza, senza abbandonare il tradizionale accompagnamento che le risorse umane possono assicurare tramite gli sportelli pubblici. L'Urp della nostra Regione sta dando il buon esempio in questa direzione.

La ricerca di soluzioni che sfruttino quanto il fronte della Intelligenza Artificiale sta mettendo sul mercato è un segnale molto interessante.

Questo report fornisce diversi spunti al riguardo, unitamente anche alle utili avvertenze per evitare attese e aspettative eccessive se non messianiche da queste tecnologie, che in ogni caso rappresentano il futuro verso cui andare.

Non solo da parte dell'Urp. Varrà in ogni caso la pena prestare molta attenzione a quanto è in cantiere nei nostri servizi per le relazioni con i cittadini, per capire cosa c'è da imparare e cosa da reindirizzare costantemente in questi percorsi di cambiamento.

Tutto ciò premesso, il contatto umano, tra persone, la voce di un *public servant* orientato alla soluzione, sono e saranno sempre gli obiettivi di investimento in capitale umano della Regione Emilia-Romagna.

Francesco Raphael Frieri
Direttore generale Risorse, Europa,
Innovazione e Istituzioni

