

# Lo stato degli Urp nei Comuni e nelle Province del territorio emiliano-romagnolo

**Marco Mancini**

Servizio statistica, comunicazione, sistemi informativi geografici, partecipazione  
Regione Emilia-Romagna

**20**anni  
URP

**20 anni Urp - La Regione e i cittadini**  
**13 Novembre 2017**

# Lo stato e la storia degli Urp



Non attivo  
25%

Attivo:  
altro  
3%



Attivo: ufficio  
dedicato  
37%

Attivo: funzione presso  
altro ufficio  
35%

Percentuale  
Pa con Urp

14%



40%



56%



65%



75%



Prima del 1997



1998-2002



2003-2007



2008-2012



2013-2017



Numero Urp  
attivati

50



+94



+56



+33

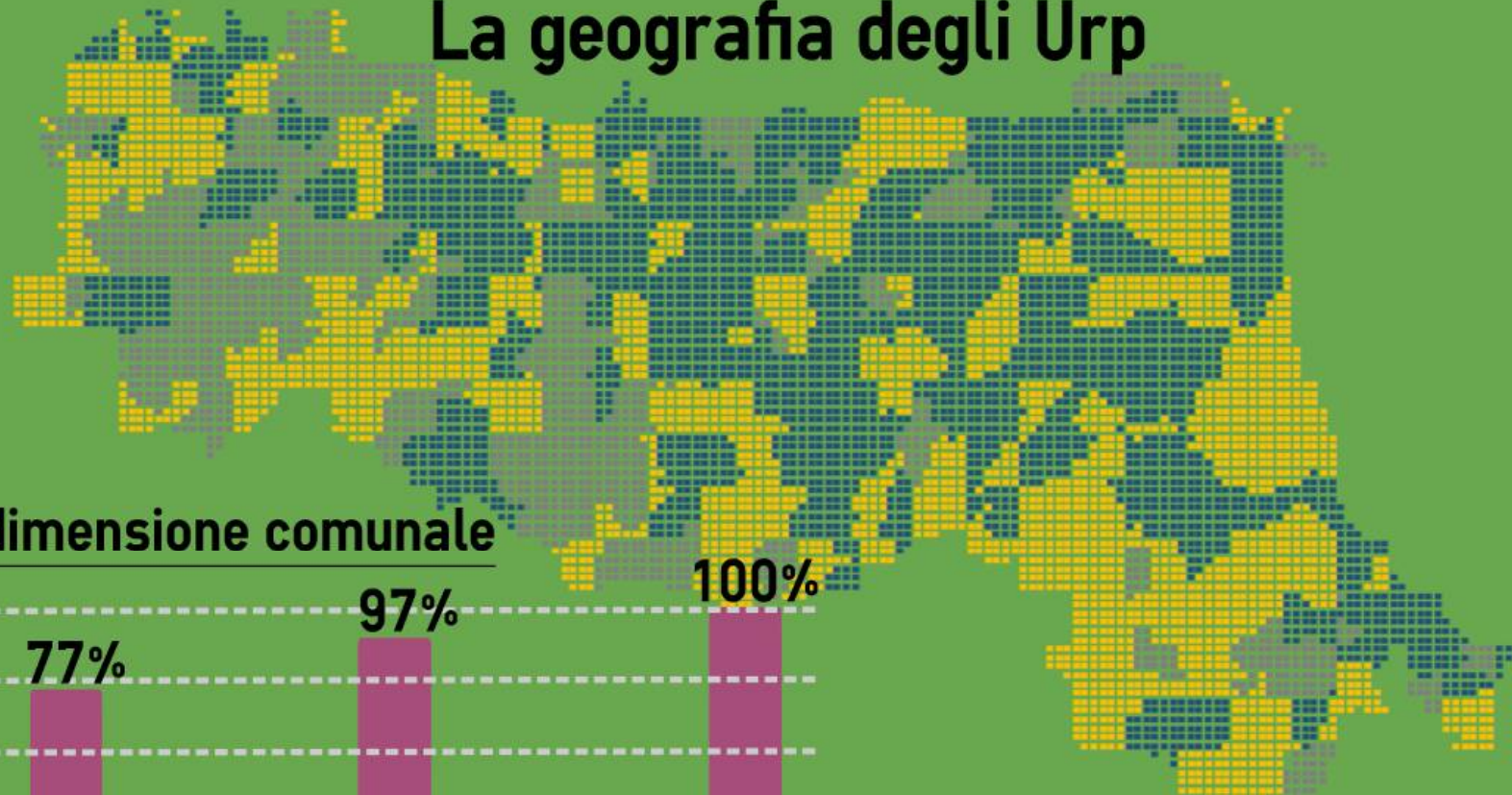


+24

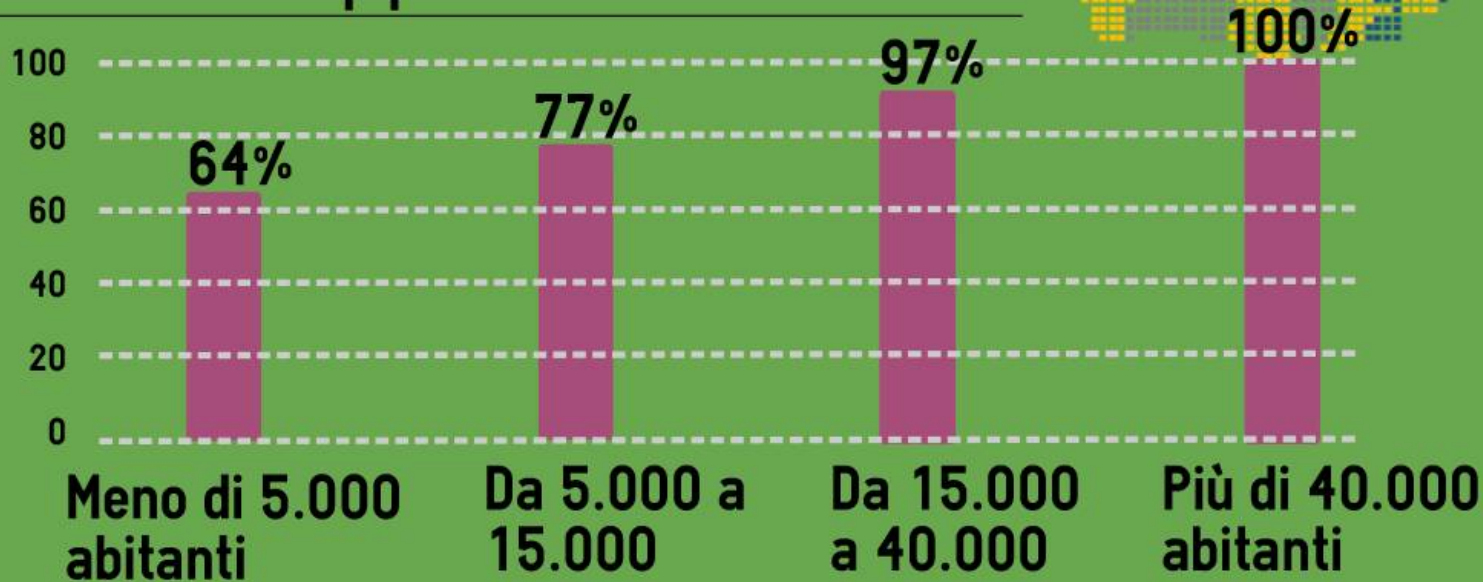




## La geografia degli Urp



### Comuni con Urp per dimensione comunale

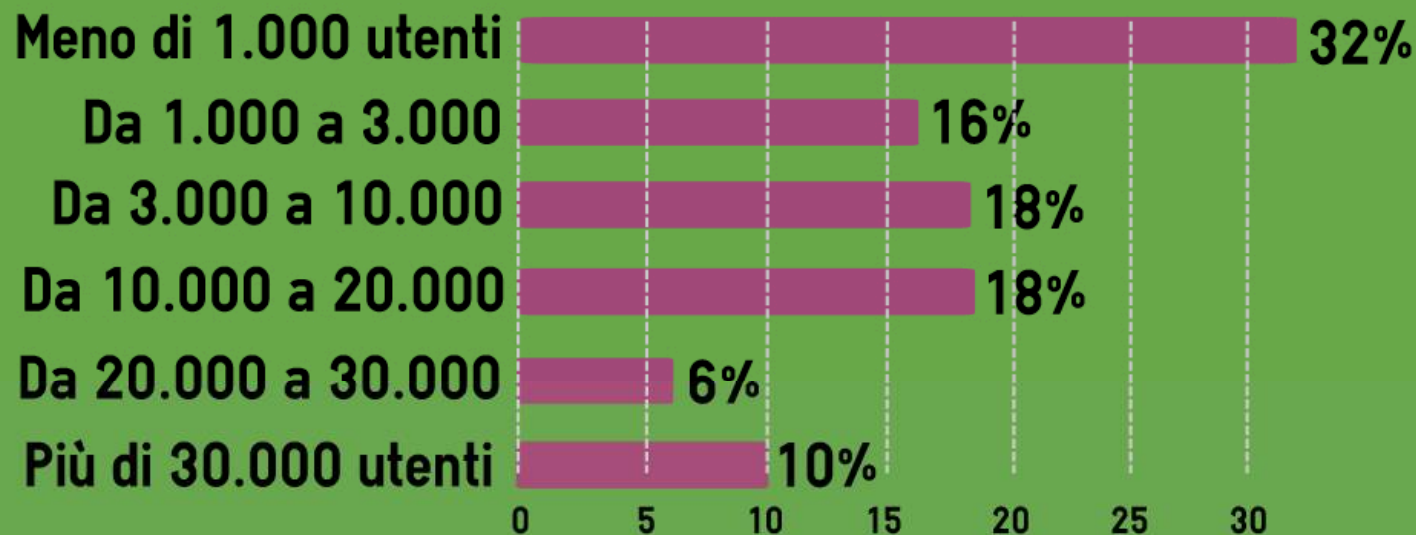


- Ufficio dedicato
- Presso altro ufficio
- Non attivo






# L'utenza

## Urp per numero di utenti in un anno



## Il trend degli utenti Urp nell'ultimo anno

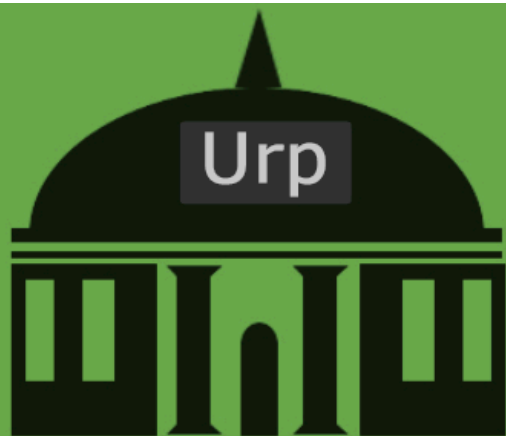
-  Aumentato 37%
-  Rimasto più o meno stabile 51%
-  Diminuito 11%

## L'utenza straniera






Il 13% degli Urp ha almeno la metà degli utenti di nazionalità straniera







## L'organizzazione


### Urp con personale esclusivamente dedicato

	Assenza di personale dedicato all'Urp	32%
	Una persona dedicata	29%
	Due o più persone dedicate	39%

### Canali non tradizionali utilizzati dagli Urp

	Sito web	50%
	Social network	17%
	Applicazioni mobili	12%

### Gestione e monitoraggio dei contatti



Con software specifico	12%
Con software generico	23%
Non informatizzati	35%
Non effettuati	30%



## Spunti di riflessione

**20**anni  
URP



- Esistenza di modalità organizzative informali o destrutturate



- A volte Urp è solo un'etichetta



- Orientamento ai servizi a distanza e uso delle tecnologie



- Importanza del rapporto umano



- Personale e formazione



- Convivenza tra tecnologie e rapporto umano

## **Lo stato degli Urp nei Comuni e nelle Province del territorio emiliano-romagnolo**

Marco Mancini

Servizio statistica, comunicazione, sistemi informativi geografici, partecipazione  
Regione Emilia-Romagna

Intervento al convegno "20 anni Urp - La Regione e i cittadini"  
13 Novembre 2017

### **Introduzione**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio di Statistica della Regione Emilia-Romagna hanno organizzato una indagine rivolta alle Pubbliche Amministrazioni Locali emiliano-romagnole con l'obiettivo principale di rilevare la situazione degli Uffici Relazioni con il Pubblico sul territorio emiliano-romagnolo. Infatti un monitoraggio della situazione sul territorio di questi servizi all'utenza offre diversi spunti di riflessione sullo stato e sulle prospettive delle relazioni con i cittadini.

L'indagine ha coinvolto, a partire da aprile 2017, tutti i Comuni e le Province dell'Emilia-Romagna, per un totale di 342 Pubbliche Amministrazioni.

### **Lo stato e la storia degli Urp (slide 2)**

Le Pubbliche Amministrazioni che hanno attivato la funzione di Urp, ovvero che hanno posato questo ideale tappeto rosso per l'utenza, sono il 75%.

Diverse sono le modalità organizzative: il 37% ha istituito un ufficio specifico, dedicato, il 35% ha assegnato la funzione a un altro ufficio che quindi si occupa sì di relazioni con il pubblico ma anche di altre attività (si tratta per lo più dei servizi demografici o della segreteria del sindaco). Poco frequenti l'esternalizzazione e l'associazione con altre Pubbliche Amministrazioni.

Il 25% non ha invece attivato la funzione di Urp... sono rappresentati in colore grigio nel grafico a torta.

Abbiamo detto che oggi il 75% degli enti ha una funzione di Urp... ma come si è arrivati negli anni a questa percentuale... lo vediamo nella parte inferiore della slide, dove abbiamo una sorta di cronologia storica degli Urp in regione. Nel 1997 gli Urp erano già una cinquantina, quindi questi hanno almeno l'età dell'Urp della Regione. Ma il quinquennio in cui si è avuta la maggior parte delle attivazioni è il 1998-2002, quasi 100: ricordiamo che la legge 150, che individua nell'Urp la struttura dedicata alle attività di comunicazione con il cittadino, è del 2000. Le nuove attivazioni sono poi lentamente diminuite fino ai 24 nati negli ultimi 5 anni.

### **La geografia degli Urp (Slide 3)**

Abbiamo visto la storia degli Urp... ora la geografia degli Urp... la cartina serve più che altro per avere una impressione generale... notiamo che le aree in cui non sono state attivate le funzioni Urp sono quelle più periferiche e montane, soprattutto nella zona emiliana, o alcune aree della pianura nord. Si tratta di aree caratterizzate da realtà di ridotte dimensioni, sia come residenti che come personale impiegato nelle Pubbliche Amministrazioni.

A conferma, il grafico in basso evidenzia come i Comuni senza Urp li abbiamo quasi tutti nelle fasce dimensionali più piccole.

### **L'utenza (Slide 4)**

Passiamo all'utenza... molti Urp contano, in un anno, non più di un migliaio di utenti ciascuno... sono circa un terzo. Solo per il 10% degli Urp si oltrepassano i 30 mila contatti in dodici mesi.

Nella metà dei casi il numero di utenti è rimasto stabile nell'ultimo anno, nel 38% degli Urp è aumentato e solo in circa il 10% è diminuito. Dai dati raccolti nell'ambito dell'Agenda digitale regionale sappiamo che i portali delle Pubbliche Amministrazioni si stanno sempre più arricchendo di servizi interattivi; tuttavia l'utenza degli Urp è comunque in tendenziale aumento, quindi per ora la tecnologia sembra fornire un importante supporto ma non sostituisce il servizio di Urp.

Un dato sugli utenti stranieri... il 13% degli Urp ha almeno la metà degli utenti di nazionalità straniera. Ma sono abbastanza rare le situazioni di criticità nel comunicare con utenti che non parlano l'italiano o che hanno difficoltà a farlo: solo nell'11% degli Urp questo accade con cadenza almeno settimanale.

### **L'organizzazione (Slide 5)**

Tre dati sugli aspetti organizzativi... In circa un terzo degli Urp non è presente personale esclusivamente destinato alle relazioni con il pubblico: ovvero il personale dell'Urp svolge contemporaneamente anche altre attività.

Quasi tutti gli Urp utilizzano i tradizionali canali di comunicazione, sportello, telefono, email. Per quanto riguarda i canali non tradizionali, circa la metà ha delle pagine web informative dedicate. Sui social network... ormai molte Pubbliche amministrazioni hanno creato i propri profili, quasi il 90% dai dati rilevati dall'Agenda digitale regionale, così come sono in aumento i cosiddetti follower. Alcuni di questi profili vediamo che sono gestiti direttamente dagli Urp.

Poco più del 10% degli Urp mette a disposizione applicazioni mobili, generalmente utilizzate per segnalazioni o reclami sui servizi pubblici.

Infine il monitoraggio e la gestione dei contatti... notiamo che nei due terzi degli Urp o non sono informatizzati o non vengono effettuati.



## Spunti di riflessione (Slide 6)

La maggior parte dei rispondenti all'indagine sono stati ringraziati personalmente. Per i territori è stata anche l'occasione per esprimere al di fuori di una struttura più rigida come un questionario altre osservazioni, criticità, e anche tanta passione per il lavoro quotidianamente svolto.

Congiuntamente ai dati appena visti, emergono a mio avviso alcuni spunti per successive riflessioni.

- **Modalità organizzative destrutturate:** i Comuni che non hanno istituito funzioni di Urp sono spesso realtà particolari, sorte di "mondi piccoli" ... e qui cito un collega che con la classica ospitalità romagnola dice: "qui da noi l'utente è comunque di casa... spesso conosce il dipendente comunale, accede liberamente agli uffici che sono sempre aperti al pubblico e all'ascolto". Queste modalità organizzative vengono raccontate come comunque efficienti se applicate a realtà particolari.
- **Urp è solo una etichetta:** diversi Comuni hanno affidato le funzioni di Urp ad altri uffici, in alcuni casi non c'è personale dedicato, non vi sono professionalità e formazione specifica e gli operatori avvertono di non riuscire a dare il servizio che vorrebbero. Ora cito un collega dell'Appennino bolognese: "hanno attaccato l'etichetta Urp al mio ufficio".
- **Orientamento ai servizi a distanza e utilizzo delle tecnologie.** Nella stragrande maggioranza dei casi, l'idea di un Urp del futuro è quella che fa largo uso delle tecnologie e permette agli utenti di ottenere i servizi a distanza. Questo è un orientamento che emerge molto chiaramente... tuttavia...
- **Importanza del rapporto umano.** Molti referenti sottolineano l'importanza del rapporto umano, spesso basato su un rapporto di fiducia costruito nel tempo. Questo vale soprattutto per alcune fasce di utenza: i dati Istat ci dicono che tra gli ultrasessantacinquenni solo il 20% utilizza Internet, gli stranieri spesso hanno necessità di un aiuto specifico. Insomma, ci sono fasce d'utenza che si sentono più "rassicurate nell'aver davanti una persona che conferma che la pratica sta seguendo l'iter previsto". Per questo...
- **Necessità di personale e formazione.** La necessità di investire in personale e formazione, e anche in strumenti informatici che agevolino il lavoro dell'Urp magari sviluppati in comune tra pubbliche amministrazioni e messe a riuso, in ottica di rete. In definitiva...
- **Convivenza tra tecnologie e rapporto umano.** Ancora i dati Istat ci dicono che molti cittadini acquistano biglietti aerei online, effettuano operazioni bancarie ... il 33% degli emiliano-romagnoli tra i 16 e i 74 anni effettua acquisti online... ma non usano con la stessa frequenza servizi di analogia interattività erogati da pubbliche amministrazioni. Questo vuol dire che la base di utenti c'è, occorre probabilmente investire sui servizi online renderli ancora più completi e usabili. Questo, qui cito un collega di un piccolo comune della pianura parmense, "permetterebbe di ridurre il numero degli utenti che si recano agli sportelli, di razionalizzare il personale magari rafforzando i servizi di back office e concentrarsi, lato front office, sugli utenti che invece hanno difficoltà nell'utilizzo dei servizi a distanza".