



URP on line

Indagine sullo stato di attuazione
degli Uffici per le relazioni con il pubblico



ANALISI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE
I RAPPORTI

La legge 7 giugno 2000, n. 150 ha modificato e integrato la normativa in materia di Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP). Per fotografare la situazione sulla quale la nuova normativa va ad incidere, il Dipartimento della funzione pubblica ha realizzato un'indagine conoscitiva sul grado di attivazione e sul livello di funzionamento degli URP. I risultati di questa indagine sono contenuti in questo rapporto. In particolare l'indagine, realizzata attraverso 5.398 interviste telefoniche, ha esplorato quattro ambiti: lo **stato di attuazione**, le **funzioni svolte**, l'**organizzazione** e le **risorse tecnologiche utilizzate**. L'analisi realizzata ha permesso di esaminare la situazione degli URP al 31 gennaio 2001, sia in relazione alla tipologia di amministrazioni (es. regioni, ministeri, ecc.), sia rispetto alla distribuzione territoriale.

L'indagine è stata realizzata dal MIPA, Consorzio per lo sviluppo delle metodologie e delle innovazioni nella pubblica amministrazione, costituito dall'ISTAT, dal Foromez, dall'Università degli studi di Siena, dall'Università degli studi di Cagliari, dall'Università degli studi di Roma "La Sapienza" e dalla Scuola Superiore di perfezionamento e studi di Pisa. Il MIPA, che non ha scopo di lucro, svolge indagini e ricerche sulle riforme amministrative ed è membro della SIS (Società Italiana di Statistica).

Hanno collaborato alla realizzazione dell'indagine:

ALESSANDRO NATALINI

Coordinatore scientifico dell'indagine - Direttore del MIPA;

SAMUELE BRACCI

Responsabile dell'indagine - Ricercatore MIPA;

MARIAGRAZIA GAGGELLI

Ricercatrice junior MIPA;

TIZIANA CARRINO

Ricercatrice junior MIPA;

STEFANIA ORBINO

Ricercatrice junior MIPA.

Hanno contribuito alla stesura del volume:

ANNA MARIA AMBROSINI

Direttore del Servizio per la comunicazione e le relazioni con i cittadini, UIPA - DFP, ha curato il volume;

EMILIO SIMONETTI

Responsabile dell'URP del DFP, ha redatto il cap. 1;

SAMUELE BRACCI

Ricercatore MIPA, ha redatto i capp. 2, 3 e 4.



A CURA DI ANNA MARIA AMBROSINI

URP on line

Indagine sullo stato di attuazione
degli Uffici per le relazioni con il pubblico

ANALISI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE
I RAPPORTI



Rubbettino

Indice

Presentazione di Franco Frattini	p. 7
Introduzione	9
1. Analisi di contesto	11
1.1. La missione degli URP	11
1.2. Attività e funzionamento degli URP	12
2. Ambito dell'indagine	14
2.1. Classificazione delle unità incluse nell'indagine	14
2.2. Criteri di inclusione delle unità organizzative	16
2.3. Unità organizzative escluse dall'indagine	19
3. Analisi d'insieme dei dati	20
3.1. Impianto analitico	20
3.2. Stato di attuazione	20
3.3. Funzioni	26
3.4. Organizzazione	29
3.5. Risorse tecnologiche	34
3.6. URP costituiti: distribuzioni ed analisi territoriali	36
4. Analisi per tipologia di amministrazione	41
4.1. Ministeri e PCM	41
4.2. Enti di previdenza	49
4.3. Enti produttori di servizi sanitari	53
4.4. Enti produttori di servizi culturali	57
4.5. Altre Amministrazioni centrali	61
4.6. Amministrazioni regionali	62
4.7. Amministrazioni provinciali	63
4.8. Amministrazioni comunali	68
4.9. Camere di Commercio	73
4.10. Altre Amministrazioni locali	77
Allegati	
1. Questionario	81
2. Nota metodologica	87
3. Schede analitiche	95

Presentazione

All'indomani dell'approvazione del regolamento della legge 7 giugno 2000, n. 150 ecco una fotografia puntuale della diffusione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP), della loro organizzazione, delle funzioni e delle risorse tecnologiche.

E per quanto i dati appaiano confortanti, soprattutto in considerazione di un trend positivo nel tempo, ancora siamo distanti dalla realtà di una amministrazione effettivamente vicina ai cittadini. Questa indagine diventa allora una base di partenza per condurre una rinnovata campagna in favore dell'istituzione e del funzionamento dell'ufficio interfaccia del cittadino.

Condizione di ulteriore cambiamento e impulso verso un URP sempre più al servizio dei cittadini, è il ruolo dell'*information and communication technology* (ICT). Ruolo che potrà certamente contribuire a rendere più efficace l'azione di un URP ormai cambiato rispetto al disegno originario di sola informazione e trasparenza.

La legge 150 non soltanto sottolinea la dimensione del marketing dei servizi, e conseguentemente della *customer satisfaction*, ma, grazie al web e al riferimento alle reti civiche, prepara uno scambio di comunicazione diretto anche verso l'interno delle pubbliche amministrazioni.

L'accento sulla comunicazione interna e la possibilità che l'intera pubblica amministrazione condivida la missione di offrire servizi efficaci ed efficienti per il cittadino, è l'elemento decisivo di questa sfida.

E l'URP può rappresentare il passaggio obbligato per un'amministrazione che fonda il suo modo di essere sull'ascolto ed il confronto al proprio interno per poi ancor meglio comunicare con il cittadino.

Dietro, quindi, ad un funzionario informato, gentile e capace di ascoltare, dobbiamo poter percepire l'orgoglio di appartenere ad una amministrazione al servizio del cittadino.

Franco Frattini

Ministro per la Funzione Pubblica
e per il coordinamento
dei servizi di informazione e sicurezza

Introduzione

La legge 7 giugno 2000, n. 150 ha modificato e integrato la normativa che disciplina gli Uffici per le relazioni con il pubblico (URP) stabilita dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni. In particolare, la legge ha specificato ulteriormente le competenze attribuite all'URP (art. 8). Per fotografare la situazione sulla quale la nuova normativa va ad incidere, il Dipartimento della funzione pubblica ha realizzato nel gennaio 2001 un'indagine tramite interviste telefoniche su 5.398 tra amministrazioni pubbliche e loro unità organizzative (UO)¹.

Gli obiettivi di questa indagine sono essenzialmente tre. Il primo è quello di verificare il grado di attivazione degli URP al 31 gennaio 2001. Il secondo è quello di raccogliere alcune informazioni sulle modalità di funzionamento degli URP, con particolare riferimento alle funzioni svolte, alla loro collocazione organizzativa e alle risorse utilizzate. Il terzo è quello di aggiornare la banca dati anagrafica sugli URP del Dipartimento della funzione pubblica.

L'indagine offre una rappresentazione di insieme degli URP esistenti e delle funzioni che essi sono in grado di assicurare, senza entrare nel merito delle modalità operative attraverso le quali essi operano e delle soluzioni organizzative adottate.

Essa delinea uno scenario in positiva evoluzione. Su 3.803 pubbliche amministrazioni incluse nell'indagine, quelle che hanno costituito almeno un URP sono 1.452, ovvero il 38,2% (la percentuale raggiunge l'81% se alle precedenti amministrazioni vengono aggiunte quelle che, pur non avendo costituito formalmente un URP, hanno dichiarato di svolgere comunque i compiti stabiliti dalla legge n. 150/2000).

Ad alcune tra le principali amministrazioni caratterizzate da una struttura a diramazione territoriale (ad esempio Ministero dell'Interno, INPS, INAIL, ACI, Ministero delle Finanze, ecc.) il questionario è stato somministrato nelle unità organizzative sia centrali, che periferiche (Questure, Prefetture, Direzioni provinciali dell'INPS, Uffici dell'Agenzia delle Entrate, ecc.). Il quadro che emerge risulta confortante, in quanto l'ufficio per le relazioni con il pubblico è presente nel 66,5% (1.060 su 1.595) delle unità periferiche incluse nell'indagine.

Al 31 gennaio 2001 gli URP costituiti complessivamente dalle pubbliche amministrazioni intervistate sono 2.993, distribuiti su 2.512 UO².

Il grado di realizzazione degli URP – misurato dal rapporto tra amministrazioni che hanno istituito URP e amministrazioni

¹ L'indagine ha riguardato 3.803 amministrazioni pubbliche (tra: ministeri, enti produttori di servizi sanitari, enti di previdenza, camere di commercio, regioni, provincie, comuni, università, altre amministrazioni centrali e locali) e 1.595 unità organizzative.

² Si noti che in alcuni casi la singola amministrazione o UO ha costituito più di un URP.

contattate – è molto elevato in alcune tipologie di amministrazione. Il 93,4% degli enti produttori di servizi sanitari è dotato di URP; seguono le amministrazioni regionali con il 60% e i Ministeri con il 56%.

Nel tempo, si è assistito ad un costante incremento del numero di amministrazioni con URP. Il numero è quasi quadruplicato in 4 anni, passando da 399 nel dicembre 1996 a 1.452 nel gennaio 2001. Le unità periferiche delle amministrazioni centrali e degli enti pubblici dotate di URP sono più che triplicate, passando da 301 a 1.060.

Riguardo all'espletamento dei compiti il 94,4% degli URP svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241. Il 98,1% fornisce informazioni relative alle strutture dell'amministrazione e ai servizi da essa erogati. L'81,1% effettua comunicazioni di pubblica utilità. Poco meno del 60% degli URP ha predisposto strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificarne il gradimento. Infine, il 21,6% effettua attività di comunicazione interna.

Relativamente all'area della valutazione della qualità dei servizi erogati, emerge che nel 53% dei casi l'URP effettua la gestione dei reclami e nel 38,8% analisi di *customer satisfaction*. Inoltre, nell'83% degli URP intervistati, il responsabile ha dichiarato di operare in modo propositivo, ovvero di formulare suggerimenti alla propria amministrazione su interventi da effettuare per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Dalla rilevazione emerge anche che il grado di utilizzo delle *information and com-*

munication technology (ICT) da parte degli URP è elevato. Circa l'81% degli URP dispone di un collegamento ad Internet, il 36,4% possiede una pagina web e ben il 25,3% eroga servizi *on line*³ con punte superiori al 56% nelle amministrazioni regionali e provinciali.

I dati relativi alla singola ripartizione territoriale evidenziano che al Centro e al Nord le amministrazioni in cui è stata riscontrata la presenza di URP sono circa il 50% di quelle contattate, mentre al Sud l'incidenza è inferiore di circa 6 punti percentuali (43,3%) principalmente per il comportamento delle amministrazioni comunali (27,8%), che rappresentano una larga fetta delle amministrazioni intervistate.

Il rapporto è suddiviso in 4 capitoli. Nel capitolo 1 è presentata l'analisi del contesto normativo, che ripercorre le tappe che hanno portato all'attuale attribuzione di ruolo e competenze agli URP. Nel capitolo 2 è descritto l'universo di riferimento dell'indagine.

Nel capitolo 3 è svolta un'analisi descrittiva della consistenza e dello stato di attuazione degli URP con riferimento alle principali dimensioni quali-quantitative rilevate: le funzioni, l'organizzazione e le risorse tecnologiche. Infine, nel capitolo 4, è svolta un'analisi delle singole tipologie di amministrazione. In allegato sono riportati il questionario somministrato, una nota sulla metodologia di rilevazione utilizzata e le schede che riportano la situazione rilevata in alcune selezionate amministrazioni.

³ In questo ambito per servizio *on line* si è inteso qualunque agevolazione che l'amministrazione ha offerto ai cittadini/utenti tramite un canale informatico (ad esempio, possibilità di scaricare dalla rete modulistica da compilare, predisposizione di liste degli appuntamenti *on line*, ecc.).

1. Analisi di contesto

1.1. La missione degli URP

Il compito degli URP è di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi nella varietà delle regole e dei contesti in cui avviene l'incontro tra i cittadini e l'amministrazione pubblica. Essi costituiscono uno strumento di ascolto dei bisogni degli utenti da parte delle amministrazioni, ma anche una leva per il loro miglioramento interno.

Oggi la pubblica amministrazione sta cambiando secondo il modello dell'amministrazione elettronica e dei servizi *on line* e gli URP sono chiamati a svolgere l'immutata funzione di interfaccia (telematica) volta a facilitare e migliorare l'accesso ai servizi, anche sul versante delle nuove relazioni tra stato elettronico e cittadino digitale. Il Piano di e-Government presentato dal Governo nel giugno 2000, prevede un sistema di back-office nazionale dell'informazione pubblica che deve essere resa disponibile in unico punto del circuito telematico. In questo quadro, abilita implicitamente tali Uffici all'importante ruolo di attivatore dei processi di comunicazione interna, interistituzionale e di interconnessione telematica.

L'efficacia delle modalità d'interazione nelle quali sono impegnati gli URP, non contribuisce soltanto a garantire i diritti sociali e d'informazione dei cittadini, ma più in generale, a migliorare la qualità del rapporto tra sfera pubblica e società civile.

L'introduzione nel nostro ordinamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico avvenuta con l'art. 12 del D. lgs 29/93 è stata

ispirata da una duplice esigenza avvertita dal sistema amministrativo italiano nei primi anni novanta.

Da una parte, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi – di cui le leggi 241/90, sul procedimento amministrativo, e 142/90, di riforma dell'ordinamento delle autonomie locali, erano state i primi capisaldi. Dall'altra, fornire uno strumento organizzativo ad una accresciuta sensibilità nel campo della comunicazione istituzionale e dei rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione.

I compiti di informazione, di garanzia di accesso, di ascolto delle esigenze degli utenti e di verifica della loro soddisfazione, di promozione d'innovazione e semplificazione, affidati dal legislatore a questi uffici, sono stati quindi, al contempo, il completamento di un percorso istituzionale e un rinnovato impulso a strategie più avanzate nel campo della comunicazione pubblica.

La recente legge 7 giugno 2000, n. 150, ha modificato e riordinato il ruolo di queste strutture nel più ampio quadro delle attività di informazione e di comunicazione pubblica. Essa rappresenta una rinnovata occasione perché gli URP, grazie anche ad una più chiara definizione delle professionalità pubbliche necessarie allo svolgimento dei loro compiti, continuino a svolgere l'importante azione di volano e raccordo tra sfera pubblica e società civile.

La legge 150, nel riaffermare i principi generali relativi alle finalità, all'ambito di

applicazione, alle forme e agli strumenti delle attività di comunicazione e di informazione, inoltre ha inteso modificare e allargare i compiti degli uffici per le relazioni con il pubblico, e, contestualmente, introdurre nuove specifiche professionalità per il personale addetto. In particolare, nel nuovo contesto dell'amministrazione digitale, ha assegnato agli URP il compito di coordinare le reti civiche e di garantire e promuovere l'interconnessione telematica.

1.2. Attività e funzionamento degli URP

In base all'art. 11 del D. lgs 165/2001 (Testo Unico in materia di pubblico impiego), ogni amministrazione pubblica individua, all'interno della propria struttura, un Ufficio per le relazioni con il pubblico, nell'ottica di una nuova cultura della pubblica amministrazione orientata al servizio e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. Tra i compiti più rilevanti di questi Uffici, vi è quello di far conoscere l'azione amministrativa e di favorire l'impegno e la partecipazione dei cittadini verso l'attività amministrativa, promuovendo la conoscenza delle procedure interne alla base dei singoli processi decisionali.

In particolare, essi devono garantire:

- i servizi per il diritto all'accesso e alla partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- le informazioni sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti e sulle modalità di erogazione dei servizi;
- le ricerche e le indagini per conoscere i bisogni dell'utenza ed il grado di efficacia dei servizi in funzione di una loro ridefinizione;
- proposte per migliorare il rapporto con i cittadini;
- la promozione e la realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per informare l'utenza sui diritti dei cittadini, sui servizi erogati, sulle norme e sulle strutture pubbliche esistenti.

Il ruolo strategico degli URP nel processo che fa della circolazione delle informazioni all'interno delle amministrazioni e tra queste ed i cittadini, una componente centrale del progetto di rinnovamento istituzionale, è stato rafforzato dalla legge 150/2000 che prevede una più ampia articolazione di compiti e funzioni, imponendo consequenzialmente alle amministrazioni di ridisegnare l'organizzazione degli URP in adesione ai contenuti e requisiti di qualità organizzativa e funzionale derivanti dalla norma.

I compiti e le funzioni elencati all'art. 8 della legge, da cui scaturisce il nuovo modello funzionale di ufficio per le relazioni con il pubblico, possono essere riferiti a tre ambiti principali:

- quello delle prestazioni (garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e partecipazione e di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti);
- quello organizzativo (promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche e garantire la reciproca informazione tra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nella amministrazione, nonché tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni);
- quello dell'ascolto (attuare processi di verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento degli stessi da parte dell'utenza, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna).

Di rilievo è che la legge 150/2000 riconosce il ruolo professionale degli operatori della comunicazione pubblica necessario per gestire attività, strumenti e funzioni, nonché il valore della formazione quale momento fondamentale per individuare nuove professionalità e garantirne qualità e livello dei servizi.

Essa ha previsto, infatti, all'art. 5, l'adozione da parte del Governo di un regolamento che dia attuazione alla riforma attraverso la previsione di due diverse discipline, una a regime e una transitoria di prima applicazio-

ne, volte, rispettivamente alla individuazione dei titoli per l'accesso del personale da utilizzare per le attività di informazione e comunicazione ed alla previsione di interventi formativi e di aggiornamento per la conferma nella funzione del personale che già svolge attività di informazione e comunicazione nelle pubbliche amministrazioni.

Non v'è dubbio che la normativa debba essere adattata al molteplice e eterogeneo universo delle amministrazioni. L'attivazione di processi di comunicazione all'interno delle amministrazioni è infatti condizionata da una serie di fattori (quali ad esempio le dimensioni dell'amministrazione, le risorse, il contesto socio-territoriale, etc.) che non rendono uniforme tale processo e che in alcuni casi non hanno consentito l'istituzione di un vero e proprio Ufficio per le relazioni con il pubblico (come ad es. in alcuni comuni con poche migliaia di abitanti, nell'ambito dei quali la funzione di comunicare ed informare il pubblico viene attribuita a personale interno che, in genere, esercita contestualmente anche altre funzioni). Il percorso di affermazione degli URP appare quindi molto variegato. In linea generale, in base alla rilevazione

svolta, è possibile distinguere tre diversi casi di promozione e attivazione di processi di comunicazione istituzionale:

grandi amministrazioni con una forte articolazione periferica: in questo caso, è stato di frequente rilevato che le unità periferiche si sono dotate di un proprio Ufficio per le relazioni con il pubblico, mentre la sede centrale qualora lo abbia istituito (non sempre) assegna ad esso in genere un ruolo di coordinamento dell'attività degli uffici dislocati nel territorio (ad es. i ministeri);

amministrazioni che non hanno articolazioni periferiche: in questo caso, l'amministrazione ha istituito o ha avviato l'istituzione di un unico Ufficio per le relazioni con il pubblico, con i requisiti richiesti dalla normativa in vigore (ad es. i comuni);

amministrazioni che non hanno istituito un vero e proprio URP, per diversi motivi legati, come già detto, o alle dimensioni dell'amministrazione, o all'esiguità delle risorse, o, ancora, alle specifiche esigenze dell'amministrazione. In questi casi, la funzione di comunicazione istituzionale è spesso svolta da un dirigente, da un funzionario o da altre risorse interne (es. nelle amministrazioni comunali di piccole dimensioni).

2. Ambito dell'indagine

2.1. Classificazione delle unità incluse nell'indagine

Prima di introdurre il tipo di classificazione adottata per rappresentare le unità coinvolte nella rilevazione è bene avere chiaro lo scenario retrostante l'indagine e l'obiettivo principale: i risultati dell'indagine devono permettere una lettura completa dello stato di attuazione degli URP nelle pubbliche amministrazioni.

È stato questo il motivo per il quale si è scelto di presentare i risultati dell'indagine prendendo come unità di base la singola amministrazione e di mostrare la percentuale di incidenza delle amministrazioni dotate di URP rispetto a quelle contattate.

Nel corso delle analisi che hanno preceduto la fase di rilevazione è emersa la necessità di rilevare più unità organizzative appartenenti alla stessa amministrazione. Alcune pubbliche amministrazioni quali, ad esempio, i Ministeri e gli enti di previdenza sono state analizzate in modo approfondito procedendo a somministrare il questionario anche alle rispettive unità periferiche (Questure, Prefetture, Uffici dell'Agenzia delle Entrate, sedi provinciali dell'INPS, ecc.).

La scelta di indagare le amministrazioni oltre che nelle unità organizzative centrali (UOC) anche in quelle periferiche ha permesso, da un lato, di quantificare il numero di URP costituiti, da un lato di valutare accuratamente il modo in cui la singola amministrazione ha ritenuto utile fornire al cittadino l'insieme di attività e di servizi a cui fa riferimento la normativa vigente sul tema degli URP. Ad esempio gli enti di previdenza: (INPS, INAIL e INPDAP) risultano non avere costituito l'ufficio per le relazioni con il pubblico in nessuna delle loro UOC. In realtà queste amministrazioni hanno costituito gli URP nelle maggior parte dello loro unità organizzative periferiche (UOP) dove, nei fatti, avviene il contatto tra amministrazione e cittadino.

La scelta di quali fossero le pubbliche amministrazioni da includere nell'indagine è stata effettuata avvalendosi dei risultati emersi da un'analisi conoscitiva tesa ad individuare quali fossero le pubbliche amministrazioni nelle quali l'istituzione di uffici per le relazioni con il pubblico risulti utile e al contempo realizzabile (disponibilità di risorse umane e finanziarie da dedicare all'URP).

All'interno della presente indagine si è fatto riferimento ad un modello in cui sono presenti quattro livelli di classificazione.

Il primo dei livelli è costituito dalle tipologie di amministrazioni rappresentata nel riquadro n. 1. Questo raggruppamento è composto da 10 ambiti all'interno di ciascuno dei quali vengono fatte confluire diverse amministrazioni che presentano tra loro elementi di omogeneità.

1 - Tipologie di amministrazioni e relative Amministrazioni	
Tipologie di amministrazioni incluse nell'indagine	Amministrazioni
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	Ministeri, Presidenza del Consiglio dei Ministri e Dipartimenti della Presidenza del Consiglio dei Ministri
Enti produttori di servizi sanitari	Aziende ospedaliere, aziende sanitarie locali, policlinici universitari e istituti di ricovero e cura a carattere scientifico.
Enti di previdenza	Enti di previdenza e assistenza.
Camere di Commercio	Camere di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dell'agricoltura
Amministrazioni regionali	Amministrazioni regionali
Amministrazioni provinciali	Amministrazioni provinciali
Amministrazioni comunali	Amministrazioni comunali
Enti produttori di servizi culturali	Università degli studi, università per stranieri, istituto universitario delle scienze motorie, politecnici, istituti e scuole universitarie.
Altre amministrazioni centrali	ACI, ANAS, ANPA, ARAN, Arma dei carabinieri, Autorità del garante, Cassa depositi e prestiti, CNEL, CNL, Commissione di garanzia per lo sciopero nei servizi pubblici essenziali, CONI, Corte dei Conti, CRI, Ente nazionale italiano per il turismo, Ente nazionale risi, Ente per le nuove tecnologie l'energia e l'ambiente, ICE, ISAE, ISPESL, ISTAT, Istituto per la ricerca scientifica applicata al mare, Istituto elettronico nazionale "Galileo Ferraris", Istituto italiano di medicina sociale, Istituto italiano per l'Africa e l'Oriente, Istituto nazionale agronomico per l'oltremare, Istituto nazionale della nutrizione, Istituto nazionale di economia agraria, Istituto nazionale di fisica nucleare, Istituto nazionale di geofisica, Istituto nazionale di ottica di Arretri, Istituto nazionale per la fauna selvatica, Istituto nazionale per la fisica della materia, Istituto nazionale per studi ed esperienze di architettura navale, Istituto nazionale studio e cura tumori di Genova, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, Istituto superiore di Sanità, Unione nazionale delle Camere di Commercio industria artigianato e agricoltura.
Altre amministrazioni locali	Agenzie territoriali per la casa, IACP, Istituti per l'edilizia abitativa, Aziende territoriali per l'edilizia residenziale abitativa, Enti di sviluppo agricolo, Agenzie regionali per la protezione dell'ambiente, Opere universitarie, Istituti ed aziende regionali per il diritto allo studio universitario

Il secondo livello è costituito dalle categorie di amministrazioni articolate al loro interno dalle singole pubbliche amministrazioni secondo le modalità rappresentate nel riquadro n. 2. Esse sono composte dalla specifica categoria di amministrazione (ad esempio, le amministrazioni che fanno parte della tipologia di amministrazioni enti produttori di servizi sanitari sono 4: le ASL, le Aziende ospedaliere, gli Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico e i Policlinici universitari).

Al terzo livello si collocano le pubbliche amministrazioni che sono rappresentate dalla specifica amministrazione (ad esempio, Ministero del tesoro, Ministero del bilancio e della programmazione economica, Dipartimento della Funzione Pubblica, ASL di Grosseto, Comune di Modena, ecc.). Nel riquadro n. 3 sono state riportate il numero di pubbliche amministrazioni incluse nella rilevazione.

2 - Amministrazioni incluse nell'indagine		3 - Pubbliche Amministrazioni incluse nell'indagine	
Tipologie	Categorie	Tipologie	Numero
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	3	Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	25
Enti produttori di servizi sanitari	4	Enti produttori di servizi sanitari	347
Enti di previdenza	1	Enti di previdenza	10
Camere di Commercio	1	Camere di Commercio	103
Amministrazioni regionali	1	Amministrazioni regionali	20
Amministrazioni provinciali	1	Amministrazioni provinciali	102
Amministrazioni comunali	1	Amministrazioni comunali	3.047
Enti produttori di servizi culturali	5	Enti produttori di servizi culturali	57
Altre amministrazioni centrali	20	Altre amministrazioni centrali	39
Altre amministrazioni locali	9	Altre amministrazioni locali	175
Totale	46	Totale	3.925

Le pubbliche amministrazioni si ripartiscono a loro volta in due sottoclassi che rappresentano il quarto livello di classificazione. La prima è costituita dalle unità organizzative centrali (UOC), mentre la seconda è costituita dalle unità organizzative periferiche (UOP), all'interno della quale sono considerati gli URP realizzati presso le strutture periferiche delle amministrazioni. Nel riquadro n. 4 sono state elencate le distinte unità organizzative con le rispettive numerosità.

2.2. Criteri di inclusione delle strutture organizzative

Le pubbliche amministrazioni oggetto d'indagine si riferiscono alle tipologie di amministrazioni individuate dall'art. 1, comma 2 del D. lgs. n. 29/93 e successive modificazioni, al cui interno sono state individuate quelle a cui somministrare il questionario. Sono state escluse le amministrazioni comunali con meno di 5000 abitanti aventi meno di 30 dipendenti e le amministrazioni appartenenti alle altre tipologie con meno di 20 dipendenti.

4 - UOC e UOP incluse e intervistate nel corso dell'indagine

Tipologie di Amministrazioni	Pubbliche Amministrazioni (UOC)			Unità organizzative periferiche (UOP)			Totale
	Rinunce	Intervistate	Totale	Rinunce	Intervistate	Totale	
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	0	25	25	11	1.048	*1.059	1.073
Enti produttori di servizi sanitari	0	347	347	0	0	0	347
Enti di previdenza	1	9	10	4	443	**447	452
Camere di Commercio	0	103	103	0	0	0	103
Amministrazioni Regionali	0	20	20	0	0	0	20
Amministrazione Provinciali	0	102	102	0	0	0	102
Amministrazioni Comunali	109	2.938	3.047	0	0	0	2.938
Enti produttori di servizi culturali	0	57	57	0	0	0	57
Altre amministrazioni centrali	0	39	39	0	104	***104	143
Altre amministrazioni locali	12	163	175	0	0	0	163
Totale	122	3.803	3.925	15	1.595	1.610	5.398

* Le unità sono relative alle sedi periferiche del Ministero dell'Interno (202 unità di cui: 100 prefetture e 102 questure), del Ministero dei Lavori Pubblici (17 provveditorati regionali alle OO. PP.), del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (107 unità di cui: 89 direzioni provinciali e 18 direzioni regionali), del Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica (103 dipartimenti provinciali), del Ministero della Pubblica Istruzione (123 unità di cui: 19 sovrintendenze, 101 provveditorati agli studi e 3 intendenze scolastiche), del Ministero delle Finanze (396 unità di cui: 14 direzioni compartimentali dell'agenzia delle Dogane, 10 direzioni regionali dell'agenzia del Territorio, 101 uffici provinciali dell'agenzia del Territorio, 248 uffici dell'agenzia delle Entrate), del Ministero dell'Interno e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (107 unità di cui: 64 soprintendenze e 47 biblioteche statali).

** Le unità sono relative alle sedi periferiche dell'INPS (172 unità di cui: 49 sedi sub-provinciali, 103 sedi provinciali e 20 sedi regionali), dell'INAIL (165 unità di cui: 39 sedi comunali, 105 sedi provinciali e 21 sedi regionali) e dell'INPDAP (110 unità di cui: 8 distaccamenti provinciali e 102 sedi provinciali).

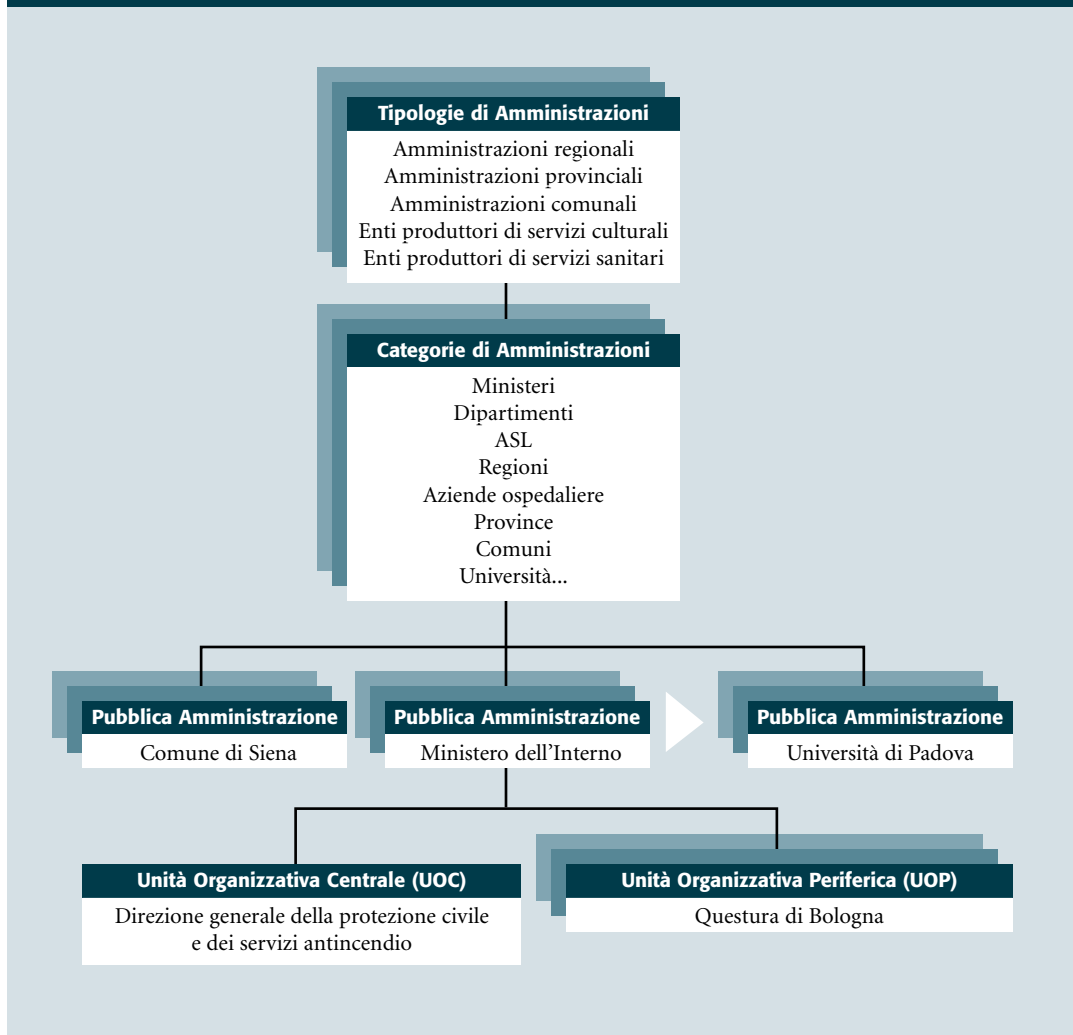
*** Le unità sono relative alle sedi periferiche dell'ACI (104 uffici provinciali).

Per quanto concerne alcune pubbliche amministrazioni si è ritenuto necessario includere tra le unità organizzative da intervistare, oltre alla sede centrale dell'amministrazione, anche alcune unità organizzative periferiche: in particolare, con l'ausilio di responsabili delle amministrazioni, sono state individuate le UOP in cui era plausibile che fosse stato costituito un URP o altra struttura analoga che svolgesse attività di comunicazione istituzionale. Questo ha comportato un notevole aumento del numero di interviste (1.595 UOP) da effettuare che, ai fini di una corretta lettura del fenomeno, non potevano essere omessi in quanto avrebbero potuto pregiudicare la qualità e completezza dell'informazione raccolta.

Nelle amministrazioni regionali, nelle amministrazioni comunali di dieci aree metropolitane (Roma, Milano, Napoli, Torino, Bologna, Firenze, Palermo, Genova, Bari e Catania) e nelle sedi centrali dei Ministeri sono stati intervistati la totalità degli URP costituiti.

Al fine di poter effettuare le analisi statistico-descrittive, nelle sedi centrali caratterizzate da una pluralità di URP, è stato necessario scegliere un ufficio che rivestisse il ruolo di rappresentante del gruppo.

Le informazioni ottenute dai questionari somministrati agli altri URP non proposti come rappresentanti sono state riportate ed analiz-



zate in schede analitiche riportate in allegato. Queste interviste devono essere considerate una parte integrativa dell'indagine e pertanto, devono essere considerate a se stanti.

Nelle restanti amministrazioni¹, nel caso di presenza di più uffici per le relazioni con il pubblico, è stato intervistato l'URP avente un ruolo di maggior rilievo (in funzione delle dimensioni, del numero di servizi offerti, della collocazione nell'organigramma più o meno vicina ad organi di vertice politico o amministrativo, ecc.), resta ovviamente sottointeso che nel valutare il numero complessivo di URP costituiti dalle pubbliche amministrazioni sono stati conteggiati anche quelli a cui non è stato sottoposto il questionario, siano questi collocati all'interno di UOC o di UOP.

¹ Ad esempio le amministrazioni comunali di città capoluogo di provincia, grandi ASL ed amministrazioni locali.

2.3. Strutture organizzative escluse dall'indagine

L'indagine non ha riguardato la totalità delle pubbliche amministrazioni presenti al 31 dicembre 2000. Le esclusioni possono essere ricondotte a tre principali motivazioni:

- L'amministrazione non offre servizi al pubblico pertanto si è in assenza di un contatto diretto con il cittadino e di conseguenza non sussiste la necessità di creare una struttura apposita che espliciti attività di comunicazione istituzionale e di relazioni con il pubblico.
- Le modeste dimensioni di alcune amministrazioni non rendono conveniente la realizzazione di un ufficio per le relazioni con il pubblico (es. piccoli comuni).
- L'impossibilità di rilevare le informazioni. Questo è il caso di alcune sedi periferiche del Ministero delle Finanze. La riorganizzazione in atto non permette l'individuazione di alcune unità da intervistare che potrebbero aver costituito gli URP.

Nella tabella viene indicato il numero di amministrazioni e UOP escluse dall'indagine e ripartite per tipologia di amministrazione.

Tipologie di amministrazioni	Pubbliche amministrazioni e UOP escluse dall'indagine
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM*	845
Enti produttori di servizi sanitari**	1
Enti di Previdenza	0
Camere di Commercio	0
Amministrazioni Regionali e loro uffici distaccati	0
Amministrazioni Provinciali e loro uffici distaccati	0
Amministrazioni Comunali	5041
Enti produttori di servizi culturali	0
Altre Amministrazioni Centrali***	82
Altre Amministrazioni Locali****	806
Totale	6.787

* La tipologia comprende circa 300 sedi periferiche del Ministero di Grazia e Giustizia suddivise tra preture, procure e uffici giudiziari, Ministero delle Finanze circa 200 uffici delle Dogane, 49 direzioni circoscrizionali e 45 uffici tecnici dell'Agenzia delle Dogane, 8 direzioni regionali e 27 conservatorie dei registri immobiliari dell'Agenzia del Territorio (in fase di costituzione), 137 uffici dell'Agenzia delle Entrate, 33 filiali e 46 stazioni staccate dell'Agenzia del Demanio (in fase di costituzione).

** La tipologia comprende un ospedale militare.

*** La tipologia comprende 12 osservatori, 8 stazioni sperimentali, 23 istituti sperimentali, 10 istituti zooprofilattici e 29 altre amministrazioni.

**** La tipologia comprende 14 parchi naturali, 20 IRRSAE, 349 comunità montane, 14 enti lirici ed istituzioni assimilate, 389 tra APT, ACSR ed EPT, 20 autorità portuali.

3. Analisi d'insieme dei dati

3.1. Impianto analitico

I risultati dell'indagine sono stati suddivisi in quattro paragrafi. Il primo riguarda lo stato di attuazione degli URP all'interno delle pubbliche amministrazioni e delle rispettive unità organizzative periferiche (UOP). Il secondo mostra il grado di espletamento dei compiti ad essi attribuiti. Il terzo indaga sull'organizzazione assunta dall'ufficio. Il quarto, infine, insiste sul livello di informatizzazione dell'URP.

3.2. Stato di attuazione

Nella tabella n. 1 viene analizzata la consistenza degli URP, ovvero, il numero complessivo di uffici costituiti dalle pubbliche amministrazioni incluse nell'indagine. La tabella n. 2 tratta della modalità di attuazione degli URP all'interno delle pubbliche amministrazioni. Dal momento che è stata rilevata la presenza di pubbliche amministrazioni nelle quali l'URP è presente nella maggior parte delle UOP, pur non essendo stato costituito in nessuna delle UOC, si è ritenuto utile adottare un metodo di presentazione dei dati in cui tale situazione potesse emergere. Le amministrazioni che hanno costituito gli URP nelle UOP sono state raggruppate in una colonna a se stante e devono essere considerate insieme a quelle dotate di URP (come è giusto che sia). Inoltre, va detto che in molti casi, sebbene l'URP non sia stato costituito, i compiti ad esso attribuiti vengono comunque espletati in modo meno strutturato da altri uffici dell'amministrazione. Anche in questo caso si è preferito sottolineare la discrepanza rispetto a quelle pubbliche amministrazioni che non hanno dato attuazione alle normative vigenti, né sotto l'aspetto costitutivo, né funzionale. La tabella realizzata è stata suddivisa in quattro colonne. La prima colonna presenta il numero di amministrazioni in cui l'URP è stato costituito nelle UOC e quelle in cui l'ufficio è stato costituito, sia nelle UOC, sia nelle UOP. Nella seconda colonna si legge il numero di pubbliche amministrazioni in cui gli uffici per le relazioni con il pubblico sono stati costituiti esclusivamente nelle UOP (Ministeri ed enti di previdenza). La terza colonna evidenzia le amministrazioni che, pur non avendo costituito

un URP, garantiscono lo svolgimento delle funzioni a esso attribuite. Infine, l'ultima colonna riporta il numero di pubbliche amministrazioni che non hanno costituito URP e che non espletano nessuno dei compiti ad esso attribuiti.

Le tabelle n. 3 e 4 trattano rispettivamente la presenza dell'URP all'interno delle UOC e delle UOP nelle diverse tipologie di amministrazioni. La tabella n. 3 evidenzia la percentuale di amministrazioni in cui è stato costituito almeno un URP nell'UOC; la tabella n. 4, invece, mostra la percentuale di unità organizzative periferiche dotate di URP. La tabella n. 5 analizza le amministrazioni da una diversa visuale, ovvero si indaga sullo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale prescindendo dalla presenza di un URP.

Completa il paragrafo la tabella n. 6 relativa all'anno di costituzione. Questa risulta particolarmente interessante poiché permette, da un lato, di osservare il percorso di crescita degli uffici per le relazioni con il pubblico; da un altro lato, di differenziare il periodo di recepimento e attuazione delle normative emanate nelle diverse tipologie di amministrazioni prese in esame.

Consistenza degli URP

Prima di esaminare le informazioni riportate in tabella è bene specificare quale sia la chiave di lettura più appropriata da utilizzare nell'interpretazione dei dati. L'informazione, perché non sia spuria, necessita di essere confrontata e letta congiuntamente al numero di amministrazioni e UOP incluse nell'indagine.

Nella tabella sono stati raggruppati gli URP rilevati nelle unità organizzative delle amministrazioni incluse nell'indagine suddivisi per tipologia di amministrazioni. Dalla lettura del dato emerge che il mag-

1 - Numero di URP costituiti per tipologia di amministrazioni			
Tipologia	URP costituiti¹	Pubbliche amministrazioni	Unità organizzative interne periferiche contattate
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	713	25	1.048
Enti produttori di servizi sanitari	569	347	0
Enti di previdenza	323	9	443
Camere di commercio	48	103	0
Amministrazioni regionali	35	20	0
Amministrazioni provinciali	84	102	0
Amministrazioni comunali	1.017	2.938	0
Enti produttori di servizi culturali	28	57	0
Altre amministrazioni centrali	127	39	104
Altre amministrazioni locali	49	163	0
Totale	2.993	3.803	1.595

¹ Il dato riguarda il numero complessivo di URP costituiti nelle pubbliche amministrazioni incluse nell'indagine.

gior numero di URP è da attribuire alle *amministrazioni comunali* con 1.017 uffici per le relazioni con il pubblico rilevati su 2.938 comuni. Segue la tipologia *Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM* con 713 URP ripartiti su 25 amministrazioni (la maggior parte dei quali appartenenti al Ministero delle Finanze e dell'Interno). Gli *enti produttori di servizi sanitari* sono al terzo posto. All'interno di tale tipologia, in media, ogni amministrazione dispone di più di un URP². Infine, il dato relativo alle *altre amministrazioni centrali* necessita di essere spiegato; esso fa riferimento a 39 pubbliche amministrazioni e 104 UOP dell'ACI, pertanto l'informazione che ne scaturisce è indubbiamente influenzata dal comportamento dei 104 uffici provinciali appartenenti all'amministrazione.

Proseguendo con l'analisi delle tabelle verranno forniti gli strumenti adeguati per far emergere le effettive divergenze tra tipologie, in modo da permettere una lettura d'insieme delle informazioni raccolte.

Modalità di attuazione

Dalla tabella emerge che la percentuale più consistente di URP tra le diverse tipologie di amministrazioni contemplate, in relazione agli URP costituiti nelle UOC delle pubbliche amministrazioni, riguarda gli *enti produttori di servizi sanitari* (93,4%). Tra le tipologie di amministrazioni che invece presentano il dato più basso, possiamo citare le *altre amministrazioni locali* (23,4%) e le *altre amministrazioni centrali* (con il 23,1%). Per quanto riguarda i ministeri e gli enti di previdenza, possiamo osservare che in alcuni casi l'assenza di URP

2 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni rispetto alla modalità di attuazione dell'URP per tipologia di amministrazioni

Modalità di attuazione	PA con URP nelle UOC ³		PA con URP solo nelle UOP		PA senza URP che svolgono attività di comunicazione istituzionale		PA senza URP che non svolgono attività di comunicazione istituzionale		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti										
PCM	14	56,0%	4	16,0%	1	4,0%	6	24,0%	25	100%
Enti produttori di servizi sanitari	324	93,4%	0	0,0%	15	4,3%	8	2,3%	347	100%
Enti di previdenza	1	11,1%	3	33,3%	4	44,4%	1	11,1%	9	100%
Camere di commercio	42	40,8%	0	0,0%	57	55,3%	4	3,9%	103	100%
Amministrazioni regionali	12	60,0%	0	0,0%	6	30,0%	2	10,0%	20	100%
Amministrazioni provinciali	57	55,9%	0	0,0%	25	24,5%	20	19,6%	102	100%
Amministrazioni comunali	924	31,4%	0	0,0%	1364	46,4%	650	22,1%	2.938	100%
Enti produttori di servizi culturali	28	49,1%	0	0,0%	26	45,6%	3	5,3%	57	100%
Altre amministrazioni centrali	9	23,1%	0	0,0%	10	25,6%	20	51,3%	39	100%
Altre amministrazioni locali	41	25,2%	0	0,0%	108	66,3%	14	8,6%	163	100%
Totale	1.452	38,2%	7	0,2%	1.616	42,5%	728	19,1%	3.803	100%

² Il valore medio si attesta intorno a 1,6.

³ Nella colonna vengono conteggiate le pubbliche amministrazioni che hanno costituito URP all'interno delle UOC ed anche quelle in cui gli URP sono stati costituiti, sia nelle UOC, sia nelle UOP.

nella UOC è compensata dalla istituzione di URP nelle UOP (in particolare 4 *ministeri* e 3 *enti di previdenza*). Tra le amministrazioni rilevate una percentuale (che varia a seconda delle diverse tipologie) non ha istituito un proprio URP ma ha conferito lo svolgimento della funzione di comunicazione istituzionale ad altri uffici. Il dato più significativo è quello relativo alle *altre amministrazioni locali* (con il 61,7%). All'interno delle tipologie di amministrazioni considerate, una parte relativa a ciascuna tipologia non svolge la funzione di comunicazione: il dato più consistente riguarda le *altre amministrazioni centrali* (con il 51,3%), mentre le *camere di commercio* (3,9 %) e gli *enti produttori di servizi sanitari* (con il 2,3%), presentano il dato migliore.

Presenza di URP

La tabella indica la numerosità degli URP in relazione ad ogni tipologia di amministrazioni intervistate. Su un insieme di 3803 pubbliche amministrazioni intervistate il 38,2% ha istituito l'URP, mentre una percentuale del 61,8% è priva di tali uffici. Tra le tipologie di amministrazioni che presentano una percentuale considerevole di pubbliche

3 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni rispetto alla presenza di URP nelle UOC per tipologia di amministrazioni

Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	14	56,0%	11	44,0%	25	100%
Enti produttori di servizi sanitari	324	93,4%	23	6,6%	347	100%
Enti di previdenza	1	11,1%	8	88,9%	9	100%
Camere di commercio	42	40,8%	61	59,2%	103	100%
Amministrazioni regionali	12	60,0%	8	40,0%	20	100%
Amministrazioni provinciali	57	55,9%	45	44,1%	102	100%
Amministrazioni comunali	924	31,4%	2014	68,6%	2938	100%
Enti produttori di servizi culturali	28	49,1%	29	50,9%	57	100%
Altre amministrazioni centrali	9	23,1%	30	76,9%	39	100%
Altre amministrazioni locali	41	25,2%	122	74,8%	163	100%
Totale	1452	38,2%	2351	61,8%	3803	100%

4 - Distribuzione delle UOP rispetto alla presenza di URP per tipologia di amministrazioni

Presenza di URP	Sì		No		UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	680	64,8%	368	35,2%	1.048	100%
Enti di previdenza	285	64,3%	158	35,7%	443	100%
Altre amministrazioni centrali (ACI)	95	91,3%	9	8,7%	104	100%
Totale	1.060	66,5%	550	33,5%	1.595	100%

amministrazioni con URP, emergono gli *enti produttori di servizi sanitari* (93,4%) e ad una certa distanza le *amministrazioni regionali* (60%) e quelle *provinciali* (55,9%). Per quanto riguarda i *Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM* è stato rilevato che poco più della metà di essi hanno costituito almeno un URP (56%). In relazione alle pubbliche amministrazioni dove la presenza dell'URP è particolarmente ridotta osserviamo i valori relativi alle *altre amministrazioni centrali* (76,9%), alle *altre amministrazioni locali* (74,8%) e alle *amministrazioni comunali* (68,6%). Il valore percentuale minimo (11,1%) spetta agli *enti di previdenza*; solo una pubblica amministrazione su 9 intervistate ha dichiarato di aver costituito l'URP.

Per quanto riguarda le UOP su 1.595 unità intervistate 1.060 (66,5%) hanno istituito l'URP. Particolarmente interessante è il dato relativo *uffici provinciali dell'ACI*: su 104 amministrazioni contattate, 95 hanno l'URP (91,3%). Seguono i *ministeri*, con una percentuale del 64,8% e gli *enti di previdenza* con il 64,3%. Dalla rilevazione emerge che la presenza di URP nelle UOP è quasi il doppio di quella riscontrata nelle pubbliche amministrazioni.

Attività di comunicazione istituzionale

La tabella mostra la percentuale di pubbliche amministrazioni, che svolgono la funzione di comunicazione istituzionale, includendo sia le amministrazioni dotate di uno o più URP sia le amministrazioni che pur non avendo costituito un vero e proprio URP, svolgono comunque la funzione attribuita a questi ultimi. Nella seconda colonna, sono riportate, invece, le percentuali di pubbliche amministrazioni che non svolgono attività di comunicazione istituzionale (19,3%). Il dato che emerge è che i 4/5 delle unità intervistate svolgono l'attività di comunicazione (80,7%). Particolarmente interessanti sono le percentuali relative agli *enti produttori di servizi sanitari* (97,5%) alle *camere di commercio* (96,1%) ed alle *amministrazioni regionali* (90%).

5 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale nelle UOC per tipologia di amministrazioni

Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	17	68,0%	8	32,0%	25	100%
Enti produttori di servizi sanitari	339	97,7%	8	2,3%	347	100%
Enti di previdenza	5	55,6%	4	44,4%	9	100%
Camere di commercio	99	96,1%	4	3,9%	103	100%
Amministrazioni regionali	18	90,0%	2	10,0%	20	100%
Amministrazioni provinciali	82	80,4%	20	19,6%	102	100%
Amministrazioni comunali	2.288	77,9%	650	22,1%	2.938	100%
Enti produttori di servizi culturali	54	94,7%	3	5,3%	57	100%
Altre amministrazioni centrali	19	48,7%	20	51,3%	39	100%
Altre amministrazioni locali	149	91,4%	14	8,6%	163	100%
Totale	3.070	80,7%	733	19,3%	3.803	100%

Le stime registrate sono da leggere positivamente anche nei casi in cui sono state rilevate percentuali inferiori al valore medio purché tali percentuali siano compensate da alti valori registrati nelle relative UOP, come nel caso degli *enti di previdenza* (nelle pubbliche amministrazioni 55,6% e nelle UOP 89,2%) e delle *altre amministrazioni centrali* (nelle pubbliche amministrazioni 48,7% e nelle UOP 97,1%).

Anno di costituzione

La tabella evidenzia il percorso di affermazione degli URP nelle pubbliche amministrazioni. L'andamento registrato, in relazione a tutte le UOC delle pubbliche amministrazioni intervistate che hanno costituito un URP, mostra che il periodo nel quale è stato istituito il maggior numero di URP è quello compreso tra il 1996 e il 1997 (29,4%). Peraltro, una rapida risposta all'invito della normativa sull'istituzione degli URP si è avuta sin dall'inizio. Infatti, dall'emanazione del DLGS 29/93 al 1996 il 27,5% delle pubbliche amministrazioni si è dotata di un proprio URP. Ad esempio, una consistente percentuale, poco meno della metà degli intervistati, di URP degli *enti produttori di servizi sanitari* e dei *ministeri* sono stati istituiti prima del 1996. La rilevazione mostra che sino al 1999 in media circa 200 amministrazioni all'anno hanno istituito il proprio URP. Nell'ultimo anno le nuove istituzioni diminuiscono (12,2%). Nella lettura del dato complessivo bisogna tenere presente che per l'elevato numero che presentano gli *enti produttori di servizi sanitari* e le *amministrazioni comunali* i valori assoluti e le percentuali risultano influenzati dai loro comportamenti. Pertanto, è preferibile leggere il dato anche per singola pubblica amministrazione. I *ministeri*, gli *enti produttori di servizi sanitari* e le *amministrazioni regionali* negli anni precedenti al 1996 avevano già costituito più

6 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP nelle UOC rispetto all'anno di costituzione per tipologia di amministrazioni

Anno di costruzione	precedente al 1996		1996-1997		1998-1999		2000-2001		dato non disponibile		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti												
PCM	6	42,9%	2	14,3%	4	28,6%	1	7,1%	1	7,1%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	148	45,7%	112	34,6%	44	13,6%	13	4,0%	7	2,2%	324	100%
Enti di previdenza	1	100%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100%
Camere di commercio	8	19,0%	11	26,2%	16	38,1%	3	7,1%	4	9,5%	42	100%
Amministrazioni regionali	5	41,7%	3	25,0%	4	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	12	100%
Amministrazioni provinciali	19	33,3%	14	24,6%	11	19,3%	12	21,1%	1	1,8%	57	100%
Amministrazioni comunali	198	21,4%	268	29,0%	308	33,3%	133	14,4%	17	1,8%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	6	21,4%	9	32,1%	7	25,0%	6	21,4%	0	0,0%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	2	22,2%	2	22,2%	4	44,4%	0	0,0%	1	11,1%	9	100%
Altre amministrazioni locali	6	14,6%	6	14,6%	17	41,5%	9	22,0%	3	7,3%	41	100%
Totale	399	27,5%	427	29,4%	415	28,6%	177	12,2%	34	2,3%	1.452	100%

del 40% degli URP attualmente esistenti; nelle altre tipologie di amministrazioni si notano dei valori percentuali inferiori ma quasi sempre superiori al 20%.

Questo significa che la crescita negli anni successivi al 1996 ha visto raddoppiare il numero di URP nei *ministeri*, negli *enti di produttori di servizi sanitari* e nelle *amministrazioni regionali* e nelle altre tipologie di amministrazione il numero è arrivato persino a quintuplicarsi.

Per le *amministrazioni provinciali* e gli *enti produttori di servizi culturali* la crescita nel corso degli anni è stata pressoché costante anche se va detto che nell'ultimo anno è stata notevolmente superiore rispetto alle altre pubbliche amministrazioni (oltre il 20%). Infine, nell'ultima colonna sono state riportate le percentuali relative a quei casi in cui il responsabile intervistato non è stato in grado di fornire l'anno preciso di costituzione dell'URP (una delle cause principali è l'elevato tasso di *turnover* a cui sono sottoposti i responsabili degli uffici URP).

3.3. Funzioni

Il secondo paragrafo analizza i compiti espletati dagli URP e l'utilizzo di alcuni strumenti per effettuare verifiche e valutazioni sulla qualità dei servizi offerti e sul gradimento degli stessi da parte degli utenti. Il paragrafo termina con una analisi sulle capacità propositive dell'ufficio e

7 - Percentuali delle pubbliche amministrazioni dotate di URP nelle UOC relative allo svolgimento delle funzioni per tipologia di amministrazioni

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti												
PCM	14	100%	14	100%	8	57,1%	8	57,1%	6	42,9%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	281	86,7%	318	98,1%	320	98,8%	307	94,8%	102	31,5%	324	100%
Enti di previdenza	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
Camere di commercio	39	92,9%	42	100%	36	85,7%	27	64,3%	7	16,7%	42	100%
Amministrazioni regionali	12	100%	12	100%	10	83,3%	7	58,3%	0	0,0%	12	100%
Amministrazioni provinciali	55	96,5%	57	100%	49	86,0%	29	50,9%	4	7,0%	57	100%
Amministrazioni comunali	892	96,5%	903	97,7%	696	75,3%	449	48,6%	177	19,2%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	28	100%	28	100%	18	64,3%	15	53,6%	7	25,0%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	9	100%	9	100%	8	88,9%	5	55,6%	1	11,1%	9	100%
Altre amministrazioni locali	40	97,6%	41	100%	32	78,0%	22	53,7%	8	19,5%	41	100%
Totale	1.371	94,4%	1.425	98,1%	1.178	81,1%	870	59,9%	313	21,6%	1.452	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

sull'utilizzo effettivo delle proposte da parte dei vertici dell'amministrazione. Nella **tabella n. 7** vengono riportate le percentuali di amministrazioni con URP che svolgono i compiti definiti con la Legge n. 150 del 7 giugno 2000 (art. 8). Segue la **tabella n. 8** in cui vengono prese in esame le percentuali⁴ delle pubbliche amministrazioni dotate di URP che fanno uso dei seguenti strumenti: analisi di *customer satisfaction* e gestione dei reclami. Le capacità propositive dell'URP vengono riassunte nella **tabella n. 9**. Nei casi in cui il responsabile ha dichiarato di fornire delle proposte al vertice amministrativo e/o politico dell'amministrazione si è voluto indagare ulteriormente chiedendo se le proposte fossero tenute in considerazione. Le prime due colonne della tabella si riferiscono al numero di pubbliche amministrazioni dotate di URP che effettuano proposte mentre nella terza colonna vengono evidenziati i casi di URP non propositivi.

Compiti

Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L.150 del 2000. Dalla rilevazione effettuata, emerge che la quasi totalità degli URP delle pubbliche amministrazioni adempie soprattutto all'esercizio della Funzione 2 (98,1%) e della Funzione 1 (94,4%). In particolare per quanto riguarda la Funzione 2 le percentuali di esercizio sono pari al 100% fatta eccezione per gli *enti produttori di servizi sanitari* (98,1%) e le *amministrazioni comunali* (97,7%). Dalla lettura dei dati emerge che anche la Funzione 1, risulta essere quella principalmente svolta da tutti gli URP delle pubbliche amministrazioni intervistate con percentuali che sono o si avvicinano al 100%. In particolare in quest'ambito spiccano i casi dei *ministeri*, degli *enti di previdenza*, delle *amministrazioni regionali*, degli *enti produttori di servizi culturali* e infine delle *altre amministrazioni centrali*.

In relazione alle funzioni suddette l'attuazione della normativa è pressoché completa. Per quanto riguarda la Funzione 3, essa viene espletata dagli URP di circa l'81% delle pubbliche amministrazioni contattate, con punte del 100% e del 98,8% nei casi che riguardano gli *enti di previdenza* e gli *enti produttori di servizi sanitari*. Il dato complessivo relativo alla Funzione 4 mostra che tale funzione viene svolta da circa il 60% degli uffici intervistati. Anche in questo caso le tipologie di amministrazioni maggiormente adempienti risultano essere gli *enti produttori di servizi sanitari* (98,8%) e gli *enti di previdenza* (100%). Infine, la Funzione 5 è esercitata solo dal 21% circa degli URP, tra i quali spiccano quelli dei *ministeri*, (42,9%) e degli *enti produttori di servizi sanitari* (31,5%).

L'art. 8 della L.150/2000 prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche, funzione non contemplata nella presente tabella poiché trattata nella tabella relativa alle risorse tecnologiche.

⁴ Le percentuali sono state calcolate rispetto al numero di pubbliche amministrazioni dotate di URP nelle quali il responsabile intervistato ha dichiarato di effettuare la verifica e la valutazione della qualità dei servizi offerti e del gradimento degli stessi da parte dell'utenza (Funzione n. 4).

Strumenti di verifica e valutazione della qualità del servizio

La presente tabella analizza i dati relativi agli strumenti di verifica e di valutazione della qualità dei servizi erogati, utilizzati dalle pubbliche amministrazioni. I valori percentuali sono calcolati con riferimento al numero di strutture che utilizzano strumenti di verifica e di valutazione. Gli strumenti contemplati sono: l'analisi di *customer satisfaction* e la gestione dei reclami.

Tra tali strumenti quello utilizzato in misura prevalente dalle diverse tipologie di amministrazioni è quello relativo alla gestione dei reclami, con una percentuale complessiva del 53%. La percentuale maggiore di URP che effettuano la gestione dei reclami è relativa agli *enti produttori di servizi sanitari* (92%) mentre per le altre tipologie, in

8 - Percentuali delle pubbliche amministrazioni dotate di URP nelle UOC che utilizzano strumenti di verifica e valutazione per tipologia di amministrazioni

Strumenti utilizzati	Analisi di customer satisfaction		Gestione dei reclami		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Tipologia di amministrazioni						
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	4	28,6%	5	35,7%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	262	80,9%	298	92,0%	324	100%
Enti di previdenza	1	100,0%	1	100,0%	1	100%
Camere di commercio	22	52,4%	15	35,7%	42	100%
Amministrazioni regionali	5	41,7%	4	33,3%	12	100%
Amministrazioni provinciali	26	45,6%	26	45,6%	57	100%
Amministrazioni comunali	213	23,1%	381	41,2%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	10	35,7%	13	46,4%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	4	44,4%	5	55,6%	9	100%
Altre amministrazioni locali	16	39,0%	21	51,2%	41	100%
Totale	563	38,8%	769	53,0%	1.452	100%

9 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP nelle UOC rispetto alle capacità propositive dell'URP per tipologia di amministrazioni

Capacità propositive	Suggerisce proposte di miglioramento e la PA ne tiene conto		Suggerisce proposte di miglioramento e la PA non ne tiene conto		Non suggerisce proposte di miglioramento		Pubbliche amministrazioni URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Tipologia di amministrazioni								
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	13	92,9%	0	0,0%	1	7,1%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	307	94,8%	10	3,1%	7	2,2%	324	100%
Enti di previdenza	1	100%	0	0,0%	0	0,0%	1	100%
Camere di commercio	38	90,5%	3	7,1%	1	2,4%	42	100%
Amministrazioni regionali	9	75,0%	3	25,0%	0	0,0%	12	100%
Amministrazioni provinciali	51	89,5%	0	0,0%	6	10,5%	57	100%
Amministrazioni comunali	602	65,2%	107	11,6%	215	23,3%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	16	57,1%	3	10,7%	9	32,1%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	7	77,8%	1	11,1%	1	11,1%	9	100%
Altre amministrazioni locali	30	73,2%	4	9,8%	7	17,1%	41	100%
Totale	1074	74,0%	131	9,0%	247	17,0%	1452	100%

media, ne fa uso un URP su due. Un altro strumento che assume valore rilevante nell'adempimento dell'attività di verifica e valutazione è l'analisi di *customer satisfaction*. In media viene utilizzato dal 38,8% degli URP fatta eccezione, ancora una volta, per gli *enti produttori di servizi sanitari* che ne fanno uso nell'80,9% dei casi.

Capacità propositive

La facoltà di suggerire ed apportare correttivi e miglioramenti al fine di rendere più efficiente e vicina al pubblico l'amministrazione di appartenenza, rientra tra le funzioni più significative e rilevanti degli URP, in quanto principale punto di raccordo tra la pubbliche amministrazioni e il cittadino. La tabella ha quindi lo scopo di evidenziare l'apporto propositivo degli URP e la capacità/volontà della pubblica amministrazione di recepirlo.

Il dato che si deduce dalla rilevazione effettuata mostra che nel 74% degli URP le proposte e i suggerimenti vengono accolti dalla pubblica amministrazione di appartenenza. In particolare le tipologie di amministrazioni che presentano le percentuali più elevate sono gli *enti produttori di servizi sanitari* (94,8%), i *ministeri* (92,9%), le *camere di commercio* (90,5%), le *amministrazioni provinciali* (89,5%) e le *amministrazioni comunali* (65,2%). Per quanto riguarda le percentuali relative agli URP che suggeriscono proposte di miglioramento le quali però non vengono prese in considerazione dall'amministrazione, rilevano i dati delle *amministrazioni regionali* (25,%), delle *amministrazioni comunali* (11,6%) e degli *enti produttori di servizi culturali* (10,7%). Infine gli URP meno propositivi sono quelli degli *enti produttori di servizi culturali* (32,1%) e quelli delle *amministrazioni comunali* (23,3%).

3.4. Organizzazione

Il terzo paragrafo si apre con la **tabella n. 10** che mostra le pubbliche amministrazioni e le UOP rispetto al numero di URP costituiti al loro interno.

Di seguito, nella **tabella n. 11**, vengono analizzati i compiti del responsabile all'interno dell'amministrazione. In particolare, si presenta la distribuzione tra i casi in cui al responsabile URP è stato affidato solo tale incarico e quelli in cui ne sono stati affidati altri.

Il livello funzionale del responsabile viene mostrato nella **tabella n. 12**. In essa sono presenti 5 raggruppamenti: dirigente, 8° e 9° livello, 7°, 5° e 6°, ed un'ultima classe relativa ai responsabili con un livello inferiore al 5° (non previsto dalla normativa vigente).

La **tabella n. 13** indaga sul tipo di collocazione che l'URP ha all'interno dell'organigramma della pubblica amministrazione. La tabella prevede tre distinte collocazioni: alle dipendenze dell'organo di vertice politico, alle dipendenze dell'organo amministrativo, oppure, alle dipendenze di altri uffici.

L'ultima tabella relativa al terzo paragrafo è la n. 14. In questa vengono illustrate le distribuzioni delle pubbliche amministrazioni dotate di URP rispetto al numero di dipendenti di cui dispone l'ufficio per le relazioni con il pubblico.

Numero di URP costituiti all'interno dell'amministrazione

La tabella è stata suddivisa sulla base del numero di URP costituiti all'interno della pubblica amministrazione contattata. Dalla tabella emerge che il 35,7% delle pubbliche amministrazioni ha almeno un URP, e tra queste rilevano in particolare gli *enti produttori di servizi sanitari* (75,2%) e *le amministrazioni provinciali* (52%). Per quanto

10 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni rispetto al numero di URP costituiti nelle UOC per tipologia di amministrazioni

URP costituiti	Nessun URP		1 URP		2 URP		da 3 a 5 URP		Oltre 5 URP		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	11	44,0%	12	48,0%	1	4,0%	1	4,0%	0	0,0%	25	100%
Enti produttori di servizi sanitari	23	6,6%	261	75,2%	11	3,2%	34	9,8%	18	5,2%	347	100%
Enti di previdenza	8	88,9%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	100%
Camere di commercio	61	59,2%	41	39,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%	103	100%
Amministrazioni regionali	8	40,0%	8	40,0%	2	10,0%	1	5,0%	1	5,0%	20	100%
Amministrazioni provinciali	45	44,1%	53	52,0%	0	0,0%	2	2,0%	2	2,0%	102	100%
Amministrazioni comunali	2.014	68,6%	905	30,8%	8	0,3%	3	0,1%	8	0,3%	2.938	100%
Enti produttori di servizi culturali	29	50,9%	28	49,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	57	100%
Altre amministrazioni centrali	30	76,9%	7	17,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,1%	39	100%
Altre amministrazioni locali	122	74,8%	40	24,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	163	100%
Totale	2.351	61,8%	1.356	35,7%	22	0,6%	41	1,1%	33	0,9%	3.803	100%

11 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP rispetto ai compiti del responsabile per tipologia di amministrazioni

Compiti del personale	Coordina altre attività oltre a quelle dell'URP		Coordina solo le attività dell'URP		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	9	64,3%	5	35,7%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	193	59,6%	131	40,4%	324	100%
Enti di previdenza	1	100%	0	0,0%	1	100%
Camere di commercio	29	69,0%	13	31,0%	42	100%
Amministrazioni regionali	6	50,0%	6	50,0%	12	100%
Amministrazioni provinciali	42	73,7%	15	26,3%	57	100%
Amministrazioni comunali	718	77,7%	206	22,3%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	19	67,9%	9	32,1%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	6	66,7%	3	33,3%	9	100%
Altre amministrazioni locali	29	70,7%	12	29,3%	41	100%
Totale	1.052	72,5%	400	27,5%	1.452	100%

riguarda le amministrazioni di due URP, le percentuali maggiori sono quelle che sono state rilevate per le *amministrazioni regionali* (10%) e per gli *enti produttori di servizi sanitari* (3,2%). Tra le amministrazioni che presentano da tre a cinque URP tra le altre si distinguono ancora una volta le percentuali degli *enti produttori dei servizi sanitari* (9,8%) e delle *amministrazioni regionali* (5%). Infine tra le pubbliche amministrazioni dotate di almeno 6 URP emerge il dato relativo sempre agli *enti produttori di servizi sanitari* (5,2%) in cui 18 pubbliche amministrazioni hanno costituito più di 5 URP. La percentuale relativa alle *amministrazioni regionali* è del 5% ed è dovuta alla sola regione Lombardia.

Compiti del responsabile

Il responsabile dell'URP ha il compito principale di coordinare e dirigere le attività dell'URP. La tabella mostra come soltanto una modesta percentuale di responsabili svolge esclusivamente tale attività, mentre nella maggior parte delle pubbliche amministrazioni intervistate al responsabile dell'URP spetta contestualmente anche la conduzione di altre mansioni. Il dato che emerge mostra che il 72,5% dei responsabili delle pubbliche amministrazioni incluse nell'indagine coordina anche altre attività. In particolare sia nelle *amministrazioni comunali* che nelle *amministrazioni provinciali* tale dato appare molto rilevante (77,7% dei *comuni* e il 73,7% delle *province*). Particolarmente interessanti sono pure le percentuali relative alle *camere di commercio* (69%) e alle *altre amministrazioni locali* (70,7%). A prima vista, potrebbe essere ipotizzata una relazione tra le dimensioni della pubbliche amministrazioni e la caratteristica analizzata.

Solo nel 27,5% delle amministrazioni il responsabile si dedica esclusivamente all'attività di coordinamento dell'URP. In particolare nelle *amministrazioni regionali* è stata rilevato che un URP su due ha

12 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP rispetto al livello funzionale del responsabile per tipologia di amministrazioni

Livello funzionale del responsabile	Dirigente		8° e 9° livello		7° livello		5° e 6° livello		Livello inferiore		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti												
PCM	8	57,1%	4	28,6%	2	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	194	59,9%	52	16,0%	52	16,0%	24	7,4%	2	0,6%	324	100%
Enti di previdenza	1	100%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100%
Camere di commercio	2	4,8%	14	33,3%	14	33,3%	12	28,6%	0	0,0%	42	100%
Amministrazioni regionali	6	50,0%	5	41,7%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	12	100%
Amministrazioni provinciali	15	26,3%	23	40,4%	15	26,3%	4	7,0%	0	0,0%	57	100%
Amministrazioni comunali	83	9,0%	204	22,1%	337	36,5%	289	31,3%	11	1,2%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	5	17,9%	21	75,0%	1	3,6%	1	3,6%	0	0,0%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	5	55,6%	3	33,3%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	9	100%
Altre amministrazioni locali	9	22,0%	13	31,7%	12	29,3%	6	14,6%	1	2,4%	41	100%
Totale	328	22,6%	339	23,3%	434	29,9%	337	23,2%	14	1,0%	1.452	100%

un responsabile totalmente assorbito nella gestione dell'ufficio. Altrettanto significativo appare il dato relativo agli *enti produttori di servizi sanitari* (40,4%) e ai *ministeri* (35,7%).

Livello funzionale del responsabile

Nella tabella in esame viene considerato il livello funzionale del responsabile dell'URP relativamente alle pubbliche amministrazioni dotate di URP, secondo una classificazione che va dal livello dirigenziale a quello inferiore al 5°.

Dall'analisi effettuata emerge che la percentuale più consistente di funzionari responsabili appartiene al 7° livello. In relazione agli altri

13 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP rispetto alla collocazione dell'ufficio nell'organigramma dell'amministrazione per tipologia di amministrazioni								
Collocazione nell'organigramma	alle dipendenze dell'organo di vertice politico		alle dipendenze dell'organo di vertice amministrativo		alle dipendenze di altri uffici		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	0	0,0%	11	78,6%	3	21,4%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	0	0,0%	307	94,8%	17	5,2%	324	100%
Enti di previdenza	0	0,0%	0	0,0%	1	100%	1	100%
Camere di commercio	0	0,0%	36	85,7%	6	14,3%	42	100%
Amministrazioni regionali	1	8,3%	10	83,3%	1	8,3%	12	100%
Amministrazioni provinciali	5	8,8%	51	89,5%	1	1,8%	57	100%
Amministrazioni comunali	201	21,8%	580	62,8%	143	15,5%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	0	0,0%	20	71,4%	8	28,6%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	0	0,0%	7	77,8%	2	22,2%	9	100%
Altre amministrazioni locali	0	0,0%	39	95,1%	2	4,9%	41	100%
Totale	207	14,3%	1.061	73,1%	184	12,7%	1452	100%

14 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP rispetto al numero di dipendenti per tipologia di amministrazioni												
Numero di dipendenti	1 dipendente		2 dipendenti		da 3 a 6 dipendenti		oltre 6 dipendenti		Dato non disponibile		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	0	0,0%	2	14,3%	8	57,1%	3	21,4%	1	7,1%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	38	11,7%	76	23,5%	166	51,2%	26	8,0%	18	5,6%	324	100%
Enti di previdenza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100%	0	0,0%	1	100%
Camere di commercio	13	31,0%	16	38,1%	11	26,2%	2	4,8%	0	0,0%	42	100%
Amministrazioni regionali	2	16,7%	2	16,7%	3	25,0%	1	8,3%	4	33,3%	12	100%
Amministrazioni provinciali	10	17,5%	14	24,6%	27	47,4%	5	8,8%	1	1,8%	57	100%
Amministrazioni comunali	295	31,9%	294	31,8%	296	32,0%	26	2,8%	13	1,4%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	2	7,1%	13	46,4%	12	42,9%	1	3,6%	0	0,0%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	0	0,0%	0	0,0%	6	66,7%	2	22,2%	1	11,1%	9	100%
Altre amministrazioni locali	8	19,5%	14	34,1%	15	36,6%	4	9,8%	0	0,0%	41	100%
Totale	368	25,3%	431	29,7%	544	37,5%	71	4,9%	38	2,6%	1.452	100%

livelli le percentuali registrate sono pressoché omogenee e si aggirano su valori tra il 22,6% e il 23,2%. Se consideriamo i singoli livelli, notiamo che nel complesso, per quanto riguarda quello dirigenziale, le tipologie di amministrazione che presentano le percentuali più elevate sono quelle relative agli *enti produttori di servizi sanitari* (59,9%), ai *ministeri* (57,1%), alle *altre amministrazioni centrali* (55,6%) e alle *amministrazioni regionali* (50%). Basse sono le percentuali riscontrate per le *camere di commercio* (4,8%) e per le *amministrazioni comunali* (9%). In quest'ultimo caso dobbiamo tenere presente che hanno influito sul totale le stime registrate nei piccoli comuni, poiché di frequente è stato rilevato che il responsabile appartiene a qualifiche inferiori rispetto a quella dirigenziale. Per quanto riguarda l'8°-9° livello, la tipologia di amministrazioni con il dato più significativo è quella relativa agli *enti produttori di servizi culturali* (75%) che spiccano rispetto alle altre pubbliche amministrazioni intervistate. Nel 7° livello, in relazione alle considerazioni fatte, emerge la percentuale relativa ai *comuni* (36,5%), così come nel 5°-6° livello (31,3%).

Collocazione nell'organigramma dell'Unità Organizzativa

Nell'ambito delle pubbliche amministrazioni considerate la collocazione degli URP differisce a seconda che si trovi alle dipendenze dell'organo di vertice politico, dell'organo di vertice amministrativo o di altri uffici. Dalla lettura della tabella emerge che la maggior parte degli URP dipende direttamente dall'organo di vertice amministrativo (73,1%). Risalta in particolare il dato relativo alle *altre amministrazioni locali* (95,1%) agli *enti produttori di servizi sanitari* (94,8%) e alle *amministrazioni provinciali* (89,5%), ma in generale l'andamento riscontrato mostra valori pressoché omogenei per tutte le altre tipologie di amministrazioni, tranne per i *comuni* (62,8%). L'organigramma delle pubbliche amministrazioni rilevate presenta anche una percentuale pari al 12,7% di uffici che dipendono da organi che non sono di vertice, né amministrativo né politico. Risaltano in questo caso le percentuali degli *enti produttori di servizi culturali* (28,6%), delle *altre amministrazioni centrali* (22,2%), dei *ministeri* (21,4%) e delle *amministrazioni comunali* (15,5%).

Per quanto riguarda, infine, gli URP posti alle dirette dipendenze dell'organo di vertice politico, il dato complessivo (14,3%) è spiegato quasi completamente dal comportamento rinvenuto nelle *amministrazioni comunali*. L'unica altra tipologia nella quale l'URP è alle dipendenze dell'organo politico è quella relativa alle *amministrazioni provinciali* (circa l'8%).

Numero di dipendenti

La tabella intende evidenziare il numero delle risorse umane impiegate negli URP e contempla gli uffici con una dotazione organica che va da un solo dipendente sino ad oltre 6 dipendenti. Dalla lettura della tabella emerge che la percentuale più consistente di URP in generale ha un numero di dipendenti che va da tre a sei risorse (circa il 37%) ma il dato complessivo è decisamente influenzato dal comportamento

dei comuni (32%) e degli enti produttori di servizi sanitari (51,2%) a causa del loro elevato numero. Tra le altre UOC i cui URP presentano tale dotazione organica emergono i ministeri (57,1%) e le altre amministrazioni centrali (66,7%). Numerosi sono anche gli URP con un numero di personale pari a due dipendenti (29,7%). Le UOC che presentano il numero più elevato di URP con due dipendenti sono le camere di commercio (38,1%) e gli enti produttori di servizi culturali (46,4%). Modesta è la percentuale di uffici con oltre 6 dipendenti, complessivamente pari a circa il 5%. Le pubbliche amministrazioni che si distinguono per avere un ufficio per le relazioni con il pubblico con una elevata dotazione di risorse umane sono le amministrazioni centrali (22,2%) e i ministeri (il 21,4%). Nella tabella è stato registrato anche il “dato non disponibile” relativo alla percentuale di risposte non certe o non date (per svariati motivi, tra cui anche la difficoltà nelle pubbliche amministrazioni molto grandi di giungere a conoscenza delle informazioni richieste).

3.5. Risorse tecnologiche

Le restanti quattro tabelle costituiscono il quarto ed ultimo paragrafo “Risorse tecnologiche”. Gli strumenti telematici vengono presi in esame nella tabella n. 15, nella quale sono state calcolate le percentuali relative alle pubbliche amministrazioni dotate di URP che dispongono di collegamento ad Internet, di indirizzo di posta elettronica, di pagina WEB e che erogano servizi *on line*.

Infine, dai dati riportati nella tabella n. 16 si può considerare il grado di interazione informatica degli URP. Da un lato, con gli uffici della pubblica amministrazione di appartenenza; da un altro lato, con gli uffici di altre amministrazioni. La prima colonna delle tabelle riporta il numero di pubbliche amministrazioni dotate di URP collegato agli uffici della propria amministrazione e con altre amministrazioni tramite rete informatica dedicata. La seconda colonna si riferisce al solo collegamento con uffici interni alla struttura di appartenenza. Pertanto, i dati della prima colonna forniscono il grado di interazione informatica con l'esterno mentre la somma dei dati della prima e seconda colonna forniscono la medesima misura questa volta con l'interno.

Strumenti telematici

La tabella completa i dati relativi alle risorse tecnologiche degli URP, individuando gli strumenti telematici di cui sono dotati, in adempimento alla lettera c) art. 8 della legge n. 150 del 2000 (“Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”). In particolare oltre 4 URP su 5 sono dotati del collegamento ad Internet, ma solo il 25,3% è in grado di fornire servizi *on line*⁵: partico-

⁵ In questo ambito per servizio *on line* si è inteso qualunque agevolazione che l'amministrazione ha offerto ai cittadini/utenti tramite un canale informatico (ad esempio, possibilità di scaricare dalla rete modulistica da compilare, predisposizione di liste degli appuntamenti *on line*, ecc.).

larmente efficienti in questo ambito sono: le *amministrazioni regionali* (58,3%), le *amministrazioni provinciali* (57,9%), gli *enti produttori di servizi culturali* (39,3%) e le *camere di commercio* (38,1%). Abbastanza diffuso, come strumento per dialogare e fornire informazioni al pubblico, è pure la posta elettronica (68,7%), mentre solo il 36,4% degli URP ha creato una propria pagina WEB. Tra le diverse tipologie di amministrazioni i cui URP forniscono entrambi tali servizi, risaltano le *camere di commercio*, le *amministrazioni regionali* e le *amministrazioni provinciali*.

Collegamento dell'URP ad una rete informatica dedicata

Una delle funzioni più significative degli URP è quella di garantire la circolazione delle informazioni all'interno e all'esterno dell'amministrazione. Con la tabella in questione si è voluto rilevare il livello di interazione

15 - Percentuale delle pubbliche amministrazioni dotate di URP che dispongono di risorse tecnologiche per tipologia di amministrazioni

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on-line		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	13	92,9%	10	71,4%	6	42,9%	4	28,6%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	241	74,4%	195	60,2%	91	28,1%	58	17,9%	324	100%
Enti di previdenza	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
Camere di commercio	40	95,2%	34	81,0%	24	57,1%	16	38,1%	42	100%
Amministrazioni regionali	11	91,7%	11	91,7%	9	75,0%	7	58,3%	12	100%
Amministrazioni provinciali	56	98,2%	47	82,5%	36	63,2%	33	57,9%	57	100%
Amministrazioni comunali	749	81,1%	646	69,9%	329	35,6%	224	24,2%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	28	100%	23	82,1%	16	57,1%	11	39,3%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	9	100%	6	66,7%	5	55,6%	5	55,6%	9	100%
Altre amministrazioni locali	32	78,0%	24	58,5%	11	26,8%	9	22,0%	41	100%
Totale	1180	81,3%	997	68,7%	528	36,4%	368	25,3%	1452	100%

16 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni dotate di URP rispetto al collegamento ad una rete informatica dedicata per tipologia di amministrazioni

Collegamento dell'URP ad una rete informatica	Con uffici della propria PA e di altre		Solo con uffici della propria PA		Nessun collegamento		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	4	28,6%	9	64,3%	1	7,1%	14	100%
Enti produttori di servizi sanitari	20	6,2%	153	47,2%	151	46,6%	324	100%
Enti di previdenza	0	0,0%	1	100%	0	0,0%	1	100%
Camere di commercio	15	35,7%	22	52,4%	5	11,9%	42	100%
Amministrazioni regionali	2	16,7%	8	66,7%	2	16,7%	12	100%
Amministrazioni provinciali	13	22,8%	31	54,4%	13	22,8%	57	100%
Amministrazioni comunali	118	12,8%	407	44,0%	399	43,2%	924	100%
Enti produttori di servizi culturali	0	0,0%	23	82,1%	5	17,9%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%	9	100%
Altre amministrazioni locali	2	4,9%	27	65,9%	12	29,3%	41	100%
Totale	177	12,2%	686	47,2%	589	40,6%	1.452	100%

dell'URP, attraverso una rete informatica dedicata, con gli uffici della pubblica amministrazione di appartenenza e con quelli delle altre amministrazioni. Dai dati della tabella emerge che gli URP che riescono ad interagire sia con l'amministrazione di appartenenza sia con altre amministrazioni sono relativamente poco numerosi (12,2%), anche se non mancano casi nei quali l'interazione risulta nettamente più diffusa: *camere di commercio* (35,7%), *altre amministrazioni centrali* (33,3%) e i *ministeri* (28,6%). Si rileva, invece, che gli URP tendono ad interagire molto più frequentemente solo con gli uffici dell'amministrazione di appartenenza (47,2%). In particolare, in quest'ambito, spiccano i casi notevoli degli *enti produttori di servizi culturali* (82,1%), delle *amministrazioni regionali* (66,7%), delle *amministrazioni locali* (65,9%) e dei *ministeri* (66,7%).

3.6. URP costituiti: distribuzioni e analisi territoriali

I dati sulla consistenza degli URP riportati nella **tabella n. 1** indicano la numerosità degli URP e delle pubbliche amministrazioni contattate ripartite per tipologia di amministrazioni. I valori assoluti, tuttavia, non sono sufficienti a misurare la portata del fenomeno. Il dato, di per sé, non permette, né di individuare, né di valutare eventuali discrepanze presenti tra i dati relativi a diverse ripartizioni geografiche o tipologie di amministrazioni.

Supponiamo, ad esempio, di voler valutare quale regione abbia attivato in modo più consistente il processo di costituzione di uffici per le relazioni con il pubblico confrontando la Valle d'Aosta e la Lombardia. Se per analizzare le realtà delle due regioni venisse utilizzato il numero di URP costituiti risulterebbe che in Lombardia è presente un numero di URP 40 volte maggiore di quello della Valle d'Aosta e la conclusione sarebbe a favore della prima. Questo, però, non significa necessariamente che la Valle d'Aosta sia in una situazione peggiore rispetto all'altra regione.

Dal confronto tra la percentuale di pubbliche amministrazioni con URP in Valle d'Aosta rispetto al numero di pubbliche amministrazioni contattate e la stessa percentuale calcolata per la Lombardia, la regione con la migliore prestazione sarà quella caratterizzata dal valore percentuale maggiore.

Nella **tabella n. 17** sono state riportate, per ripartizione territoriale, le percentuali relative al numero di pubbliche amministrazioni e UOP con URP rispetto al numero di pubbliche amministrazioni e UOP contattate.

La ripartizione delle 5.398 pubbliche amministrazioni e UOP contattate è la seguente: il 35,5% (1.923) degli uffici si concentrano nel Sud, il 22,4% (1.209) a Nord Ovest, il 22% (1.187) a Nord Est e, infine, il 21,1% (1.079) al Centro.

In particolare, nel Sud è stato registrato il maggior numero di pubbliche amministrazioni e UOP con URP (825), ma il dato è da leggere, come più volte sottolineato, contestualmente a quello relativo al numero di pubbliche amministrazioni e UOP contattate.

Dai dati emerge che al Centro e al Nord le amministrazioni che hanno costituito almeno un Ufficio per le relazioni con il pubblico sono poco meno del 50% di quelle contattate (poco meno di una unità organizzativa su due) mentre al Sud si è in presenza di una flessione del dato di 5-6 punti percentuali; tale valore risulta fortemente influenzato dal comportamento riscontrato nelle tipologie: *amministrazioni comunali* (27,8%), *camere di commercio* (30,6%) e *altre amministrazioni locali* (20%).

17 - Incidenza delle pubbliche amministrazioni e UOP dotate di URP sulle pubbliche amministrazioni e UOP contattate per ripartizione

Ripartizione territoriale	PA e UOP contattate	PA e UOP con URP	Percentuale di PA e UOP con URP
	v.a.	v.a.	%
Nord Est	1.187	580	48,9%
Nord Ovest	1.209	580	48,0%
Centro	1.079	527	48,8%
Sud	1.923	825	42,9%
Totale	5.398	2.512	46,5%

18 - Incidenza delle pubbliche amministrazioni e UOP dotate di URP sulle PA e UOP contattate per regione

Regione	PA e UOP contattate	PA e UOP con URP	Percentuale di PA e UOP con URP
	v.a.	v.a.	%
Abruzzo	156	74	47,4%
Basilicata	111	52	46,8%
Calabria	241	93	38,6%
Campania	401	159	39,7%
Emilia Romagna	430	236	54,9%
Friuli Venezia Giulia	147	77	52,4%
Lazio	372	177	47,6%
Liguria	160	79	49,4%
Lombardia	675	296	43,9%
Marche	187	93	49,7%
Molise	57	26	45,6%
Piemonte	351	197	56,1%
Puglia	298	127	42,6%
Sardegna	180	72	40,0%
Sicilia	479	222	46,3%
Toscana	425	212	49,9%
Trentino Alto Adige	94	31	33,0%
Umbria	95	45	47,4%
Valle d'Aosta	23	8	34,8%
Veneto	516	236	45,7%
Totale	5.398	2.512	46,5%

Nella **tabella n. 18** i dati sono stati presentati a livello regionale. Le migliori prestazioni sono da imputare al Piemonte (56,1%), all'Emilia Romagna (54,9%) e al Friuli Venezia Giulia (52,4%). Le percentuali più basse sono, invece, relative al Trentino Alto Adige (33%), alla Valle d'Aosta (34,8%), alla Calabria (38,6%) e alla Sardegna (40%).

Un'ulteriore analisi in grado di fornire informazioni utili ad individuare eventuali disomogeneità e ad effettuare confronti tra le diverse realtà territoriali prevede l'utilizzo di altre variabili come, ad esempio, la popolazione (misura del bacino di utenza) e il numero di URP costituiti (2.993) invece di utilizzare il numero di pubbliche amministrazioni e UOP dotati di URP (2.512).

La **tabella n. 19** mostra il numero di URP costituiti e la popolazione (assunta come *proxy* del bacino di utenza) nelle diverse ripartizioni territoriali e il rapporto tra popolazione e numero di URP costituiti.

Dalla **tabella n. 19** emerge che il Nord Est ha in media un URP ogni 15.804 abitanti mentre il Centro ha un URP ogni 17.216 abitanti. Al Sud spetta la prestazione meno positiva, ovvero un URP ogni 21.726 abitanti.

La **tabella n. 20** mostra il numero delle pubbliche amministrazioni e UOP con URP, il numero degli URP costituiti⁶ e la media di URP costituiti nelle pubbliche amministrazioni e UOP per ripartizione territoriale.

Le pubbliche amministrazioni e UOP dotate di URP al Nord Ovest hanno costituito in media 1,24 strutture e al Centro 1,22. Valori inferiori si riscontrano al Sud (1,17) e al Nord Est (1,15).

19 - Distribuzione degli URP costituiti e della popolazione per ripartizione territoriale

Ripartizione territoriale	Numero di URP costituiti	Popolazione	Popolazione N° URP
Nord Est	666	10.525.193	15.804
Nord Ovest	721	15.041.837	20.862
Centro	642	11.052.605	17.216
Sud	964	20.943.719	21.726
Totale	2.993	57.563.354	19.233

20 - Numero medio di URP costituiti nelle singole pubbliche amministrazioni e UOP per ripartizione territoriale

Ripartizione territoriale	PA e UOP con URP	Numero di URP costituiti	Numero medio di URP per PA e UOP
Nord Est	580	666	1,15
Nord Ovest	580	721	1,24
Centro	527	642	1,22
Sud	825	964	1,17
Totale	2.512	2.993	1,19

⁶ Si noti che la singola pubblica amministrazione o UOP può avere costituito più di un URP, nei fatti il numero di URP costituiti è maggiore del numero di pubbliche amministrazioni e UOP dotate di URP: 2993 contro 2512.

La **tabella n. 21** mostra il dato relativo alle singole regioni. Tra queste, il Lazio ha in media 1,34 strutture per unità intervistata; segue la Lombardia con 1,30 strutture. La Campania e la Sicilia e il Piemonte hanno valori leggermente inferiori (1,26; 1,25 e 1,21 strutture per unità intervistata). Nel Molise, nella Basilicata e nella Valle d'Aosta le pubbliche amministrazioni e UOP dotate di URP hanno ciascuna costituito una sola struttura.

21 - Distribuzione delle pubbliche amministrazioni e UOP con URP, del numero di URP costituiti e della media di URP costituiti nelle singole pubbliche amministrazioni e UOP per regione

Regione	PA e UOP con URP	Numero di URP costituiti	Numero medio di URP per PA e UOP
Abruzzo	74	81	1,09
Basilicata	52	52	1,00
Calabria	93	101	1,09
Campania	159	200	1,26
Emilia Romagna	236	284	1,20
Friuli Venezia Giulia	77	82	1,06
Lazio	177	237	1,34
Liguria	79	91	1,15
Lombardia	296	384	1,30
Marche	93	110	1,18
Molise	26	26	1,00
Piemonte	197	238	1,21
Puglia	127	149	1,17
Sardegna	72	78	1,08
Sicilia	222	277	1,25
Toscana	212	247	1,17
Trentino Alto Adige	31	32	1,03
Umbria	45	48	1,07
Valle d'Aosta	8	8	1,00
Veneto	236	268	1,14
Totale	2.512	2.933	1,17

Nella pagina successiva è stato riportato il **cartogramma n. 1** che mostra la distribuzione territoriale per regione degli URP rilevati (dati relativi alla seconda colonna della **tabella n. 21**).

La **tabella n. 22** mostra la distribuzione degli URP sul territorio in relazione alle diverse tipologie di amministrazioni. Nel Sud sono ubicati la maggior parte degli URP rilevati. In particolare, sono gli uffici relativi a *ministeri, enti produttori di servizi sanitari, enti di previdenza, camere di commercio, amministrazioni comunali ed enti produttori di servizi culturali*. Per quanto riguarda quest'ultima tipologia, su 28 URP rilevati, la metà è ubicata al Sud. Anche nel Nord Ovest sono state registrate per alcune tipologie di amministrazioni le percentuali più elevate di URP costituiti; queste si riferiscono alle *amministrazioni provinciali, regionali* e alle *altre amministrazioni locali*. Nel Centro, ovviamente, è stata regi-

strata la maggiore concentrazione di URP relativi alle *altre amministrazioni centrali* (il dato è spiegato dalla elevata concentrazione di pubbliche amministrazioni nel Lazio appartenenti alla tipologia in esame).

Cartogramma n.1 Distribuzione degli URP per regione



Regione	n. URP	%
Abruzzo	81	3%
Basilicata	52	2%
Calabria	101	3%
Campania	200	7%
Emilia Romagna	284	9%
Friuli Venezia Giulia	82	3%
Lazio	237	8%
Liguria	91	3%
Lombardia	384	13%
Marche	110	4%
Molise	26	1%
Piemonte	238	8%
Puglia	149	5%
Sardegna	78	3%
Sicilia	277	9%
Toscana	247	8%
Trentino Alto Adige	32	1%
Umbria	48	2%
Val d'Aosta	8	0%
Veneto	268	9%
Totale	2.993	100%

22 - Distribuzione degli URP costituiti per tipologia di amministrazioni e ripartizione territoriale

Numero di URP costituiti	Nord Est		Nord Ovest		Centro		Sud		URP costituiti	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri, PCM e Dipartimenti										
PCM	160	22,4%	163	22,9%	161	22,6%	229	32,1%	713	100%
Enti produttori di servizi sanitari	115	20,2%	167	29,3%	93	16,3%	194	34,1%	569	100%
Enti di previdenza	59	18,3%	78	24,1%	77	23,8%	109	33,7%	323	100%
Camere di commercio	13	27,1%	9	18,8%	9	18,8%	17	35,4%	48	100%
Amministrazioni provinciali	18	21,4%	27	32,1%	15	17,9%	24	28,6%	84	100%
Amministrazioni regionali	11	31,4%	14	40,0%	7	20,0%	3	8,6%	35	100%
Amministrazioni comunali	252	24,8%	221	21,7%	215	21,1%	329	32,4%	1017	100%
Enti produttori di servizi culturali	5	17,9%	3	10,7%	6	21,4%	14	50,0%	28	100%
Altre amministrazioni centrali	21	16,5%	22	17,3%	50	39,4%	34	26,8%	127	100%
Altre amministrazioni locali	12	24,5%	17	34,7%	9	18,4%	11	22,4%	49	100%
Totale	666	22,3%	721	24,1%	642	21,5%	964	32,2%	2.993	100%

4. Analisi per tipologia di amministrazioni

4.1. Ministeri e PCM

Analisi descrittiva

Nella presente tipologia di amministrazioni sono state incluse 25 pubbliche amministrazioni (18 Ministeri, 6 Dipartimenti e la Presidenza del Consiglio dei Ministri). Inoltre, per alcuni Ministeri (Finanze, Tesoro, Interno, Istruzione, Beni, Lavoro e Lavori Pubblici) sono state rilevate le UOP, per un totale di 1.048 contatti.

Nel complesso emerge una dissomiglianza tra il comportamento rilevato nelle sedi centrali delle pubbliche amministrazioni e quello riscontrato nelle UOP. La diversità potrebbe essere riconducibile alle differenti competenze e ruoli che sono stati loro attribuiti in funzione al tipo di relazione che l'amministrazione ha con il cittadino-utente.

Una tra le principali discrepanze riscontrate è relativa alla presenza di URP. Difatti, mentre nelle sedi centrali delle pubbliche amministrazioni gli URP sono presenti nel 56% dei casi, nelle UOP il valore è di poco inferiore al 65% (tabelle nn. 3 e 4). Le percentuali più elevate sono da attribuire al Ministero dell'Interno (87,5%), al Ministero delle Finanze (80,7%) e al Ministero della Pubblica Istruzione (65,8%). La disomogeneità tra dati è evidente anche in relazione allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale (UOP 91,2% e pubbliche amministrazioni 68%) con punte che raggiungono il 100% nel Ministero dei Lavori Pubblici.

Per quanto riguarda il processo di costituzione degli URP, dall'analisi emerge che nelle sedi centrali il periodo in cui sono stati costituiti il maggior numero di URP è relativo agli anni precedenti al 1996 mentre, fatta eccezione per il Ministero della Pubblica Istruzione ed il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, nelle UOP la nascita degli URP è avvenuta successivamente.

Nel complesso le funzioni che vengono svolte dalla quasi totalità degli URP sono relative alle attività concernenti la Legge n. 241 e a quelle di informazione sulla struttura dell'amministrazione e sui servizi erogati. L'attività di comunicazione interna viene svolta soprattutto nella sede centrale delle amministrazioni (42%) mentre nelle UOP la

percentuale è molto modesta (9,9%). Le restanti funzioni, relative alla valutazione e verifica della qualità dei servizi e alla divulgazione di disposizioni normative, vengono espletate da circa un URP su due (negli URP delle UOP si riscontra una percentuale superiore intorno al 70% relativa alla divulgazione di disposizioni normative).

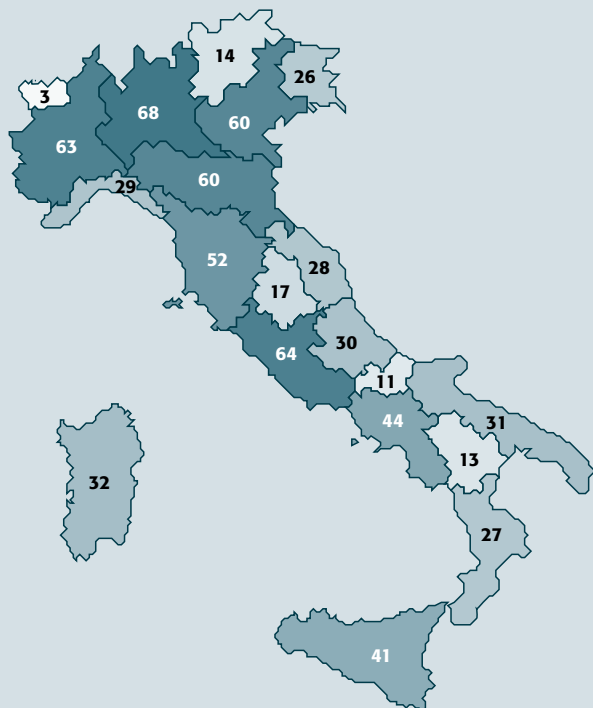
Gli URP delle sedi centrali hanno dichiarato di essere propositivi nel 93% dei casi (13 su 14 URP), mentre si nota una flessione del dato negli URP costituiti nelle UOP dove la percentuale si attesta intorno al 73%. Nelle unità intervistate (pubbliche amministrazioni e UOP) si assiste quasi sempre alla presenza di un solo URP all'interno del quale sono impegnati nell'80% dei casi relativi alle pubbliche amministrazioni più di 3 dipendenti mentre il numero di personale addetto diminuisce nel caso delle UOP dove il 42% degli URP dispone al massimo di 2 dipendenti.

Il responsabile dell'URP in più del 65% dei casi coordina anche altre attività oltre a quelle relative all'URP. Il 57% degli URP costituiti nelle UOC ha come responsabile un dirigente mentre all'interno delle UOP la percentuale di dirigenti scende al 17,4%. In generale, può essere detto che il responsabile ricopre quasi sempre un livello superiore al 6° (oltre il 90% dei casi).

Infine, per quanto concerne la presenza di strumenti telematici all'interno degli URP, dall'indagine emerge che nel 93% delle amministrazioni l'URP possiede un collegamento ad Internet (59,4% nelle UOP), il 71,4% ha un indirizzo di posta elettronica (51,8% nelle UOP), il 42,9% ha una pagina WEB (9% nelle UOP) e il 28,6% eroga servizi *on line* (15,9% nelle UOP). L'informazione relativa alla presenza di un collegamento ad una rete informatica dedicata è molto positiva: solo il 7,1% degli URP risulta isolato (nel caso di URP costituiti all'interno di UOP la situazione è comunque buona anche se la percentuale raggiunge il 32,2%).

Il **cartogramma n. 2** mostra il numero di URP costituiti all'interno della tipologia *Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM* distribuiti in relazione alle diverse regioni. Dal grafico è possibile notare che la tipologia di amministrazioni analizzata ha costituito URP operativi su tutto il territorio, conformandosi alla normativa che disciplina la costituzione ed il funzionamento degli URP. Le regioni con il maggior numero di URP sono la Lombardia e il Piemonte al Nord, il Lazio e la Toscana al Centro, la Campania e la Sicilia al Sud. Per una corretta lettura ed interpretazione del cartogramma è importante correlare il numero di URP presenti nelle regioni con una serie di variabili. In particolare la distribuzione degli URP appare relativamente omogenea nelle diverse regioni in relazione al numero di pubbliche amministrazioni e UOP rilevate, alla popolazione (*proxy* del bacino di utenza), e, infine, anche alle motivazioni istituzionali (ad esempio, nel Lazio sono concentrate le UOC delle pubbliche amministrazioni, pertanto il numero di URP risulta maggiorato rispetto a quelli delle altre regioni in quanto è comprensivo degli uffici costituiti all'interno delle sedi centrali dei Ministeri).

Cartogramma n.2 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM



Regione	n. URP	%
Abruzzo	30	4%
Basilicata	13	2%
Calabria	27	4%
Campania	44	6%
Emilia Romagna	60	8%
Friuli Venezia Giulia	26	4%
Lazio	64	9%
Liguria	29	4%
Lombardia	68	10%
Marche	28	4%
Molise	11	2%
Piemonte	63	9%
Puglia	31	4%
Sardegna	32	4%
Sicilia	41	6%
Toscana	52	7%
Trentino Alto Adige	14	2%
Umbria	17	2%
Val d'Aosta	3	0%
Veneto	60	8%
Totale	713	100%

23 - Distribuzione delle UOP dei Ministeri rispetto alla presenza di URP

Presenza di URP	Sì		No		UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri						
Ministero dei Lavori Pubblici	5	29,4%	12	70,6%	17	100%
Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale	43	40,2%	64	59,8%	107	100%
Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica	28	28,0%	68	72,0%	100	100%
Ministero della Pubblica Istruzione	79	65,8%	41	34,2%	120	100%
Ministero delle Finanze	317	80,7%	76	19,3%	393	100%
Ministero dell'Interno	175	87,5%	25	12,5%	200	100%
Ministero per i Beni e le Attività Culturali	33	29,7%	78	70,3%	111	100%
Totale	680¹	64,9%	368	35,1%	1048	100%

¹ La differenza dal valore complessivo riportato nella tabella relativa al cartogramma n. 2 è dovuta, in parte alla presenza di più URP all'interno di una stessa UOP, in parte a non avere conteggiato gli URP costituiti all'interno delle UOC.

Dalla tabella in esame emerge che il 64,9% delle UOP dei ministeri intervistati ha dichiarato di aver costituito l'URP. I dati più significativi sono quelli relativi al Ministero dell'Interno (87,5%) e al Ministero delle Finanze (80,7%) anche in relazione al fatto che le funzioni da essi svolte presuppongono un maggiore contatto con il pubblico e, pertanto, sono quelli che più necessitano di costituire un ufficio per le relazioni con il pubblico. Nell'ambito delle UOP dei ministeri che non hanno costituito l'URP (35,1%) emergono, più degli altri, i valori registrati in relazione al Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica (72%) al Ministero dei Lavori Pubblici (70,6%) e quelli del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (70,3%).

24 - Distribuzione delle UOP dei Ministeri rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale

Svolgimento dell'attività di comunicazione	Sì		No		UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri						
Ministero dei Lavori Pubblici	17	100%	0	0,0%	17	100%
Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale	101	94,4%	6	5,6%	107	100%
Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica	96	96,0%	4	4,0%	100	100%
Ministero della Pubblica Istruzione	88	73,3%	32	26,7%	120	100%
Ministero delle Finanze	385	98,0%	8	2,0%	393	100%
Ministero dell'Interno	194	97,0%	6	3,0%	200	100%
Ministero per i Beni e le Attività Culturali	75	67,6%	36	32,4%	111	100%
Totale	956	91,2%	92	8,8%	1048	100%

La tabella mostra la percentuale di UOP che svolgono la funzione di comunicazione istituzionale, includendo, sia le unità dotate di uno o più URP, sia quelle che, pur non avendo costituito l'URP, svolgono comunque le funzioni attribuite a questi ultimi. Nella seconda colonna, sono riportate, invece, le percentuali di UOP che non svolgono attività di comunicazione istituzionale. Il dato che emerge è che quasi tutte le unità intervistate hanno dichiarato di svolgere l'attività di comunicazione (91,2%). Particolarmente significative sono le percentuali riscontrate per il Ministero dei Lavori Pubblici (100%), delle Finanze (98%) e dell'Interno (97%). Tra le UOP dei Ministeri contattati, che hanno dichiarato di non svolgere attività di comunicazione, si rilevano il Ministero per i Beni e le Attività Culturali (32,4%) e il Ministero della Pubblica Istruzione (26,7%).

La tabella evidenzia la percentuale di espletamento delle diverse funzioni che la L. 150 del 2000 assegna agli URP, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP nelle UOP dei Ministeri.

Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L. 150 del 2000. Questo prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamen-

25 - Percentuali delle UOP dei Ministeri dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		UOP con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministero dei Lavori Pubblici	5	100%	5	100%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	100%
Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale	43	100%	42	97,7%	28	65,1%	19	44,2%	3	7,0%	43	100%
Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica	28	100%	23	82,1%	17	60,7%	6	21,4%	5	17,9%	28	100%
Ministero della Pubblica Istruzione	77	97,5%	77	97,5%	60	75,9%	20	25,3%	4	5,1%	79	100%
Ministero delle Finanze	311	98,1%	296	93,4%	212	66,9%	200	63,1%	22	6,9%	317	100%
Ministero dell'Interno	175	100%	168	96,0%	136	77,7%	96	54,9%	31	17,7%	175	100%
Ministero per i Beni e le Attività Culturali	28	84,8%	27	81,8%	18	54,5%	9	27,3%	2	6,1%	33	100%
Totale	667	98,1%	638	93,8%	472	69,4%	350	51,5%	67	9,9%	680	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

to delle reti civiche, funzione non contemplata nelle presente tabella poiché trattata in quella relativa alle risorse tecnologiche. La funzione principalmente svolta da tutti gli URP delle UOP dei Ministeri è quella relativa al garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla L. 241/90 (Funzione 1) con percentuali che sono o si avvicinano al 100% rilevate per il Ministero dei Lavori Pubblici, del Lavoro e della Previdenza Sociale, del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica e dell'Interno. Significative sono anche le percentuali rilevate in relazione all'esercizio della Funzione 2. In particolare emergono il Ministero dei Lavori Pubblici (100%) e delle Finanze (97,7%). Mentre per quanto riguarda l'esercizio della Funzione 3 i valori più interessanti sono quelli che fanno riferimento al Ministero dell'Interno (77,7%) e al Ministero della Pubblica Istruzione (75,9%). Esigua, in relazione a tale funzione è la percentuale relativa al Ministero dei Lavori Pubblici (20%). I dati più preoccupanti sono invece quelli registrati in relazione all'esercizio della Funzione 4 (51,5%) e soprattutto della Funzione 5 (9,9%). Infatti la predisposizione di strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati dagli URP delle UOP è assente nell'ambito del Ministero dei Lavori Pubblici (0%) e esigua per il Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica (21,4%). Infine in relazione alla funzione di comunicazione interna hanno risposto positivamente il Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica (17,9%) e il Ministero dell'Interno (17,7%), rispetto agli altri Ministeri contattati per i quali le percentuali oscillano tra il 5%-7%. L'esercizio di tale funzione risulta assente nel Ministero dei Lavori Pubblici.

26 - Percentuali delle UOP dei Ministeri dotate di URP che dispongono di strumenti telematici per tipologia di amministrazioni

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on line		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministero dei Lavori Pubblici	3	60,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	5	100%
Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale	25	58,1%	15	34,9%	1	2,3%	2	4,7%	43	100%
Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica	12	42,9%	3	10,7%	0	0,0%	0	0,0%	28	100%
Ministero della Pubblica Istruzione	26	32,9%	24	30,4%	9	11,4%	5	6,3%	79	100%
Ministero delle Finanze	187	59,0%	205	64,7%	13	4,1%	53	16,7%	317	100%
Ministero dell'Interno	123	70,3%	86	49,1%	29	16,6%	36	20,6%	175	100%
Ministero per i Beni e le Attività Culturali	28	84,8%	19	57,6%	8	24,2%	12	36,4%	33	100%
Totale	404	59,4%	352	51,8%	61	9,0%	108	15,9%	680	100%

La tabella individua le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP delle UOP dei Ministeri, in adempimento alla lettera c) art. 8 della legge n. 150 del 2000 (“Promuovere l’adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”). In particolare i dati più significativi sono quelli relativi agli URP dei Ministeri dotati del collegamento ad Internet (circa il 60%). In quest’ambito, particolarmente interessanti sono le percentuali relative al Ministero per i Beni e le Attività Culturali (84,8%) e al Ministero delle Finanze (70,3%) rispetto a valori esigui rilevati per il Ministero della Pubblica Istruzione (32,9%). Relativamente diffuso, come strumento per dialogare e fornire informazioni al pubblico, è la posta elettronica (52% circa) rispetto al quale le percentuali di maggiore riferimento sono quelle rilevate per il Ministero delle Finanze (64,7%), per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali (57,6%) e per il Ministero dell’Interno (49,1%) rispetto alle altre tipologie come il Ministero del Bilancio e della Programmazione Economica (10,7%). Del tutto assente è l’utilizzo di tale strumento nel Ministero dei Lavori Pubblici. Inoltre, soltanto il 9% degli URP delle UOP dei Ministeri ha creato una propria pagina WEB, poiché, in genere, è la UOC che offre tale sito informativo. Rilevano in particolare le percentuali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (24,2%) e del Ministero dell’Interno (16,6%). Inoltre il 15,9% di URP è in grado di fornire servizi *on line*. Significative sono le percentuali relative al Ministero per i Beni e le Attività Culturali (36,4%), al Ministero dell’Interno (20,6%) e al Ministero delle Finanze (16,7%). Esiguo sono le percentuali relative al Ministero della Pubblica Istruzione (6,3%) e al Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (4,7%). Infine il Ministero dei Lavori Pubblici e il Ministero del Tesoro del Bilancio e della Programmazione Economica non offrono ancora alcun servizio *on line*.

27 - Distribuzione dei Ministeri e loro UOP rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale

Presenza di URP	Sì		No		PA e UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord-Est	158	67,5 %	78	32,9 %	234	100 %
Nord-Ovest	161	66,0 %	83	34,0 %	244	100 %
Centro	153	59,3 %	105	40,6 %	258	100 %
Sud	222	66,3 %	113	33,7 %	335	100 %
Totale	694	64,8 %	379	35,2 %	1.071	100 %

La tabella mostra il numero di unità (pubbliche amministrazioni e UOP) intervistate appartenenti alla tipologia Ministeri, PCM rispetto alla presenza di URP e la rispettiva distribuzione geografica. Analizzando le singole ripartizioni territoriali emerge che la maggiore concentrazione di URP si ha nel Nord Est (67,5%). Seguono il Sud (66,3%) e il Nord Ovest 66%), mentre nel Centro si rilevano percentuali di poco inferiori al 60%.

28 - Distribuzione dei Ministeri e loro UOP rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale per ripartizione territoriale

Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		PA e UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord-Est	225	95,3 %	11	4,7 %	236	100 %
Nord-Ovest	223	91,4 %	21	8,6 %	244	100 %
Centro	227	88,0 %	31	12,0 %	258	100 %
Sud	298	89,0 %	37	11,0 %	335	100 %
Totale	974	90,7 %	100	9,3 %	1073	100 %

La tabella mostra la percentuale di unità (pubbliche amministrazioni e UOP) intervistate appartenenti alla tipologia Ministeri, PCM dotate di URP che svolgono la funzione di comunicazione istituzionale in relazione alla ripartizione territoriale. Dalla lettura della tabella si riscontra che la distribuzione sul territorio appare relativamente omogenea nel Centro, nel Sud e nel Nord Ovest (i valori percentuali oscillano tra l'88% e il 91,4%) mentre nel Nord Est la situazione è lievemente migliore (95,3%). Nel complesso la stima dei dati permette una lettura positiva perché 9 unità su 10 svolgono l'attività di comunicazione istituzionale.

La tabella riporta i dati relativi alle diverse funzioni svolte dalle unità (pubbliche amministrazioni e UOP) intervistate appartenenti alla tipologia Ministeri, PCM dotate di URP, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP, in relazione alla distribuzione territoriale.

29 - Percentuali dei Ministeri e loro UOP dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ripartizione territoriale

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		PA e UOIP con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ministeri												
Nord-Est	156	98,7 %	146	93,0 %	110	70,1 %	66	42,0 %	14	8,9 %	158	100 %
Nord-Ovest	160	99,4 %	152	94,4 %	104	64,6 %	84	52,2 %	13	8,1 %	161	100 %
Centro	148	96,7 %	144	94,1 %	105	68,6 %	79	51,6 %	22	14,4 %	153	100 %
Sud	217	97,7 %	209	94,1 %	160	72,1 %	129	58,1 %	24	10,8 %	222	100 %
Totale	681	98,1 %	651	93,9 %	479	69,1 %	358	51,7 %	73	10,5 %	694	100 %

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

L'art. 8 della L. 150/2000, prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche, funzione non contemplata nella presente tabella poiché trattata nella tabella relativa alle risorse tecnologiche. La funzione principalmente svolta da tutti gli URP costituiti nei Ministeri (pubbliche amministrazioni e UOP) è quella relativa alla Funzione 1, con percentuali che si avvicinano al 100% e la Funzione 2 esercitata dal 93,9% di URP intervistati. Le percentuali di distribuzione sul territorio delle funzioni considerate sono nel complesso omogenee. Anche per quanto riguarda l'esercizio della Funzione 3, i dati riscontrati sul territorio sembrano equilibrati salvo una leggera inflessione riscontrata per il Nord Ovest (64,6% su valori che oscillano tra il 68,6% al 72,1%). L'esercizio della funzione relativa alla valutazione della qualità dei servizi (Funzione 4) presenta una percentuale negativa, se raffrontata con le altre fasce territoriali, nel Nord Est (42%). Infine, basse sono le percentuali riscontrate in relazione all'esercizio della Funzione 5 dove emerge la percentuale stimata per il Centro (14,4%).

30 - Distribuzione dei Ministeri e loro UOP dotate di URP che dispongono di strumenti telematici per ripartizione territoriale

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on line		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale										
Nord-Est	93	58,8 %	77	48,7 %	12	7,6 %	28	17,8 %	158	100 %
Nord-Ovest	101	62,7 %	95	59,0 %	11	6,8 %	25	15,5 %	161	100 %
Centro	100	65,4 %	82	53,6 %	24	15,7 %	27	17,6 %	153	100 %
Sud	123	55,4 %	108	48,6 %	19	8,6 %	32	14,4 %	222	100 %
Totale	417	60,0 %	362	52,1 %	66	9,5 %	112	16,2 %	694	100 %

La tabella individua le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP delle unità (pubbliche amministrazioni e UOP) intervistate appartenenti alla tipologia Ministeri, PCM dei Ministeri in adempimento alla lettera c) art. 8 della Legge n. 150 del 2000 (“Promuovere l’adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”) e in rapporto alla ripartizione territoriale. In particolare per quanto riguarda il collegamento ad Internet, i dati più significativi si riferiscono agli URP appartenenti alla ripartizione territoriale del Centro (64,4%). Leggermente inferiore è la percentuale rilevata al Sud pari al 55,4%. Diffuso, come strumento per dialogare e fornire informazioni al pubblico, è l’uso della posta elettronica soprattutto nel Nord Ovest (59%) che emerge rispetto al Nord Est (48,7%) e al Sud (48,6%). Per quanto riguarda la creazione di una pagina WEB le percentuali riscontrate nelle diverse ripartizioni territoriali mostrano dei valori più bassi fatta eccezione per il Nord Est (17,8%) e per il Centro (17,6%). Modeste sono pure le percentuali di URP che offrono un servizio *on line* pur se distribuite omogeneamente nel territorio: Nord Est (17,8%), Centro (17,6%) e leggermente inferiori nel Sud (14,4%) e nel Nord Ovest (15,5%).

4.2 Enti di previdenza

Analisi descrittiva

Nella presente tipologia di amministrazioni sono stati inclusi 10 *enti di previdenza* (in un caso non è stato possibile effettuare il contatto). Inoltre, per gli enti: INPS, INAIL e INPDAP sono state individuate e rilevate le UOP, per un totale di 443² contatti effettivi.

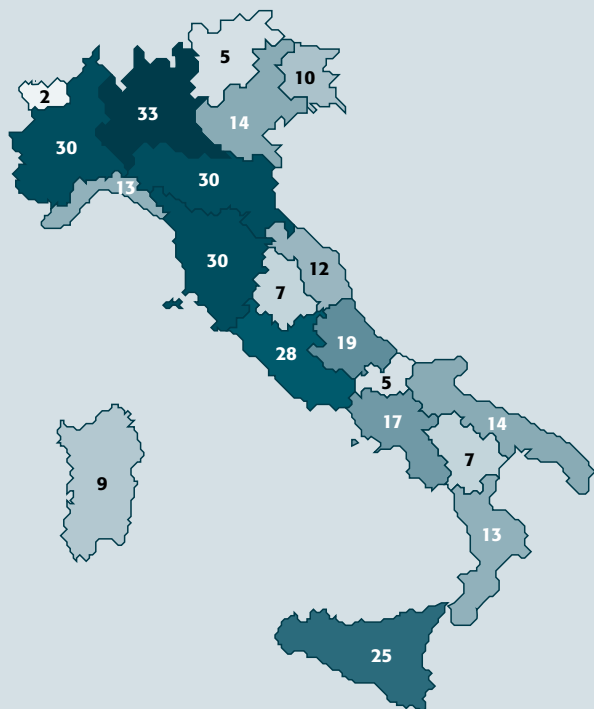
Dalla lettura dei dati rilevati emerge una netta distinzione tra i dati rilevati nelle UOC e nelle UOP. All’interno delle UOC si nota una assenza quasi totale di uffici per le relazioni con il pubblico (1 su 9). Nelle UOP gli URP sono presenti nel 64,3% dei casi, con la percentuale massima dell’83% nell’ INPS. Poiché, nel corso dell’indagine è stato rilevato che gli URP sono stati costituiti solo negli uffici periferici (regionali, provinciali, sub-provinciali e comunali) i commenti successivi non riguardano i confronti tra UOP e UOC.

Le informazioni ottenute mostrano un contesto particolarmente positivo, difatti le funzioni vengono espletate da più del 90% degli URP (solo per quanto riguarda la comunicazione interna si nota una percentuale media di circa il 50%), gli URP sono propositivi nel 90% dei casi, fanno molto uso di strumenti quali la *customer satisfaction* (76,8%) e la gestione dei reclami (71,9%). Il responsabile (nel 76,1% degli URP è un funzionario di 8° o 9° livello) svolge, nel 70% dei casi, altre attività oltre a quelle connesse all’URP.

Gli URP degli enti di previdenza non sembrano avere a disposizione sufficienti strumenti telematici: molti di loro non hanno il collegamento ad Internet, quasi nessuno ha una pagina WEB, in pochi dispongono di un indirizzo e-mail mentre il 50% di essi dichiara di

² In totale le UOP incluse sono 447, in 4 casi non è stato possibile effettuare il contatto.

**Cartogramma n.3 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni
Enti di previdenza**



Regione	n. URP	%
Abruzzo	19	6%
Basilicata	7	2%
Calabria	13	4%
Campania	17	5%
Emilia Romagna	30	9%
Friuli Venezia Giulia	10	3%
Lazio	28	9%
Liguria	13	4%
Lombardia	33	10%
Marche	12	4%
Molise	5	2%
Piemonte	30	9%
Puglia	14	4%
Sardegna	9	3%
Sicilia	25	8%
Toscana	30	9%
Trentino Alto Adige	5	2%
Umbria	7	2%
Val d'Aosta	2	1%
Veneto	14	4%
Totale	323	100%

erogare servizi *on line*, dato curioso se si considera la carenza dei mezzi informatici a loro disposizione.

Infine le UOP dotate di URP hanno a disposizione una rete informatica dedicata che collega gli URP agli uffici dell'amministrazione di appartenenza e nel 44,2% dei casi la rete permette all'URP di collegarsi anche con gli uffici di altre amministrazioni.

Il **cartogramma n. 3** mostra il numero di URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni *enti di previdenza*, distribuiti territorialmente in relazione alle diverse regioni. Dalla lettura del grafico è possibile notare che la tipologia di amministrazioni analizzata ha costituito URP operativi su tutto il territorio, conformandosi alla normativa che disciplina l'istituzione degli URP. Le regioni geografiche in cui è stato registrato il maggior numero di URP sono la Lombardia e il Piemonte al Nord, il Lazio e la Toscana al Centro, la Sicilia al Sud.

Tra le pubbliche amministrazioni che sono state oggetto della rilevazione particolare attenzione, in relazione alle funzioni che rivestono, è stata data all' INPS, INAIL e INPDAP. Dalla lettura della tabella viene in rilievo la percentuale di distribuzione degli URP nell'ambito delle UOP degli enti di previdenza. Su 443 UOP contattate, 285 (64,3%) hanno dichiarato di essere dotate di almeno un URP.

31 - Distribuzione delle UOP degli enti di previdenza rispetto alla presenza di URP

Presenza di URP	Sì		No		UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
INAIL	62	38,3%	100	71,7%	162	100%
INPDAP	81	73,6%	29	26,4%	110	100%
INPS	142	83,0%	29	17,0%	171	100%
Totale	285³	64,3%	158	35,7%	443	100%

Tra gli enti dotati di una maggiore presenza di tali uffici spicca l'INPS con l'83% seguito dall'INPDAP con il 73,6%. Modesta appare, invece, la percentuale registrata in relazione alle UOP dell'INAIL (38,3%).

Mentre nella tabella precedente si è analizzata la distribuzione delle UOP relative agli *enti di previdenza* rispetto alla presenza di URP i dati che vengono presi in esame nella **tabella n. 32** si riferiscono allo svolgimento della funzione di comunicazione istituzionale.

32 - Distribuzione delle UOP degli enti di previdenza rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale

Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		UOP contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
INAIL	124	76,3%	38	23,5%	162	100%
INPDAP	110	100%	0	0,0%	110	100%
INPS	161	94,1%	10	5,8%	171	100%
Totale	385	89,1%	48	10,8%	443	100%

33 - Percentuali delle UOP degli enti di previdenza dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni svolte

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		UOP con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
INAIL	62	100,0%	60	96,8%	60	96,8%	47	75,8%	29	46,8%	62	100%
INPDAP	81	100,0%	79	97,5%	78	96,3%	67	82,7%	36	44,4%	81	100%
INPS	139	97,9%	140	98,6%	130	91,5%	141	99,3%	74	52,1%	142	100%
Totale	282	98,9%	279	97,9%	268	94,0%	255	89,5%	139	48,8%	285	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

³ La differenza del totale riportato nella **tabella n. 31** con il totale riportato nel **cartogramma n. 3** è dovuta, in parte alla presenza di più URP all'interno di una stessa UOP, in parte a non avere conteggiato gli URP costituiti all'interno delle UOC.

Il ruolo della comunicazione istituzionale, visto nell'ottica di garantire un elevato accesso al pubblico delle informazioni, assume un significato particolare in relazione agli enti in questione. L'analisi presuppone lo svolgimento di tale attività da parte di tutte le UOP contattate indipendentemente dall'aver costituito o meno un URP.

Nell'ambito delle 443 UOP degli enti di previdenza emerge un dato che appare incoraggiante visto che ben l'89,1% ha dichiarato di svolgere l'attività di comunicazione istituzionale. Le percentuali di maggiore rilievo sono quelle riscontrate in relazione all'INPDAP (100%) e all'INPS (94,1%) rispetto all'INAIL (76,3%), per il quale il 23,5% delle unità intervistate non si è ancora attivato.

Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L. 150 del 2000. L'articolo prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche, funzione non contemplata nella presente tabella poiché trattata nella tabella relativa alle risorse tecnologiche.

Nel complesso gli URP delle UOP degli enti di previdenza sia dell'INAIL che dell'INPDAP mostrano particolare attenzione in relazione allo svolgimento della Funzione 1 con percentuali che sono pari al 100%. Anche la predisposizione da parte delle strutture della funzione di comunicazione di pubblica utilità (Funzione 3), è una esigenza sentita e perciò adempiuta adeguatamente dagli URP, anche in questo caso soprattutto dell'INAIL (96,8%) e dell'INPDAP (96,3%).

Invece per quando riguarda l'utilizzo di strumenti diretti a valutare la qualità dei servizi (Funzione 4) e l'attività di comunicazione interna (Funzione 5) particolarmente operativi sono gli URP dell'INPS. I dati riscontrati infatti dimostrano come il 99,3% degli URP di tale ente eserciti la Funzione 4 e il 52,1% la Funzione 5, rispetto alle percentuali riscontrate per gli altri enti che sono al di sotto della media.

Infine anche l'espletamento dell'attività di informazione (Funzione 2) vede coinvolti il maggior numero di URP relativi all'INPS (98,6%) che dichiarano di esercitare tale funzione più frequentemente rispetto agli altri due enti.

34 - Distribuzione delle UOP degli enti di previdenza dotate di URP che dispongono di strumenti telematici

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on line		UOP con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
INAIL	57	91,9%	41	66,1%	12	19,4%	37	59,7%	62	100%
INPDAP	49	60,5%	53	65,4%	13	16,0%	22	27,2%	81	100%
INPS	50	35,2%	51	35,9%	4	2,8%	71	50,0%	142	100%
Totale	156	54,7%	145	50,9%	29	10,2%	130	45,6%	285	100%

La tabella completa i dati relativi all'organizzazione degli URP, individuando le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP delle UOP degli enti di previdenza, in adempimento alla lettera c) art. 8 della Legge n. 150 del 2000 ("Promuovere l'adozione di sistemi di intercon-

nessione telematica e coordinare le reti civiche”). In particolare rileva la percentuale degli URP dell’INAIL, pari al 91,9%, dotati del collegamento ad Internet, seguiti con notevole distacco dall’INPDAP (60,5%) e dall’INPS (35,2%). Nel complesso l’INAIL è l’ente di previdenza che ha dichiarato di fare un maggior uso degli strumenti telematici. I valori riscontrati per questo ente sono in assoluto i più alti anche in relazione agli altri strumenti, come l’indirizzo di posta elettronica (61,1%) e l’offerta del servizio *on line* (59,7%), strumento tra i più efficaci per poter adeguatamente interagire con l’utenza. Non si può comunque non tenere in considerazione anche la percentuale stimata per l’INPS (50%). In misura minore tra tutti gli enti viene utilizzata la pagina WEB. Infatti a parte i dati relativi all’INAIL (19,4%), e all’INPDAP (16%), la percentuale elaborata per l’INPS è tra le più basse (2,8%).

4.3 Enti produttori di servizi sanitari

Analisi descrittiva

Tra le tipologie di amministrazioni indagate gli *enti produttori di servizi sanitari* detengono il primato, sia per quanto riguarda la percentuale di pubbliche amministrazioni nelle quali sono stati costituiti più di 2 URP (15% dei casi), sia per la presenza di URP: solo il 6,6% di pubbliche amministrazioni non ne è dotato. La probabile causa va ricercata nella specificità del servizio offerto. Gli enti produttori di servizi sanitari hanno necessità più delle altre amministrazioni di comunicare con l’utente (degente), di fornire informazioni dettagliate e tempestive, di capire le esigenze ed i fabbisogni dei cittadini che si rivolgono all’amministrazione. Pertanto, il ruolo che deve svolgere l’URP all’interno di tali strutture organizzative si differenzia da quello degli altri URP, poiché nella maggior parte dei casi ha come interlocutori dei degenti o comunque persone a loro vicine.

Il processo di istituzione degli URP all’interno di ASL, aziende ospedaliere, policlinici universitari e istituti di ricovero e cura a carattere scientifico è, sicuramente, stato messo in atto nel periodo antecedente al 1998. Difatti più dell’80% degli uffici per le relazioni con il pubblico sono stati costituiti negli anni che vanno dal 1990 al 1997. Nell’ultimo anno si è assistito ad un lieve incremento del numero di URP pari al 4% del totale.

Agli URP degli *enti produttori di servizi sanitari* deve anche essere riconosciuta la più elevata percentuale di dirigenti che rivestono il ruolo di responsabile (circa il 60%) e solo nel 7,4% dei casi questi è di livello inferiore al 7°.

Altro punto fondamentale è l’espletamento dei compiti. I responsabili a cui è stato somministrato il questionario hanno dichiarato che l’URP svolge attività di comunicazione, informazione, accesso, verifica e valutazione, disposizione di normative (oltre l’86% degli URP) mentre la percentuale diminuisce per quanto concerne l’attività di comunicazione interna che viene svolta da una minima parte degli uffici (31,5%).

Molto positivi sono i dati relativi all’utilizzo di strumenti per valutare la qualità dei servizi e per verificare il gradimento degli stessi da

parte degli utilizzatori: la gestione dei reclami viene utilizzata nel 92% dei casi e le analisi di *customer satisfaction* vengono effettuate da più dell'80% degli URP.

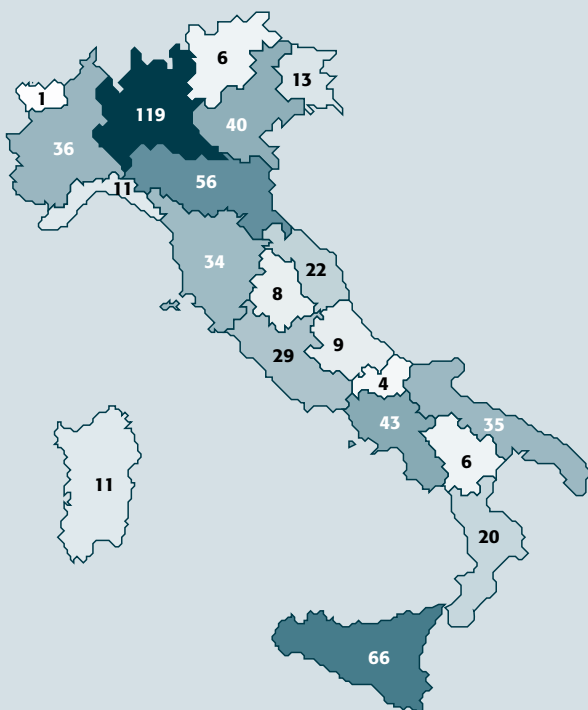
Fatta eccezione per il Sud i dati riguardanti le risorse informatiche risultano positivi: oltre l'80% degli URP hanno il collegamento ad Internet, più del 62% di questi ha un indirizzo di posta elettronica (nel Nord Est l'85,2%) ed in alcuni casi vengono pure erogati servizi *on line* (nel Nord Est la percentuale è di poco inferiore al 30%).

Non appare, invece, presente il collegamento ad altre amministrazioni attraverso una rete informatica dedicata ed il dato relativo al collegamento con uffici dell'amministrazione di appartenenza è relativamente modesto se confrontato alle situazioni riscontrate nelle altre tipologie di amministrazioni.

Nel complesso, comunque, le amministrazioni appartenenti alla tipologia *enti produttori di servizi sanitari* sembrano essere quelle che hanno meglio recepito e attuato le normative emanate relative all'istituzione degli URP e ai compiti a cui devono assolvere.

Il **cartogramma n. 4** mostra il numero degli URP, costituiti all'interno della tipologia *enti produttori di servizi sanitari*, distribuiti in relazione alle diverse regioni. Dal grafico è possibile notare che la tipologia di amministrazioni analizzata ha costituito URP operativi su tutto il territorio.

**Cartogramma n.4 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni
Enti produttori di servizi sanitari**



Regione	n. URP	%
Abruzzo	9	2%
Basilicata	6	1%
Calabria	20	4%
Campania	43	8%
Emilia Romagna	56	10%
Friuli Venezia Giulia	13	2%
Lazio	29	5%
Liguria	11	2%
Lombardia	119	21%
Marche	22	4%
Molise	4	1%
Piemonte	36	6%
Puglia	35	6%
Sardegna	11	2%
Sicilia	66	12%
Toscana	34	6%
Trentino Alto Adige	6	1%
Umbria	8	1%
Val d'Aosta	1	0%
Veneto	40	7%
Totale	569	100%

Per una corretta lettura ed interpretazione del grafico è importante correlare il numero di URP presenti nelle regioni con una serie di variabili. In particolare, la distribuzione degli URP degli *enti produttori di servizi sanitari*, appare relativamente omogenea nelle diverse regioni (se si esclude il caso della Lombardia) in relazione alla popolazione ed al numero di amministrazioni rilevate.

Da una lettura immediata del grafico si nota che la Lombardia si è conformata velocemente alla normativa, avendo costituito un numero di URP di gran lunga superiore a quello delle altre regioni. Si osserva inoltre che le altre regioni geografiche in cui è stato rilevato un consistente numero di URP, costituiti all'interno di tale tipologia, sono l'Emilia Romagna al Nord, la Toscana al Centro, la Sicilia al Sud.

Analisi territoriale

35 - Distribuzione degli Enti produttori di servizi sanitari rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale

Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord Est	61	98,4%	1	1,6%	62	100%
Nord Ovest	101	90,2%	11	9,8%	112	100%
Centro	58	96,7%	2	3,3%	60	100%
Sud	104	92,0%	9	7,0%	113	100%
Totale	324⁴	93,4%	23	8,3%	347	100%

La tabella mostra la distribuzione delle amministrazioni appartenenti alla tipologia degli *enti produttori di servizi sanitari* rispetto alla presenza di URP e per distribuzione territoriale. La maggiore concentrazione sul territorio è presente nel Nord Est con una percentuale pari al 98,4% e nel Centro con il 96,7%. Nel Sud e nel Nord Ovest, invece, i valori riscontrati sono leggermente inferiori (rispettivamente del 90,2% e del 92%).

36 - Distribuzione degli Enti produttori di servizi sanitari rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale per ripartizione territoriale

Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord Est	61	93,3%	1	1,6%	62	100%
Nord Ovest	106	94,6%	6	5,4%	112	100%
Centro	60	100%	0	0,0%	60	100%
Sud	112	99,1%	1	0,9%	113	100%
Totale	339	97,6%	8	2,3%	347	100%

⁴ La differenza del totale riportato nella tabella n. 35 con il totale riportato nel cartogramma n. 4 è dovuta alla presenza di più URP all'interno di una stessa amministrazione.

La tabella mostra la distribuzione degli URP degli enti che svolgono la funzione di comunicazione istituzionale, includendo sia quelli dotati di URP, sia gli enti che pur non avendolo costituito, svolgono comunque la funzione ad essi attribuita. Nelle diverse aree territoriali considerate la totalità delle pubbliche amministrazioni adempie allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale. Le percentuali più rilevanti sono state registrate nel Centro e nel Sud (100% circa). Invece, l'area relativa al Nord Ovest è quella dove il 5,4% degli enti ha dichiarato di non svolgere l'attività di comunicazione istituzionale.

37 - Percentuali degli Enti produttori di servizi sanitari dotati di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ripartizione territoriale

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Est	48	78,7%	60	98,4%	61	100,0%	58	95,1%	16	26,2%	61	100%
Nord Ovest	90	89,1%	99	98,0%	100	99,0%	98	97,0%	43	42,6%	101	100%
Centro	51	87,9%	58	100,0%	57	98,3%	56	96,6%	19	32,8%	58	100%
Sud	92	88,5%	101	97,1%	102	98,1%	95	91,3%	24	23,1%	104	100%
Totale	281	86,7%	318	98,1%	320	98,8%	307	94,8%	102	31,5%	324	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L.150 del 2000. Nella presente tabella vengono riportati i dati relativi alle diverse funzioni svolte dagli URP degli *enti produttori di servizi sanitari*, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP.

I dati rilevati sono stati ripartiti nelle diverse ripartizioni territoriali. Per quanto riguarda la Funzione 1, la diffusione maggiore è stata riscontrata nel Nord Ovest (89,1%) e nel Sud (88,5%). Comunque, valori alti sono presenti anche nelle altre ripartizioni. Per quanto riguarda l'esercizio della Funzione 2 la diffusione tocca i valori massimi nel Centro (100%). Gli stessi valori sono stati registrati relativamente all'esercizio della Funzione 3 nel Nord Est (100%). Infine per quanto riguarda la Funzione 4 e Funzione 5, l'area territoriale localizzata nel Nord Ovest, è quella che mostra i dati più significativi (rispettivamente 97% e 42,6%).

L'art. 8 della L. 150/2000, prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche, funzione non contemplata nella presente tabella poiché trattata nella tabella relativa alle risorse tecnologiche.

38 - Distribuzione degli Enti produttori di servizi sanitari dotati di URP che dispongono di strumenti telematici per ripartizione territoriale

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi <i>on line</i>		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Est	53	86,9%	52	85,2%	19	31,1%	18	29,5%	61	100%
Nord Ovest	84	83,2%	77	76,2%	35	34,7%	18	17,8%	101	100%
Centro	48	82,8%	36	62,1%	21	36,2%	11	19,0%	58	100%
Sud	56	53,8%	30	28,8%	16	15,4%	11	10,6%	104	100%
Totale	241	74,4%	195	60,2%	91	28,1%	58	17,9%	324	100%

La tabella individua le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP degli *enti produttori di servizi sanitari*, in adempimento alla lettera c) art. 8 della legge n. 150 del 2000 (“Promuovere l’adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”) e in rapporto alla ripartizione territoriale. I dati di maggiore rilievo sono quelli relativi al Nord Est per quanto riguarda il collegamento ad Internet, l’indirizzo di posta elettronica e l’erogazione di servizi *on line* (rispettivamente dell’ 86,9%, 85,2% e 29,5%), mentre per quanto riguarda la creazione della pagina WEB le percentuali più elevate si registrano nel Centro (36,2%). Rispetto a questi dati, che in media risultano mantenersi sugli stessi valori anche nel Nord Ovest e nel Centro, nel Sud si sono invece registrate le percentuali più basse nell’utilizzazione delle risorse tecnologiche. Infatti solo il 53,8% delle amministrazioni intervistate ha dichiarato di avere un collegamento ad Internet; solo il 28,8% ha un proprio indirizzo di posta elettronica e, decisamente negative sono pure le percentuali relative alla creazione di una pagina WEB (14,4%) e all’erogazione di servizi *on line* (10,6%).

4.4 Enti produttori di servizi culturali

Analisi descrittiva

Nella presente tipologia di amministrazioni sono state incluse 57 pubbliche amministrazioni (45 Università degli studi, 3 Università per stranieri, 1 Istituto universitario scienze motorie, 3 Politecnici, 3 Scuole superiori e 3 Istituti universitari).

I dati relativi alle 57 pubbliche amministrazioni contattate mostrano che circa il 50% degli *enti produttori di servizi culturali* hanno costituito l’URP. Comunque, solo in 3 casi su 57 non viene svolta l’attività di comunicazione istituzionale. Per quanto riguarda il processo di costituzione degli URP, l’analisi evidenzia una crescita omogenea fino al 1999 compreso mentre nell’ultimo anno il numero di URP costituiti risulta aumentato: il 21,4% degli URP presenti sono stati costituiti nel 2000.

Nel complesso le funzioni che vengono svolte dal 100% dagli URP sono relative alle attività concernenti la Legge n. 241 e a quelle di informazione sulla struttura dell’amministrazione e sui servizi erogati, mentre l’attività di comunicazione interna viene svolta solo da 7 URP che corrispondono al 25%.

Poco più di un URP su due effettua attività di valutazione e verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, talvolta, per merito dei Nuclei di Valutazione Interna. Infine, la divulgazione di disposizioni normative e di settore interessa il 64,3% degli URP.

Nel 68% dei casi il responsabile non si occupa solo dell'URP ma coordina altre attività ed il suo livello funzionale è spesso l' 8° o il 9° (75%).

Il 67,8% dei responsabili hanno dichiarato di essere propositivi e solo 3 su 19 di loro ritengono che l'amministrazione non tenga conto delle proposte effettuate.

Un altro dato rilevante è quello relativo al numero di URP costituiti all'interno delle singole pubbliche amministrazioni poiché nei 28 casi rilevati è sempre presente un unico URP. L'ufficio è posto alle dipendenze dell'organo di vertice amministrativo nel 71,4% dei casi, nei restanti alle dipendenze di altri uffici mentre il numero dei dipendenti, nel 94% dei casi, è maggiore di 2.

Le strutture sono provviste di strumenti telematici e quasi nel 40% dei casi erogano servizi *on line*. mentre non sono collegate tramite reti informatiche ad altre amministrazioni.

Infine, dato positivo, l'82,1% degli URP dispone di una rete informatica dedicata grazie alla quale interagisce con gli uffici dell'amministrazione di appartenenza.

**Cartogramma n.5 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni
Enti produttori di servizi culturali**



Regione	n. URP	%
Abruzzo	2	7%
Basilicata	0	0%
Calabria	2	7%
Campania	5	18%
Emilia Romagna	2	7%
Friuli Venezia Giulia	1	4%
Lazio	3	11%
Liguria	0	0%
Lombardia	2	7%
Marche	2	7%
Molise	1	4%
Piemonte	1	4%
Puglia	2	7%
Sardegna	1	4%
Sicilia	1	4%
Toscana	1	4%
Trentino Alto Adige	0	0%
Umbria	0	0%
Val d'Aosta	0	0%
Veneto	2	7%
Totale	28	100%

Il cartogramma n. 5 mostra il numero di URP costituiti all'interno della tipologia *enti produttori di servizi culturali* distribuiti per regione.

Dal grafico emerge che nelle regioni Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige, Umbria e Basilicata gli *enti produttori di servizi culturali* non si sono dotati di URP.

In particolare, il processo di comunicazione istituzionale stenta ad affermarsi in Toscana dove è stato costituito un solo URP a fronte di 6 amministrazioni contattate, in Lombardia (2 amministrazioni dotate di URP su 5) e in Sicilia (una amministrazione dotata di URP su 3).

Da una lettura complessiva si osserva, comunque, che le regioni nelle quali sono stati costituiti un maggior numero di URP rispetto al numero di pubbliche amministrazioni contattate sono soprattutto quelle del Sud in cui la percentuale di pubbliche amministrazioni dotate di URP è quasi del 70%. In assoluto, la Campania con 5 URP costituiti detiene il primato tra le regioni.

Analisi territoriale

39 - Distribuzione degli Enti produttori di servizi culturali rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale						
Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord Est	5	41,7%	7	58,3%	12	100%
Nord Ovest	3	37,5%	5	62,5%	8	100%
Centro	6	35,3%	11	64,7%	17	100%
Sud	14	70,0%	6	30,0%	20	100%
Totale	28	49,1%	29	50,9%	57	100%

La tabella mostra la distribuzione degli *enti produttori di servizi culturali* rispetto alla presenza di URP e la distribuzione sul territorio. In particolare, l'area territoriale dove si riscontra una maggiore concentrazione di tali uffici è il Sud, con una percentuale pari al 70%. La percentuale più bassa si riscontra al Centro (35,3%).

40 - Distribuzione degli Enti produttori di servizi culturali rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale per ripartizione territoriale						
Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord Est	11	91,7%	1	8,3%	12	100%
Nord Ovest	8	100%	0	0,0%	8	100%
Centro	17	100%	0	0,0%	17	100%
Sud	18	90,0%	2	10,0%	20	100%
Totale	54	94,7%	3	5,3%	57	100%

La tabella mostra la percentuale di URP relativi alle amministrazioni che svolgono la funzione di comunicazione istituzionale, includendo sia le pubbliche amministrazioni dotate di un URP, sia quelle che pur non avendo costituito un URP, svolgono comunque la funzione ad essi attribuita. Il dato più rilevante è quello relativo agli enti che svolgono l'attività di comunicazione. Dalla rilevazione è emerso che le aree, dove la funzione di comunicazione è maggiormente diffusa, sono il Nord Ovest e il Centro (100%). La percentuale di amministrazioni che svolgono tale funzione nel Nord Est e nel Sud risulta meno accentuata ma, comunque, permane su valori significativi.

41 - Percentuali degli Enti produttori di servizi culturali dotati di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ripartizione territoriale

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale												
Nord Est	5	100%	5	100%	5	100%	4	80,0%	0	0,0%	5	100%
Nord Ovest	3	100%	3	100%	1	33,3%	1	33,3%	0	0,0%	3	100%
Centro	6	100%	6	100%	5	83,3%	2	33,3%	2	33,3%	6	100%
Sud	14	100%	14	100%	7	50,0%	8	57,1%	5	35,7%	14	100%
Totale	28	100%	28	100%	18	64,3%	15	53,6%	7	25,0%	28	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n.241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

La tabella riporta i dati relativi alle diverse funzioni svolte dagli URP degli *enti produttori di servizi culturali*, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP, in relazione alla distribuzione territoriale. Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L. 150 del 2000. La rilevazione effettuata mostra che la Funzione 1 e la Funzione 2 sono le più diffuse sul territorio nazionale. Le percentuali registrate nelle quattro ripartizioni territoriali considerate sono pari al 100%. Per quanto riguarda la Funzione 3, l'andamento è, invece, disomogeneo. Mentre nel Nord Est il 100% degli URP intervistati hanno dichiarato di svolgere tale funzione, nel Nord Ovest si sono registrate le percentuali più basse (33,3%). Anche in relazione alla Funzione 4 le percentuali più consistenti appartengono al Nord Est (80%). Infine, per quanto riguarda la Funzione 5 è nel Sud che è stato rilevato il dato più significativo (35,7%). Complessivamente si deduce che il Nord Est è l'area dove l'esercizio di tutte le funzioni contemplate dalla legge viene adempiuto da tutti gli URP delle amministrazioni, fatta eccezione per la Funzione 5 dove è stato riscontrato un valore nullo.

42 - Percentuali degli Enti produttori di servizi culturali dotati di URP che dispongono di strumenti telematici per ripartizione territoriale

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi <i>on line</i>		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale										
Nord Est	5	100%	5	100%	5	100%	2	40,0%	5	100%
Nord Ovest	3	100%	3	100%	3	100%	1	33,3%	3	100%
Centro	6	66,7%	4	66,7%	3	50,0%	2	33,3%	6	100%
Sud	14	78,6%	11	78,6%	5	35,7%	6	42,9%	14	100%
Totale	28	82,1%	23	82,1%	16	57,1%	11	39,3%	28	100%

La tabella individua le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP degli *enti produttori di servizi culturali*, in adempimento alla lettera c) art. 8 della Legge n. 150 del 2000 (“Promuovere l’adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”) e in rapporto alla ripartizione territoriale. I dati di maggiore rilievo sono quelli relativi alle regioni settentrionali. Infatti, nel Nord Est e nel Nord Ovest, la totalità degli URP intervistati ha dichiarato di avere il collegamento ad Internet, l’indirizzo di posta elettronica e la pagina WEB (100%). Omogenei, anche se al di sotto della media, sono i valori elaborati in relazione al collegamento ad Internet e all’uso della posta elettronica, sia al Centro, sia al Sud. Per quanto riguarda la pagina WEB, ancora una volta, i dati riscontrati nel Sud e nel Centro risultano essere i più bassi (rispettivamente del 35,7% e 50%). Per quanto riguarda i servizi *on line* si sono registrate delle percentuali positive rispetto a quelle riscontrate nelle altre tipologie di amministrazioni (vedi tabella n. 15), soprattutto nel Nord Est (40%) e nel Sud (42,9%).

4.5. Altre Amministrazioni centrali

Analisi descrittiva

Per quanto riguarda le 39 amministrazioni incluse nella tipologia di amministrazioni *altre amministrazioni centrali* i dati raccolti evidenziano che l’attività di comunicazione istituzionale viene svolta in meno del 50% delle amministrazioni contattate. Solo nel 23% dei casi (9 pubbliche amministrazioni su 39) l’amministrazione ha costituito l’URP. Il processo di crescita sembra essersi esaurito, dal momento che nell’ultimo anno non è stato costituito nessun URP sebbene le pubbliche amministrazioni sprovviste di tali uffici fossero presenti in numero non trascurabile. In generale, negli URP costituiti vengono svolti i compiti fondamentali di informazione, partecipazione, pubblicazione delle normative mentre non viene svolta l’attività di comunicazione interna (solo un URP su 9). Il 55,6% degli uffici svolge attività di valutazione e verifica della qualità dei servizi attraverso la gestione dei reclami (55,6%) e le analisi di *customer satisfaction* (44,4%).

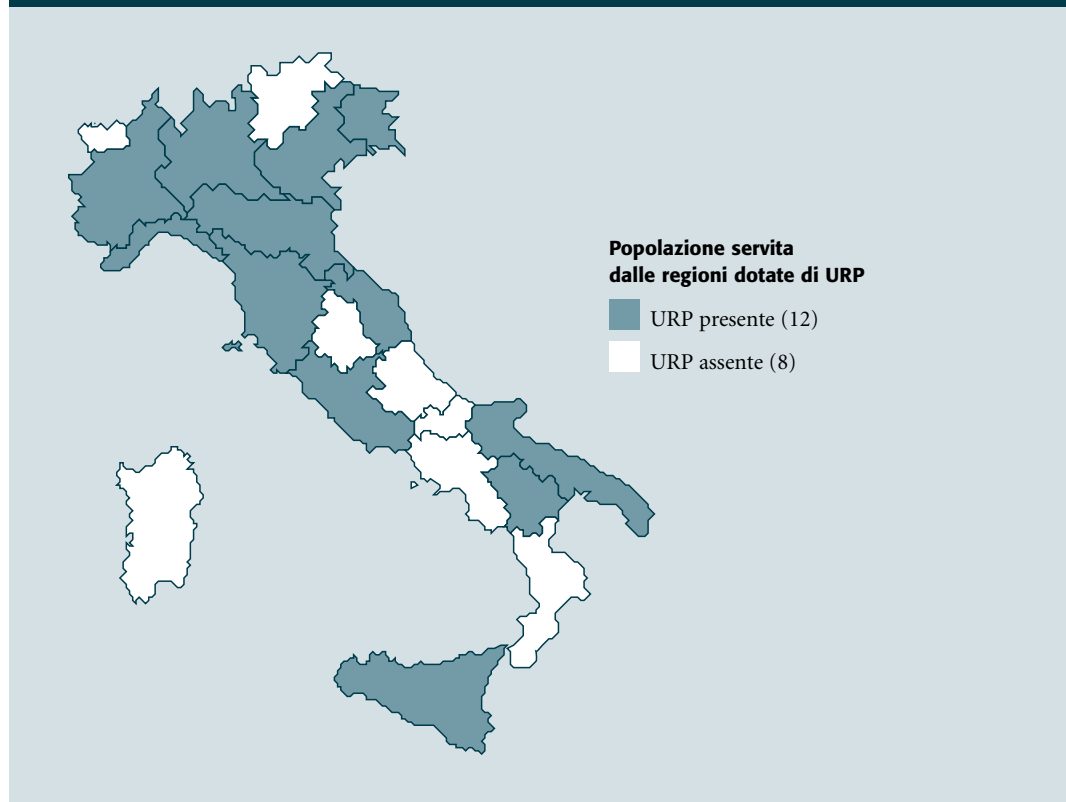
Dei 9 URP costituiti 8 sono propositivi (89%). Per quanto riguarda il responsabile si registra che nel 66,7% degli URP questi si occupa anche di altre attività oltre a quelle riguardanti l'URP e nel 55,6% dei casi è un dirigente. Un dato interessante riguarda il numero di dipendenti della struttura, si nota che all'interno di ciascuno dei 9 URP rilevati lavorano almeno 3 persone (dato che si differenzia in modo evidente rispetto alle altre tipologie).

Infine, gli strumenti telematici sono presenti in più della metà degli URP, ogni ufficio è dotato di un collegato ad Internet ed in 5 URP su 9 vengono offerti servizi *on line*. La rete informatica dedicata collega l'URP alle altre amministrazioni nel 33,3% dei casi e nell'89% dei casi esiste un collegamento informatico con gli uffici della stessa amministrazione.

4.6. Amministrazioni regionali

Analisi descrittiva

Tra le tipologie di amministrazioni indagate le *amministrazioni regionali* hanno fatto registrare la seconda migliore posizione (valori percentuali) riguardo alla presenza di URP nelle pubbliche amministrazioni e UOP contattate. Le 12 pubbliche amministrazioni, appartenenti alla tipologia in esame, che hanno costituito almeno un URP sono relative al 60% delle amministrazioni regionali. Il processo di istituzione degli URP è iniziato negli anni precedenti al 1996 e si è concluso nel 1999. Per quanto riguarda l'espletamento dei compiti dalle dichiarazioni fatte dai responsabili a cui è stato somministrato il questionario emerge che nell'83,3% dei casi l'URP svolge attività di comunicazione, informazione, accesso, verifica e valutazione, disposizione di normative mentre in nessuno dei casi rilevati viene espletata l'attività di comunicazione interna. Il 100% degli URP risultano essere propositivi con il responsabile che nel 50% dei casi è pienamente dedicato al coordinamento dell'ufficio per le relazioni con il pubblico. Inoltre, il responsabile nel 50% degli URP è un dirigente e nei restanti ha un livello superiore al 7° (fatta eccezione per un caso). Il numero di dipendenti di cui dispongono tali uffici non è omogeneo negli URP rilevati: in due casi è presente un solo dipendente, in altri due il numero raddoppia e nei restanti sono presenti più di 3 persone. Le amministrazioni regionali che hanno costituito al loro interno più di un URP sono 4: Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto e Marche. Molto positivi sono i dati relativi all'utilizzo di strumenti telematici: oltre il 91% degli URP hanno il collegamento ad Internet e un indirizzo di posta elettronica, il 75% possiede una pagina WEB e nel 58,3% dei casi vengono erogati servizi *on line*. Scarso il collegamento informatico con altre amministrazioni (16,7%) mentre il dato relativo al collegamento con uffici dell'amministrazione di appartenenza è decisamente migliore (83,4%).



Con il **cartogramma n. 6** si intendono evidenziare le amministrazioni regionali che svolgono, attraverso la costituzione di almeno un URP, la funzione di comunicazione istituzionale, rispetto a quelle in cui il processo di attivazione di un URP non è ancora stato avviato o ancora non ha portato alla costituzione di un URP. Dal grafico è possibile notare che il Nord ed il Centro, probabilmente anche perché più propensi ad accettare iniziative innovative dal punto di vista istituzionale, fatta eccezione per le regioni Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige e Umbria, hanno provveduto all'istituzioni di URP, adempiendo alle prescrizioni della normativa che disciplina la costituzione ed il funzionamento degli uffici stessi. Al contrario, il Sud (fatta eccezione per Puglia, Basilicata e Sicilia) le amministrazioni stentano a conformarsi alla normativa ed ancora non forniscono alle rispettive popolazioni, attraverso la costituzione di un vero e proprio URP, il servizio di comunicazione istituzionale.

4.7. Amministrazioni provinciali

Analisi descrittiva

I dati relativi alle 102 amministrazioni contattate mostrano che circa il 56% delle *amministrazioni provinciali* hanno costituito l'URP, mentre l'attività di comunicazione istituzionale viene svolta nell'80,4% delle pubbliche amministrazioni analizzate.

Per quanto riguarda il processo di costituzione degli URP, l'analisi evidenzia una crescita lievemente in calo fino al 1999 compreso, mentre nell'ultimo anno il numero di URP costituiti risulta aumentato: il 21,1% degli URP presenti sono stati costituiti nel 2000.

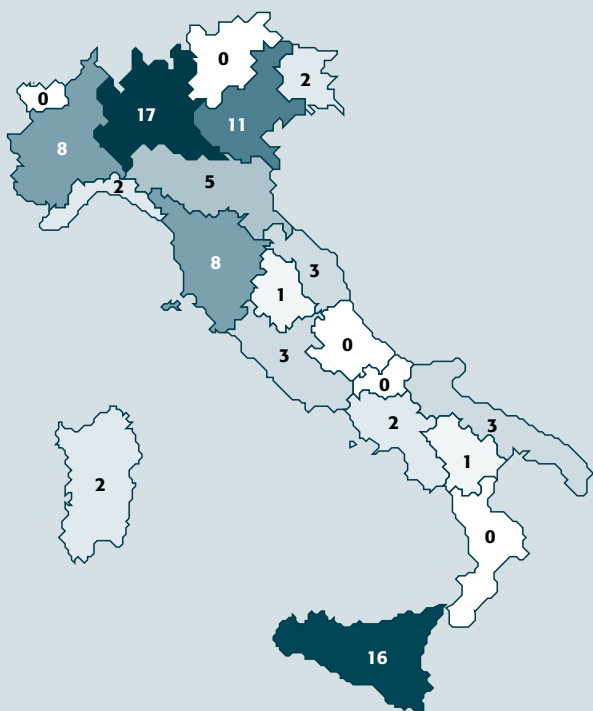
Le funzioni essenziali vengono svolte in più del 96,5% degli URP mentre la pubblicazione e divulgazione di disposizioni normative e di settore ne interessa l'86%. L'attività di comunicazione interna viene svolta solo da 4 URP, ovvero solo nel 7% dei casi. Poco più di un URP su due effettua attività di valutazione e verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'89,5% dei responsabili hanno dichiarato di essere propositivi, nel 73,7% dei casi il responsabile non si occupa solo dell'URP ma coordina altre attività ed il suo livello funzionale va da quello di dirigente a quello relativo al 7° livello. Solo nel 7% degli URP il responsabile è di livello inferiore al 7°.

All'interno delle singole pubbliche amministrazioni viene quasi sempre costituito un unico URP, solo in 4 casi su 57 sono state rilevate più strutture. L'ufficio è posto alle dipendenze dell'organo di vertice amministrativo circa nel 90% dei casi mentre il numero dei dipendenti è in media superiore a 3.

Le strutture sono provviste di strumenti telematici, nel 58% dei casi erogano servizi *on line*. Infine, il 22,8% degli URP dispone di una

Cartogramma n.7 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni Amministrazioni provinciali



Regione	n. URP	%
Abruzzo	0	0%
Basilicata	1	1%
Calabria	0	0%
Campania	2	2%
Emilia Romagna	5	6%
Friuli Venezia Giulia	2	2%
Lazio	3	4%
Liguria	2	2%
Lombardia	17	20%
Marche	3	4%
Molise	0	0%
Piemonte	8	10%
Puglia	3	4%
Sardegna	2	2%
Sicilia	16	19%
Toscana	8	10%
Trentino Alto Adige	0	0%
Umbria	1	1%
Val d'Aosta	0	0%
Veneto	11	13%
Totale	84	100%

rete informatica dedicata grazie alla quale interagisce con gli uffici di altre amministrazioni.

Il **cartogramma n. 7** mostra il numero di URP costituiti all'interno della tipologia *amministrazioni provinciali* distribuiti in relazione alle diverse regioni. Dal grafico emergono due diverse realtà: quella delle amministrazioni provinciali che hanno avviato il processo di istituzione degli URP, conformandosi alla normativa in vigore, e quella, invece, delle amministrazioni provinciali che ancora non hanno attivato tale processo, o che, comunque, non sono riusciti a costituire nessun URP. Comunque, nella lettura dei dati è bene tenere presente che il numero degli uffici costituiti per regione dipende anche dal numero di province esistenti.

Analisi territoriale

43 - Distribuzione delle amministrazioni provinciali rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale						
Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord Est	12	54,5%	10	45,5%	22	100%
Nord Ovest	13	56,5%	10	43,5%	23	100%
Centro	15	71,4%	6	28,6%	21	100%
Sud	17	47,2%	19	52,8%	36	100%
Totale	57⁵	55,9%	45	44,1%	102	100%

La tabella mostra la distribuzione delle *amministrazioni provinciali* rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale. La maggiore concentrazione sul territorio è localizzata nell'area centrale, con una percentuale di URP pari al 71,4%; mentre la più bassa, invece, è stata riscontrata nel Sud (47,2%). La presenza di URP nel Nord Ovest e Nord Est del territorio è intorno alla media (rispettivamente del 54,5% e 56,5%).

44 - Distribuzione delle amministrazioni provinciali rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale ripartizione territoriale						
Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord Est	17	77,3%	5	22,7%	22	100%
Nord Ovest	17	73,9%	6	26,1%	23	100%
Centro	19	90,5%	2	9,5%	21	100%
Sud	29	80,6%	7	19,4%	36	100%
Totale	82	80,4%	20	19,6%	102	100%

⁵ La differenza del totale riportato nella **tabella n. 43** con il totale riportato nel **cartogramma n. 8** è dovuta alla presenza di più URP all'interno di una stessa amministrazione.

La tabella mostra la percentuale di *amministrazioni provinciali* che svolgono l'attività di comunicazione istituzionale. Nella prima colonna sono incluse, sia le amministrazioni dotate di URP, sia quelle che pur non avendo costituito l'ufficio svolgono comunque la funzione ad essi attribuita. La distribuzione sul territorio nazionale nelle quattro ripartizioni contemplate non si presenta del tutto omogenea. Infatti, mentre nel Centro si ha la percentuale più elevata di amministrazioni che svolgono l'attività suddetta (90,5%), nel Nord Est e nel Nord Ovest i valori registrati sono inferiori alla percentuale media. Infine, nel Sud l'80,6% delle amministrazioni contattate svolge la funzione di comunicazione istituzionale.

45 - Distribuzione delle amministrazioni provinciali dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ripartizione territoriale

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Est	12	100,0%	12	100,0%	10	83,3%	7	58,3%	1	8,3%	12	100%
Nord Ovest	13	100,0%	13	100,0%	13	100,0%	8	61,5%	2	15,4%	13	100%
Centro	14	93,3%	15	100,0%	11	73,3%	6	40,0%	0	0,0%	15	100%
Sud	16	94,1%	17	100,0%	15	88,2%	8	47,1%	1	5,9%	17	100%
Totale	55	96,5%	57	100,0%	49	86,0%	29	50,9%	4	7,0%	57	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

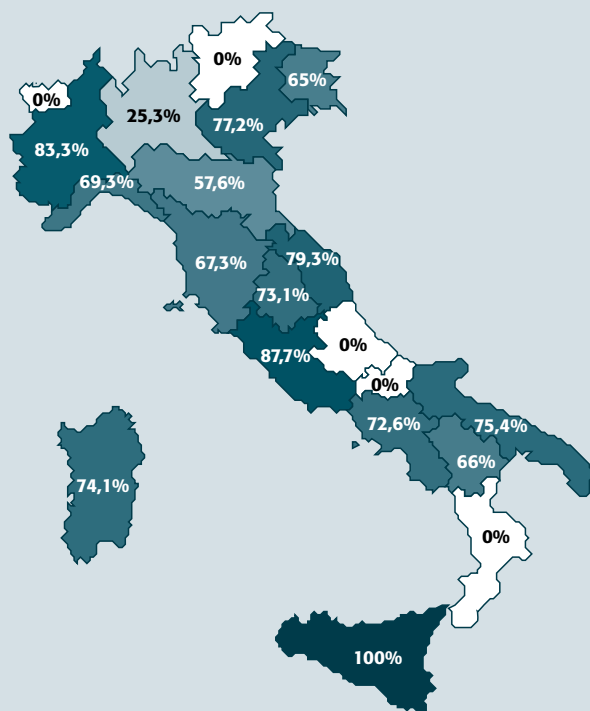
La tabella riporta i dati relativi alle diverse funzioni svolte dagli URP delle amministrazioni provinciali, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP, in relazione alla distribuzione territoriale. Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L. 150 del 2000. Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, la percentuale di URP delle amministrazioni che svolgono la Funzione 1 e la Funzione 2 è pressoché omogenea nelle varie zone territoriali considerate, mentre per quanto riguarda l'esercizio della Funzione 3 la percentuale più rilevante è stata registrata nel Nord Ovest (100%), mentre la meno elevata è relativa al Centro (73,3%). In relazione alla Funzione 4 e alla Funzione 5 è il Nord Ovest ad avere i valori più alti (rispettivamente 61,5% e 15,4%). Nel complesso comunque la Funzione 4 e in particolare la Funzione 5 sono quelle meno realizzate dagli URP delle amministrazioni provinciali.

46 - Percentuali delle amministrazioni provinciali dotate di URP che dispongono di strumenti telematici per ripartizione territoriale

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on line		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale										
Nord Est	12	100,0%	11	91,7%	9	75,0%	9	75,0%	12	100%
Nord Ovest	13	100,0%	12	92,3%	11	84,6%	11	84,6%	13	100%
Centro	14	93,3%	12	80,0%	8	53,3%	8	53,3%	15	100%
Sud	17	100,0%	12	70,6%	8	47,1%	8	47,1%	17	100%
Totale	56	98,2%	47	82,5%	36	63,2%	36	63,2%	57	100%

La tabella individua le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP delle *amministrazioni provinciali*, in adempimento alla lettera c) art. 8 della legge n. 150 del 2000 (“Promuovere l’adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”) e in rapporto alla ripartizione territoriale. I dati di maggiore rilievo sono quelli relativi al Nord Est, Nord Ovest e Sud per quanto riguarda il collegamento ad Internet (100%), mentre per l’indirizzo di posta elettronica, la pagina WEB e i servizi *on line* la percentuale più elevata spetta al Nord Ovest (rispettivamente del 92,3% e 84,6%). Decisamente inferiori risultano essere i valori percentuali registrati al Sud (fatta eccezione per la Sicilia).

Cartogramma n.8 Popolazione servita delle Amministrazioni provinciali dotate di URP



Impatto sull'utenza

Il **cartogramma n. 8** mostra per regione geografica la porzione di popolazione regionale che dispone di un ufficio per le relazioni con il pubblico nella propria amministrazione provinciale. Tra le diverse regioni, la Sicilia costituisce una vera e propria punta di eccellenza in quanto in ogni provincia è stato costituito un URP. Non servita da alcun URP è la popolazione della Valle d'Aosta, del Trentino Alto Adige, dell'Abruzzo, del Molise e della Calabria.

Nelle regioni del Nord e del Centro, fatta eccezione per la Lombardia, in cui è la percentuale dei cittadini che dispongono di URP è del 25,3%, le percentuali di residenti raggiunta da un URP dell'amministrazione provinciale è molto positiva e va dal 65% nel Friuli Venezia Giulia all'87,7% nel Lazio.

4.8. Amministrazioni comunali

Analisi descrittiva

Le amministrazioni comunali a cui è stato sottoposto il questionario sono state 2.938.

I dati relativi alle pubbliche amministrazioni contattate mostrano che solo il 31,4% delle *amministrazioni comunali* hanno costituito l'URP e nel 22,1% dei comuni rilevati (650) non viene svolta l'attività di comunicazione istituzionale. Per quanto riguarda il processo di costituzione degli URP, l'analisi evidenzia una crescita omogenea fino al 1999 compreso ed un lieve calo nell'ultimo anno.

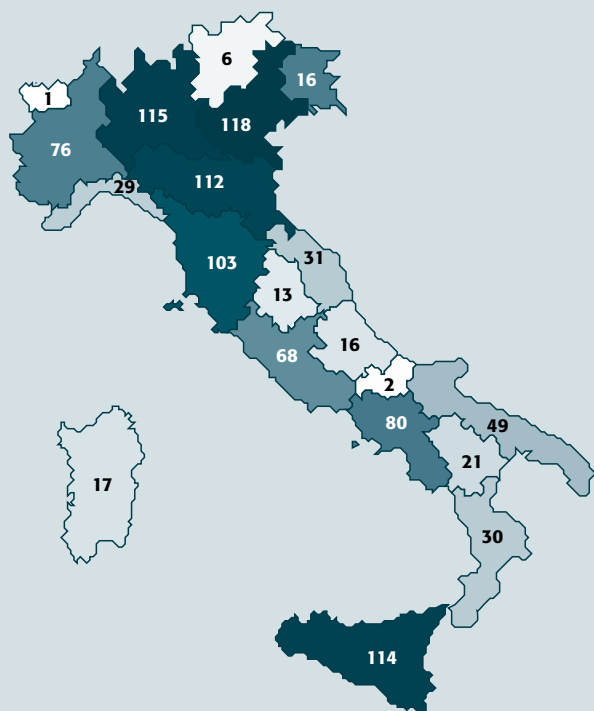
Nel complesso le funzioni che vengono svolte da circa il 97% degli URP sono relative alle attività concernenti la Legge n. 241 e a quelle di informazione sulla struttura dell'amministrazione e sui servizi erogati mentre l'attività di comunicazione interna viene svolta solo dal 19,2% degli URP che corrispondono a 177 comuni su 924. Un URP su due effettua attività di valutazione e verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti. Infine, la divulgazione di disposizioni normative e di settore interessa il 75,3% degli URP.

Nel 77,7% dei casi il responsabile non si occupa solo dell'URP ma coordina altre attività ed il suo livello funzionale dipende dalle dimensioni dell'amministrazione comunale.

Il 76,8% dei responsabili hanno dichiarato di essere propositivi e solo l'11,6% di loro ritengono che gli organi amministrativi e/o politici dell'amministrazione non tengano conto delle proposte effettuate.

Un altro dato rilevante è quello relativo al numero di uffici costituiti all'interno delle singole pubbliche amministrazioni poiché nella maggior parte dei casi rilevati è sempre presente un unico URP. L'ufficio è posto alle dipendenze dell'organo di vertice amministrativo nel 62,8% dei casi, nel 21,8% alle dipendenze dell'organo di vertice politico e nei restanti alle dipendenze di altri uffici mentre il numero dei dipendenti varia con le dimensioni dell'amministrazione. Le strutture non sempre sono provviste di strumenti telematici e solo nel 24,2% dei casi erogano servizi *on line*. La percentuale di URP collegate tramite reti informatiche ad altre amministrazioni è modesta (12,8%) ed anche l'interazione informatica

Cartogramma n.9 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni Amministrazioni comunali



Regione	n. URP	%
Abruzzo	16	2%
Basilicata	21	2%
Calabria	30	3%
Campania	80	8%
Emilia Romagna	112	11%
Friuli Venezia Giulia	16	2%
Lazio	68	7%
Liguria	29	3%
Lombardia	115	11%
Marche	31	3%
Molise	2	0%
Piemonte	76	7%
Puglia	49	5%
Sardegna	17	2%
Sicilia	114	11%
Toscana	103	10%
Trentino Alto Adige	6	1%
Umbria	13	1%
Val d'Aosta	1	0%
Veneto	118	12%
Totale	1.017	100%

con uffici dell'amministrazione di appartenenza risulta inferiore a quella registrata nelle altre tipologie di amministrazioni (56,8%).

Il cartogramma n. 9 mostra il numero di URP costituiti all'interno della tipologia *amministrazioni comunali* ripartito per regione. È opportuno premettere che i comuni intervistati sono quelli con più di cinquemila abitanti, dei restanti sono stati inclusi quelli con più di 30 dipendenti. Le regioni con il maggior numero di URP sono: Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana e Sicilia. Le regioni che invece possiedono il minor numero di URP sono: Valle d'Aosta, Umbria, Molise, Basilicata e Sardegna.

47 - Distribuzione delle amministrazioni comunali rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale

Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Est	236	34,9%	441	65,1%	677	100%
Nord Ovest	198	31,3%	435	68,7%	633	100%
Centro	176	35,3%	323	64,7%	499	100%
Sud	314	27,8%	815	72,2%	1.129	100%
Totale	9243	31,4%	2.014	68,6%	2.938	100%

Analisi territoriale

La tabella mostra la percentuale amministrazioni Comunali rispetto alla presenza di URP e loro distribuzione territoriale. Come si può notare, le percentuali più elevate si riscontrano al Centro (35,3%) e al Nord Est (34,9%), mentre la più bassa è relativa al Sud (27,8%).

48 - Distribuzione delle amministrazioni comunali rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale per ripartizione territoriale

Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Est	535	79,0%	142	21,0%	677	100%
Nord Ovest	487	76,9%	146	23,1%	633	100%
Centro	395	79,2%	104	20,8%	499	100%
Sud	871	77,1%	258	22,9%	1.129	100%
Totale	2288	77,9%	650	22,1%	2938	100%

La tabella mostra la percentuale di *amministrazioni comunali* che svolgono l'attività di comunicazione istituzionale. Il valore scaturisce dalla somma delle pubbliche amministrazioni dotate di un URP con le pubbliche amministrazioni che, pur non avendo costituito un URP, svolgono comunque la funzione ad essi attribuita. Le percentuali più elevate sono quelle presenti al Centro (79,2%) e al Nord Est (79%), seguono a poca distanza il Sud (77,1%) e il Nord Ovest (76,9%).

49 - Percentuali delle amministrazioni comunali dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ripartizione territoriale

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Est	231	97,9%	230	97,5%	182	77,1%	125	53,0%	42	17,8%	236	100%
Nord Ovest	189	95,5%	197	99,5%	162	81,8%	103	52,0%	44	22,2%	198	100%
Centro	172	97,7%	174	98,9%	133	75,6%	95	54,0%	47	26,7%	176	100%
Sud	300	95,5%	302	96,2%	219	69,7%	126	40,1%	44	14,0%	314	100%
Totale	892	96,5%	903	97,7%	696	75,3%	449	48,6%	177	19,2%	924	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

La tabella riporta i dati relativi alle diverse funzioni svolte dagli URP dei comuni, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP, e in relazione alla distribuzione territoriale. Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L. 150 del 2000.

L'art. 8 della L. 150/00, prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche, funzione non contemplata nella presente tabella poiché trattata nella tabella relativa alle risorse tecnologiche.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, la Funzione 1 e la Funzione 2 nel complesso sono adempiute dalla quasi totalità delle amministrazioni comunali nel territorio. La percentuale più rilevante è stata registrata nel Nord Est per l'esercizio della Funzione 1 (97,9%) e nel Nord Ovest per la Funzione 2 (94,4%). Anche la Funzione 3 è esercitata dagli URP dei comuni localizzati soprattutto nel Nord Ovest e nel Nord Est (rispettivamente con l'81,8% e il 77,1%). In relazione alla Funzione 4 le percentuali di esercizio si tengono sopra la media a parte il Sud dove i valori diminuiscono (40,1%). Infine, per quanto riguarda l'espletamento della funzione di comunicazione interna (Funzione 5) è nel Centro che sono state registrate le percentuali più alte (26,7%) ma nel complesso si tratta di una funzione che non ha trovato particolare attuazione tra gli URP delle amministrazioni comunali ripartiti sul territorio nazionale.

50 - Distribuzione delle amministrazioni comunali dotate di URP rispetto agli strumenti telematici per ripartizione territoriale

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi <i>on line</i>		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale										
Nord Est	201	85,2%	196	83,1%	95	40,3%	69	29,2%	236	100%
Nord Ovest	170	85,9%	154	77,8%	75	37,9%	38	19,2%	198	100%
Centro	152	86,4%	142	80,7%	84	47,7%	63	35,8%	176	100%
Sud	226	72,0%	154	49,0%	75	23,9%	54	17,2%	314	100%
Totale	749	81,1%	646	69,9%	329	35,6%	224	24,2%	924	100%

La tabella individua le risorse tecnologiche di cui sono dotati gli URP dei Comuni, in adempimento alla lettera c) art. 8 della Legge n. 150 del 2000 ("Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche") e in rapporto alla ripartizione territoriale. I dati mostrano come l'area territoriale dove si riscontra una percentuale maggiore di URP che posseggono il collegamento ad Internet è quella del Centro (86,4%) seguita dal Nord Ovest e Nord Est. Per quanto riguarda l'indirizzo di posta elettronica rilevano i dati stimati nel Nord Est (83,1%) e nel Centro (80,7%). Il Centro emerge anche in relazione alla numerosità degli URP che utilizzano la pagina WEB (47,7%) e i servizi *on line* (35,8%).

Analisi per ampiezza demografica

51 - Distribuzione delle amministrazioni comunali rispetto alla presenza di URP per ampiezza demografica

Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
oltre 150.000 abitanti	23	88,5%	3	11,5%	26	100%
da 50.000 a 149.999 abitanti	81	70,4%	34	29,5%	115	100%
da 20.000 a 49.999 abitanti	186	58,1%	134	41,8%	320	100%
da 5.000 a 19.999 abitanti	458	26,8%	1.252	73,2%	1.710	100%
fino a 4.999 abitanti	176	22,9%	591	77,1%	767	100%
Totale	924	31,4%	2.014	68,6%	2.938	100%

52 - Distribuzione delle amministrazioni comunali rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale per ampiezza demografica

Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ampiezza demografica						
oltre 150.000 abitanti	26	100%	0	0,0%	26	100%
da 50.000 a 149.999 abitanti	109	94,8%	6	5,2%	115	100%
da 20.000 a 49.999 abitanti	276	86,3%	44	13,8%	320	100%
da 5.000 a 19.999 abitanti	1.302	76,1%	408	23,9%	1.710	100%
fino a 4.999 abitanti	575	75,0%	192	25,0%	767	100%
Totale	2.288	77,9%	650	22,1%	2.938	100%

53 - Percentuali delle amministrazioni comunali dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ampiezza demografica

Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
oltre 150.000 abitanti	22	95,7%	23	100%	22	95,7%	21	91,3%	12	52,2%	23	100%
da 50.000 a 149.999 abitanti	78	96,3%	81	100%	69	85,2%	51	63,0%	24	29,6%	81	100%
da 20.000 a 49.999 abitanti	184	98,9%	186	100%	147	79,0%	106	57,0%	52	28,0%	186	100%
da 5.000 a 19.999 abitanti	439	95,9%	444	96,9%	338	73,8%	217	47,4%	75	16,4%	458	100%
fino a 4.999 abitanti	169	96,0%	169	96,0%	120	68,2%	54	30,7%	14	8,0%	176	100%
Totale	892	96,5%	903	97,7%	696	75,3%	449	48,6%	177	19,2%	924	100%

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna.

54 - Distribuzione delle amministrazioni comunali dotate di URP rispetto agli strumenti telematici per ampiezza demografica

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on line		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
oltre 150.000 abitanti	21	91,3%	20	87,0%	16	69,6%	13	56,5%	23	100%
da 50.000 a 149.999 abitanti	73	90,1%	66	81,5%	47	58,0%	24	29,6%	81	100%
da 20.000 a 49.999 abitanti	167	89,8%	146	78,5%	100	53,8%	65	34,9%	186	100%
da 5.000 a 19.999 abitanti	367	80,1%	315	68,8%	137	29,9%	102	22,3%	458	100%
fino a 4.999 abitanti	121	68,8%	99	56,3%	29	16,5%	20	11,4%	176	100%
Totale	749	81,1%	646	69,9%	329	35,6%	224	24,2%	924	100%

4.9. Camere di Commercio

4.9.1. Analisi descrittiva

I dati relativi alle 103 *Camere di Commercio* contattate mostrano che solo nel 40% dei casi è presente l'URP. Anche se deve essere osservato che l'attività di comunicazione istituzionale viene svolta nel 96,1% delle amministrazioni. Il biennio 1998-1999 ha visto nascere il maggior numero di URP all'interno della tipologia di amministrazioni in esame (il 38,1% degli URP presenti allo stato attuale).

Le funzioni relative alla legge n. 241 vengono effettuate nel 93% degli URP. L'attività di comunicazione interna viene svolta solo da 7 URP, ovvero solo nel 16,7% dei casi. Due URP su tre effettuano attività di valutazione e verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e un URP su due utilizza analisi di *customer satisfaction*.

Poco meno del 98% dei responsabili hanno dichiarato di essere propositivi. Raramente i responsabili sono dei dirigenti e nel 69% degli URP essi non si occupano solo di coordinare le attività relative all'ufficio per le relazioni con il pubblico.

All'interno delle singole pubbliche amministrazioni è stato costituito un unico URP, fatta eccezione per la Camera di Commercio di Taranto che ha costituito ben 7 strutture. L'ufficio è posto alle dipendenze dell'organo di vertice amministrativo nell'85,7% dei casi mentre il numero dei dipendenti varia da 1 a 6.

Non sono molti gli URP che erogano servizi *on line* 38,1% anche se nel Nord Est la percentuale raggiunge il 61%. Inoltre sono provvisti di strumenti telematici, nel 95,1% dei casi dispongono di collegamento ad Internet e nel 57,1% degli URP è stata realizzata una pagina WEB. La rete informatica dedicata grazie alla quale l'URP è in grado di interagire con gli uffici di altre amministrazioni è presente nel 35,7% degli uffici ed è il valore più elevato in assoluto.

Il **cartogramma n. 10** mostra il numero di URP costituiti all'interno della tipologia *Camere di Commercio* distribuiti in relazione alla regione.

Dal grafico è possibile notare che in 6 regioni (Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige, Umbria, Molise e Sicilia) non sono stati costituiti

Cartogramma n.10 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni Camere di Commercio



Regione	n. URP	%
Abruzzo	1	2%
Basilicata	0	0%
Calabria	1	2%
Campania	4	8%
Emilia Romagna	3	6%
Friuli Venezia Giulia	4	8%
Lazio	1	2%
Liguria	1	2%
Lombardia	5	10%
Marche	3	6%
Molise	0	0%
Piemonte	3	6%
Puglia	9	19%
Sardegna	2	4%
Sicilia	0	0%
Toscana	5	10%
Trentino Alto Adige	0	0%
Umbria	0	0%
Val d'Aosta	0	0%
Veneto	6	13%
Totale	48	100%

URP. Da una lettura complessiva si osserva, comunque, che nelle restanti regioni il numero di URP rilevato è relativamente basso.

La distribuzione di URP non appare omogenea, né rispetto al territorio, né rispetto alla popolazione. In valori assoluti le regioni che presentano il maggior numero di URP sono Lombardia, Veneto, Toscana e Puglia.

Analisi territoriale

55 - Distribuzione delle Camere di Commercio dotate di URP rispetto alla presenza di URP per ripartizione territoriale

Presenza di URP	Sì		No		Pubbliche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord-Est	13	59,1%	9	40,9%	22	100 %
Nord-Ovest	9	37,5%	15	62,5%	24	100 %
Centro	9	42,9%	12	57,1%	21	100 %
Sud	11	30,6%	25	69,4%	36	100 %
Totale	42⁶	40,8%	61	59,2%	103	100 %

⁶ La differenza del totale riportato nella tabella n. 55 con il totale riportato nel cartogramma n. 12 è dovuta alla presenza di più URP all'interno di una stessa amministrazione.

La tabella mostra la percentuale di *camere di commercio* rispetto alla presenza di URP e loro distribuzione sul territorio. Le amministrazioni del Nord Est sono quelle che meglio hanno recepito la normativa, il 59,1% di esse ha costituito almeno un URP. Seguono le camere di commercio del Centro (42,%), del Nord Est (37,5%) e, infine, quelle del Sud che risultano avere costituito l'URP solo nel 30,6% dei casi.

56 - Distribuzione delle Camere di Commercio rispetto allo svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale per ripartizione territoriale						
Svolgimento dell'attività di comunicazione istituzionale	Si		No		Publiche amministrazioni contattate	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ripartizione territoriale						
Nord-Est	20	90,9%	2	9,1%	22	100 %
Nord-Ovest	24	100%	0	0,0%	24	100 %
Centro	21	100%	0	0,0%	21	100 %
Sud	34	94,4%	2	5,6%	36	100 %
Totale	99	96,1%	4	3,9%	103	100 %

La rilevazione effettuata mostra la percentuale di *camere di commercio* che svolgono la funzione di comunicazione istituzionale, includendo, sia le AP dotate di URP, sia quelle che pur non avendo costituito un URP, svolgono comunque la funzione ad essi attribuita. Nell'ambito delle 103 *camere di commercio* intervistate, 99 hanno dichiarato di svolgere l'attività di comunicazione (96,1%). Le percentuali più elevate sono state registrate al Nord Ovest e al Centro (100%).

57 - Percentuali delle Camere di Commercio dotate di URP relative allo svolgimento delle funzioni per ripartizione territoriale												
Funzioni espletate	Funzione 1		Funzione 2		Funzione 3		Funzione 4		Funzione 5		Publiche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ampiezza demografica												
Nord-Est	11	84,6%	13	100%	11	84,6%	9	69,2%	1	7,7%	13	100 %
Nord-Ovest	9	100%	9	100%	9	100%	7	77,8%	2	22,2%	9	100 %
Centro	8	88,9%	9	100%	8	88,9%	5	55,6%	2	22,2%	9	100 %
Sud	11	100%	11	100%	8	72,7%	6	54,5%	2	18,2%	11	100 %
Totale	39	92,9%	42	100%	36	85,7%	27	64,3%	7	16,7%	42	100 %

Funzione 1: La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241.

Funzione 2: La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa.

Funzione 3: La struttura effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio carta dei servizi ecc.).

Funzione 4: La struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi.

Funzione 5: La struttura effettua comunicazione interna

La tabella riporta i dati relativi alle diverse funzioni svolte dagli URP delle *camere di commercio*, allo scopo di mostrare l'attività prevalente degli URP, in relazione alla distribuzione territoriale. Le funzioni assegnate agli URP sono quelle contemplate dall'art. 8 della L. 150 del 2000. L'art. 8 della L. 150/00, prevede tra le funzioni anche quella relativa all'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche, funzione non contemplata nella presente tabella perché trattata in quella relativa alle risorse tecnologiche. Per quanto riguarda la Funzione 1, le aree territoriali dove si registra la maggiore numerosità di URP che esercitano tale funzione sono Nord Ovest e Sud (100%). La Funzione 2 è l'unica ad essere svolta complessivamente da tutti gli URP intervistati nelle varie zone territoriali considerate, mentre per quanto riguarda l'esercizio della Funzione 3 e Funzione 4, le percentuali più rilevanti sono state registrate nel Nord Ovest (rispettivamente 100% e 77,8%.) Infine, per quanto riguarda la Funzione 5 i valori più alti sono stati registrati nelle aree del Nord Ovest e del Centro (entrambi del 22,2%).

58 - Distribuzione delle Camere di Commercio dotate di URP che dispongono di strumenti telematici per ripartizione territoriale

Strumenti telematici	Collegamento ad Internet		Indirizzo di posta elettronica		Pagina WEB		Servizi on line		Pubbliche amministrazioni con URP	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ampiezza demografica										
Nord-Est	13	100%	11	84,6%	8	61,5%	8	61,5%	13	100 %
Nord-Ovest	9	100%	8	88,9%	7	77,8%	3	33,3%	9	100 %
Centro	9	100%	9	100%	7	77,8%	2	22,2%	9	100 %
Sud	9	81,8%	6	54,5%	2	18,2%	3	27,3%	11	100 %
Totale	40	95,2%	34	81,0%	24	57,1%	16	38,1%	42	100 %

La tabella individua le risorse telematiche di cui sono dotati gli URP delle *camere di commercio* in adempimento alla lettera c) art. 8 della legge n. 150 del 2000 ("Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche") e in rapporto alla ripartizione territoriale. I dati di maggiore rilievo sono quelli relativi al Nord Est, Nord Ovest e Centro per quanto riguarda il collegamento ad Internet (rispettivamente del 100%) e al Nord Ovest per l'indirizzo di posta elettronica (100%). Per quanto riguarda la pagina WEB i valori più significativi sono quelli riscontrati al Nord Ovest e Centro (77,8%), mentre per quanto riguarda i servizi *on line* nel Nord Est (61,5%). Nel Sud, invece, in relazione all'utilizzo degli strumenti telematici, si sono registrate le percentuali più basse rispetto alle altre aree territoriali.

Impatto sull'utenza

Il **cartogramma n. 11** mostra per regione geografica la porzione di popolazione regionale che dispone di un ufficio per le relazioni con il pubblico nella propria camera di commercio.



Tra le diverse regioni il Friuli Venezia Giulia costituisce una vera e propria punta di eccellenza in quanto in ogni camera di commercio è stato costituito un URP. La Campania ed il Veneto seguono immediatamente come secondo e terzo caso positivo.

4.10. Altre Amministrazioni locali

4.10.1. Analisi descrittiva

Tra le tipologie di amministrazioni indagate le *altre amministrazioni locali* sono, senza alcun dubbio, le ultime in graduatoria. Le cause principali sono le modeste dimensioni delle amministrazioni, la carenza di risorse umane e finanziarie necessarie per realizzare la struttura e l'assenza di esigenze reali che giustifichino la costituzione di un URP.

La rilevazione ha evidenziato che solo nel 25,2% delle pubbliche amministrazioni in esame è stata rilevata la presenza di un URP, mentre rimane elevata la percentuale di pubbliche amministrazioni che svolgono l'attività di comunicazione istituzionale pari al 91,4%.

Il processo di istituzione degli URP è attualmente in piena espansione; iniziato lentamente già negli anni precedenti al 1996 si è sempre mantenuto in costante crescita fino al biennio 1998-1999 durante il

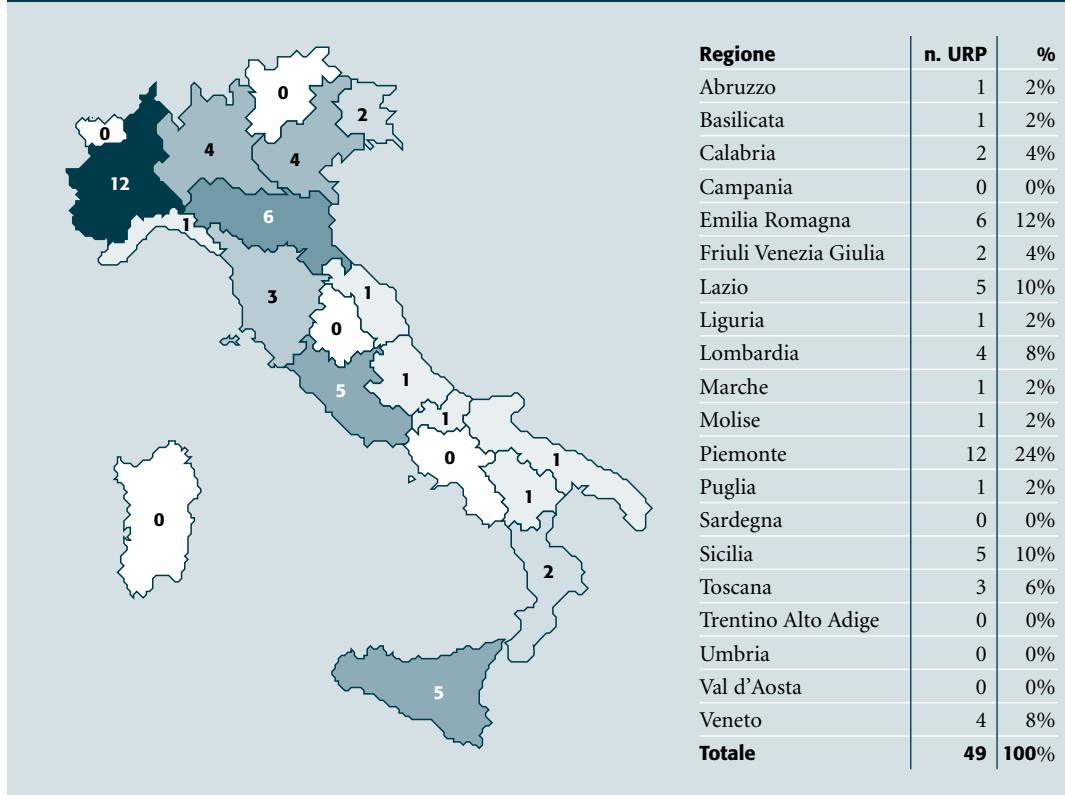
quale sono stati costituiti il 44,4% degli URP attualmente esistenti. Nel corso dell'ultimo anno il tasso di crescita ha continuato a salire, questo ha comportato la costituzione di 9 nuovi URP che risultano essere il 22% del numero complessivo.

Per quanto riguarda l'espletamento dei compiti definiti all'art. 8 della Legge n. 150 del 7 giugno 2000 le percentuali sono in media con quelle relative alle altre tipologie di amministrazioni. Nonostante la presenza di molti dipendenti in più del 17% degli URP non vengono formulate proposte finalizzate al miglioramento dei servizi offerti. All'interno delle singole pubbliche amministrazioni viene quasi sempre costituito un unico URP, solo in un caso su 41 sono state rilevate più strutture.

Infine, i dati riguardanti le risorse tecnologiche risultano inferiori alla media complessiva delle altre tipologie con un valore molto negativo per quanto riguarda la presenza di un collegamento ad una rete informatica dedicata. Quasi il 30% degli URP non è collegato neppure con gli uffici della propria amministrazione.

Il cartogramma n. 12 mostra il numero degli URP costituiti all'interno della tipologia *altre amministrazioni locali* distribuiti per regione.

**Cartogramma n.12 URP costituiti all'interno della tipologia di amministrazioni
Altre amministrazioni locali**



A differenza delle tipologie di amministrazioni precedentemente commentate, la distribuzione degli URP sul territorio nazionale non appare uniforme: in particolare abbiamo 5 regioni in cui non è presente nessuna struttura (Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige, Umbria, Campania e Sardegna) e regioni con un elevato numero di URP come ad esempio il Piemonte (12) e l'Emilia Romagna (6).

Allegato 1

Questionario per la rilevazione dello stato di attuazione degli URP

Presentazione

Buongiorno, parlo con l'Amministrazione ...?

Il Dipartimento della Funzione Pubblica sta effettuando una rilevazione che interessa le pubbliche amministrazioni su tutto il territorio nazionale. Al riguardo alla pagina www.urp.it trova sotto la dicitura "Censimento nazionale degli URP" una lettera di presentazione relativa all'indagine in atto ed emanata una circolare del Ministro.

Sezione 1 - Informazioni Generali

1 Mi saprebbe dire se nella vostra amministrazione è stata istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP" (in alternativa un ufficio del tipo: ufficio relazioni esterne o sportello per il cittadino o ufficio informazioni ed accoglienza o servizio di accesso polifunzionale o spazio informazioni, ecc.)

Se si ritiene che il rispondente non sia attendibile o non sia in grado di dare un'informazione utile è necessario parlare con un dirigente o funzionario all'interno dell'amministrazione.

Se sono presenti più strutture URP individuare ed intervistare la principale in base alle dimensioni e all'importanza che gli viene attribuita all'interno dell'amministrazione.

- Sì, è stata istituita una struttura > **dom 3**
 Sì, sono state istituite più strutture > **dom 2**
 No, ma è stata attribuita la funzione relativa > **dom 4 5 9**
 No, e non è stata attribuita la funzione > **fine**

2 Può dirmi il numero di URP (sportello del cittadino, uffici per le relazioni esterne, ecc.) istituiti?

Inserire il numero delle strutture URP istituite. (Porre le domande al responsabile della struttura URP principale)

3 Può dirmi per esteso il nome dell'URP?

Inserire il nome della struttura. Se non risponde inserire ND.

4 Può dirmi il suo Cognome ?

Inserire il cognome del responsabile. Se non risponde inserire ND.

5 Può dirmi il suo Nome?

Inserire il Nome del responsabile. Se non risponde inserire ND.

6 Può indicarmi se coordina anche altre attività all'interno dell'amministrazione oltre a quella connessa all'URP?

- Sì No Non risponde

7 Può indicarmi il suo livello funzionale?

- Dirigente 8 e 9 livello 7 livello 5-6 livello Non risponde

8 Dov'è collocato l'URP (sportello del cittadino, uffici per le relazioni esterne, ecc.) nell'organigramma dell'amministrazione?

- Alle dipendenze dell'organo politico (presidente, sindaco)
 Alle dipendenze dell'organo di vertice amministrativo (direttore generale, questore, provveditore)
 Alle dipendenze di altri uffici dell'amministrazione Non so

9 Può indicarmi il numero di telefono della struttura?

Inserire il numero di telefono della struttura, non del funzionario. In caso la risposta sia non so inserire ND.

10 Può indicarmi il numero di fax della struttura?

Inserire il numero di fax della struttura, non del funzionario. In caso la risposta sia non so inserire ND.

11 Può indicarmi la via della struttura?

Inserire la via della struttura URP.

12 Può indicarmi il numero civico della struttura?

Inserire il numero civico della struttura URP.

13 Può indicarmi il CAP della struttura?

Inserire il CAP della struttura URP.

14 Può indicarmi l'indirizzo e-mail della struttura?

Inserire l'indirizzo e-mail della struttura, o nel caso il cittadino si debba riferire direttamente al responsabile l'e-mail relativa. Se la risposta è non so inserire ND, se non esiste inserire no.

15 Può indicarmi in quale anno è stata istituita la struttura?

Inserire l'anno in cui è stato istituito. Se la risposta è non so inserire ND.

16 Può indicarmi il numero di dipendenti che lavorano nella struttura compresa la sua figura?

Inserire il numero dei dipendenti. Se la risposta è non so inserire ND.

Sezione 2 - Funzioni**17 La struttura svolge servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento e all'accesso ai sensi della Legge n. 241 del 1990?**

Sì No Non so

18 La struttura fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa?

Sì No Non so

19 Il servizio effettua comunicazioni di pubblica utilità (ad esempio: disposizioni normative di settore, distribuzione della carta di servizi, ...)?

Sì No Non so

20 Sa dirmi se la struttura ha predisposto strumenti appositi per valutare la qualità dei servizi erogati dall'amministrazione o per verificare il gradimento degli stessi?

Sì > **dom. 21**
 No > **dom. 22**
 Non so > **dom. 22**

21 Può indicarmi quali tra questi?

La valutazione della domanda di servizio
 Analisi di customer satisfaction
 La gestione dei reclami
 Altro

22 La struttura effettua attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'amministrazione di appartenenza?

Sì No Non so

23 La struttura suggerisce proposte di intervento all'amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti?

Sì, e l'amministrazione ne tiene conto
 Sì, ma l'amministrazione non ne tiene conto
 No
 Non so

Sezione 3 - Risorse tecnologiche

24 All'interno della struttura avete uno o più P.C.?

Sì No Non so

25 All'interno della struttura avete il collegamento ad Internet?

Sì No Non so

26 La struttura possiede una pagina web consultabile su Internet?

Se si indicare l'indirizzo www... Se la risposta è non so inserire ND. Se la risposta è no inserire no

27 La vostra struttura è integrata nella rete civica? (la domanda deve essere sottoposta solo ai comuni)

Sì No Non so

28 Siete collegati ad una rete informatica dedicata?

- Sì, con gli uffici dell'amministrazione di appartenenza
 Sì, con gli uffici di altre amministrazioni e con gli uffici dell'amministrazione di appartenenza
 No
 Non so

29 Erogate servizi *on line* (Internet) agli utenti?

Sì No Non so

Comunicazione finale

Per eventuali aggiornamenti potete direttamente effettuare le modifiche alla pagina www.urp.it a partire dal mese di maggio.

Allegato 2

Nota metodologica

Percorso d'indagine

Il progetto ha avuto inizio nel mese di dicembre 2000 e si è concluso con la produzione del report finale il 17 aprile. L'indagine si è ripartita in 3 fasi.

Fase preliminare (6 dicembre 2000 – 31 gennaio 2001)

- *Costituzione del gruppo di lavoro*
- *Analisi della domanda informativa.*
- *Delimitazione del campo d'indagine, classificazione delle strutture organizzative e definizione dei criteri per la selezione delle strutture organizzative coinvolte nella rilevazione.*
- *Individuazione delle unità di rilevazione*
- *Predisposizione di una prima bozza di questionario*
- *Individuazione dei recapiti telefonici delle unità di rilevazione da intervistare*
- *Indagine pilota.* L'indagine pilota è stata effettuata su 200 amministrazioni, allo scopo di verificare, in particolar modo, la fluidità, la comprensibilità e le eventuali criticità del questionario.
- *Predisposizione del questionario definitivo*
- *Predisposizione del primo report intermedio*

Fase della rilevazione (8 gennaio 2001 – 15 marzo 2001)

- *Messa a punto del programma operativo della rilevazione*
- *Predisposizione del piano di controllo della qualità dei dati e dei test di congruenza*
- *Predisposizione della banca dati e del software per il controllo automatizzato della compilazione dei questionari*
- *Reperimento dei rilevatori e loro selezione attraverso esame dei titoli e colloquio diretto*
- *Predisposizione della guida per i rilevatori*
- *Progettazione e realizzazione del corso per i rilevatori*
- *Realizzazione dell'indagine telefonica*
- *Controllo della qualità dei dati*
- *Effettuazione dei test di congruenza*
- *Elaborazione preliminare dei dati*
- *Stesura del secondo report intermedio*

Fase finale (15 marzo 2001 – 17 aprile 2001)

- *Pulitura dei dati*
- *Elaborazioni finali*
- *Stesura del report finale*

Prospetto 1 – Calendario delle attività

Attività	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile
Fase preliminare					
Costituzione del comitato d'indirizzo e del gruppo di lavoro	■				
Analisi della domanda informativa	■				
Delimitazione del campo d'indagine, classificazione delle strutture organizzative coinvolte nella rilevazione	■				
Individuazione delle unità di rilevazione	■				
Predisposizione di una prima bozza di questionario	■				
Individuazione dei recapiti telefonici delle unità di rilevazione da intervistare	■				
Indagine pilota		■			
Predisposizione del questionario definitivo		■			
Predisposizione del primo report intermedio		■	■		
Fase della rilevazione					
Messa a punto del programma operativo della rilevazione		■			
Predisposizione del piano di controllo della qualità dei dati e dei test di congruenza		■			
Predisposizione della banca dati e del software per il controllo automatizzato della compilazione dei questionari		■			
Reperimento dei rilevatori e loro selezione attraverso esame dei titoli e colloquio diretto		■			
Predisposizione della guida per i rilevatori		■			
Progettazione e realizzazione del corso per i rilevatori			■	■	
Realizzazione dell'indagine telefonica				■	
Controllo della qualità dei dati				■	
Effettuazione dei test di congruenza				■	
Elaborazione preliminare dei dati				■	
Stesura del secondo report intermedio				■	
Fase finale					
Pulitura dei dati				■	
Elaborazioni finali				■	
Stesura del report finale				■	

Tecnica di rilevazione

La rilevazione è stata effettuata tramite intervista telefonica. Le ragioni della scelta di tale tipologia di intervista risiedono nel fatto che essa garantisce una serie di vantaggi che appaiono fondamentali per una rilevazione di questo tipo.

Innanzitutto, l'inserimento dei dati avviene "on line" con un conseguente abbattimento della durata della rilevazione, non essendo necessario attendere i tempi di invio, ricezione ed inserimento dei questionari; in secondo luogo, è possibile, giornalmente, verificare i dati inseriti e, contemporaneamente, monitorare, seppure in modo abbastanza provvisorio, l'andamento del risultato finale. Oltretutto, essendo l'inserimento dei dati effettuato tramite un software "chiuso", ovvero in grado di segnalare eventuali errori di battitura o di tipo logico, i tempi necessari per effettuare il controllo dei dati rilevati si riducono notevolmente. Infine, l'indagine telefonica garantisce una qualità del dato rilevato assolutamente maggiore rispetto ad altre forme di indagine, in quanto l'intervista viene effettuata solamente nel caso in cui la persona contattata sia esattamente quella inserita nella lista degli intervistati (responsabile dell'URP). Inoltre, l'intervistatore provvederà, nel corso della telefonata, a dissolvere eventuali dubbi di interpretazione dei quesiti che risultassero poco chiari, con una conseguente omogeneità delle risposte ottenute. È importante notare che la *redemption*, ovvero il tasso di risposta che si ottiene per indagini di questo tipo, si attesta normalmente intorno a valori in dell'85%, che sono sensibilmente più alti di quelli ottenibili con altre tipologie di intervista.

Questionario

La prima bozza di questionario, costituita da 22 domande è stata definita in accordo con i responsabili del Dipartimento della Funzione Pubblica. Al fine di individuare eventuali criticità presenti e realizzare la versione definitiva del questionario, si è ritenuto necessario effettuare un'indagine pilota effettuata dai ricercatori del MIPA in cui è stato testato il questionario mediante la somministrazione a circa 200 unità appartenenti a distinte tipologie di amministrazione.

Il questionario definitivo, sottoposto ai responsabili degli uffici di relazione con il pubblico o di strutture con analoghi compiti (sportello per il cittadino, ufficio per le relazioni esterne, spazio informazione, ecc.), è composto da 29 domande, sette in più rispetto alla versione precedente. Le domande n. 2 e n. 3 (domande sul numero di URP costituiti nell'unità organizzativa intervistata e sulla denominazione dell'URP) sono state aggiunte in quanto ritenute fondamentali ai fini conoscitivi dell'indagine. La domanda n. 21, in cui veniva chiesto all'intervistato di indicare quali fossero gli strumenti dall'URP per verificare e valutare la qualità dei servizi offerti dall'amministrazione, prevedeva come strumento la comunicazione interna che, invece, nella versione attuale del questionario è stata reintrodotta come una delle funzioni di competenza dell'URP nella domanda n. 22. Le rimanenti quattro domande scaturiscono da un'esigenza puramente operativa e

sono state introdotte, sia per facilitare l'immissione dei dati, sia per minimizzare gli errori di battitura degli operatori telefonici.

Inoltre, nel corpo del questionario sono stati aggiunti, con l'intento di agevolare il compito dell'intervistatore, un breve discorso introduttivo, una frase conclusiva (in cui vengono fornite al responsabile dell'URP informazioni su come aggiornare la posizione della propria amministrazione nell'archivio on-line presente nel "Cerca URP") e numerosi commenti alle domande. Nella precedente versione del questionario era stato previsto terminare l'intervista nel caso in cui alla domanda n. 1 fossero state date le risposte 3 o 4. Nella versione definitiva se il rispondente dichiarava che l'amministrazione non aveva istituito l'URP ma erano state attribuite le funzioni ad altri uffici, prima di terminare l'intervista veniva rilevato il nome del responsabile ed il relativo recapito telefonico (questo ha permesso di raccogliere informazioni utili per l'integrazione dell'archivio finale).

Redemption

Il numero di unità coinvolte nell'indagine in è stato fissato in 5634. In 137 casi non è stato possibile stabilire un contatto telefonico con un referente dell'amministrazione (109 amministrazioni comunali di cui 59 al sud, 37 al nord, 12 al centro), pertanto i questionari compilati sono 5497 di cui: 3803 somministrati a pubbliche amministrazioni (PA), 1595 somministrati a unità organizzative interne periferiche (UOP) e 99 somministrati ad altre UO.

La *redemption* complessiva del 97,5% ha confermato e superato l'obiettivo prefissoci in precedenza e ha fornito le basi per realizzare un'analisi completa e attendibile del fenomeno esaminato.

Nella tabella vengono riportate le unità a cui doveva essere somministrato il questionario, le rinunce contatto (amministrazioni a cui non è stato possibile somministrare il questionario), le interviste concluse ed i tassi di ritorno – *redemption* – per tipologia di amministrazione.

Tipologia di amministrazione	PA e UOP incluse nell'indagine	rinunce contatto	Interviste completate	Redemption
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	1.084	11	1.073	99,0%
Enti produttori di servizi sanitari	347	0	347	100%
Enti di previdenza	457	5	452	98,9%
Camere di Commercio	103	0	103	100%
Amministrazioni regionali	20	0	20	100%
Amministrazioni provinciali	102	0	102	100%
Amministrazioni comunali	3.047	109	2.938	96,4%
Enti produttori di servizi culturali	57	0	57	100%
Altre amministrazioni centrali	143	0	143	100%
Altre amministrazioni locali	175	12	163	93,1%
Totale	5.535	137	5.398	97,5%

Per avere una visione più completa sulla distribuzione degli URP sul territorio nazionale e sulle diverse politiche di attuazione, le interviste sono state effettuate su due livelli: pubbliche amministrazioni (PA) e unità organizzative interne periferiche (UOP).

Tipologia di amministrazione	PA incluse nell'indagine	rinunce contatto	Interviste completate	Redemption
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	25	0	25	100%
Enti produttori di servizi sanitari	347	0	347	100%
Enti di previdenza	10	1	9	90%
Camere di Commercio	103	0	103	100%
Amministrazioni regionali	20	0	20	100%
Amministrazioni provinciali	102	0	102	100%
Amministrazioni comunali	3.047	109	2.938	96,4%
Enti produttori di servizi culturali	57	0	57	100%
Altre amministrazioni centrali	39	0	39	100%
Altre amministrazioni locali	175	12	163	93,1%
Totale	3.925	122	3.803	96,9%

Nelle tabelle sono state riportate le informazioni analoghe a quelle presenti nella tabella generale.

Tipologia di amministrazione	UOP incluse nell'indagine	rinunce contatto	Interviste completate	Redemption
Ministeri, PCM e Dipartimenti PCM	1.059	11	1.048	99,0%
Enti di previdenza	447	4	443	91,1%
Altre amministrazioni centrali	104	0	104	100%
Totale	1.610	15	1.595	99,1%

La diversità della percentuale di ritorno dei questionari, pubbliche amministrazioni 96,6% e sedi periferiche 99,1%, è da imputare alle ridotte dimensioni che caratterizzano alcune tipologie come, ad esempio, le *amministrazioni comunali* e all'elevato tasso di natalità (mortalità) tipico di alcune pubbliche amministrazioni presenti nella tipologia designata con il nome *altre amministrazioni locali* (ad esempio le IACP).

Tassi di risposta

Per quanto riguarda i tassi di risposta relativi alle singole domande presenti nel questionario i valori sono molto positivi, difatti tranne che per alcuni particolari casi si è in presenza di una quasi totale predisposizione a rispondere. Il questionario era stato volutamente pensato per ottenere un tasso di risposta elevato in ogni singola domanda.

Non a caso, in indagini telefoniche la maggior attenzione deve essere posta nel modo in cui viene formulata la domanda e, contemporaneamente, a quale informazione richiedere.

Il rispondente deve essere messo nella condizione di poter rispondere senza fare ricorso a documenti o ad altre fonti di cui non ha immediata disponibilità. Già prima di iniziare l'indagine era stato anticipato che alcune domande avrebbero potuto presentare dei tassi di risposta non completamente soddisfacenti e purtroppo i fatti non hanno smentito le ipotesi fatte in precedenza.

Le domande caratterizzate da tassi di risposta non elevatissimi riguardano: il nome e cognome del responsabile (nei casi in cui si è in assenza di URP ma l'amministrazione ha trasferito le funzioni ad altri uffici il tasso di non risposta sale fino al 59,9%), l'esistenza della pagina Web (83,9%), l'esistenza dell'indirizzo di posta elettronica (89,9%) e l'anno di costituzione dell'URP (3%). Le ragioni sono da imputare a più fattori tra i quali possono essere annoverati: la mancata conoscenza dell'informazione richiesta da parte del responsabile (ad esempio, l'anno preciso di costituzione dell'URP può non essere un dato di cui dispone il responsabile; spesso all'interno di questi uffici si assiste ad un continuo cambiamento del responsabile e del personale addetto: elevato turnover).

Un'altra causa può essere dovuta alla precarietà della risposta: il responsabile potrebbe essere stato designato solo per un breve periodo e non vuole comparire sul "Cerca URP *on line*" come referente. In altri casi non è stato possibile stabilire un effettivo responsabile poiché i compiti dell'URP erano stati assegnati a più persone.

Inoltre, non sono mancati casi in cui gli operatori telefonici non hanno potuto rilevare il nome del responsabile poiché questi, non volendo comunicare il proprio nome, ha fatto ricorso al notorio "diritto di privacy"; posizione abbastanza discutibile se si pensa che egli dovrebbe essere la persona all'interno dell'amministrazione che promuove e garantisce l'attuazione della Legge n. 241 del 7 agosto 1990.

Infine, nei casi in cui l'URP era in fase di predisposizione di specifici strumenti telematici, quali l'indirizzo di posta elettronica e la pagina Web, spesso il responsabile ha preferito rispondere con "non so" piuttosto che affermare l'inesistenza del mezzo informatico.

Allegato 3

Schede analitiche

Ministeri

Ministero dell'Interno		
Descrizione	<p>Il Ministero dell'interno si articola in quattro Direzioni generali (Direzione generale dell'amministrazione civile, Direzione Generale dell'amministrazione generale e del personale, Direzione generale protezione civile e servizi antincendio, Direzione generale degli affari dei culti) un Dipartimento (Dipartimento della pubblica sicurezza) e un Osservatorio sulla finanza e contabilità degli enti locali</p> <p>Le unità organizzative periferiche (UOP) incluse nell'indagine comprendono questure e prefetture. In particolare sono state censite 201 UO, di cui 1 centrale e 200 periferiche.</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale della Protezione Civile e servizi antincendio
	Denominazione URP	Servizio Relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1993
	Numero dipendenti	5
UOP	<p>101 Questure</p> <p>99 Prefetture</p>	
URP costituiti nelle UOP	<p>98 nelle Questure (le restanti 3 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)</p> <p>77 nelle prefetture (16 delle restanti 22 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)</p>	

Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale

Descrizione	<p>Il Ministero del lavoro e della previdenza sociale si articola in sei Direzioni generali (Direzione generale AA.GG. e del personale, Direzione generale per l'osservatorio del mercato del lavoro, Direzione generale per l'impiego, Direzione Generale dei rapporti di lavoro, Direzione generale previdenza e assistenza sociale, Direzione generale della cooperazione).</p> <p>Sono state censite 108 unità organizzative: 1 centrale e 107 periferiche: queste ultime suddivise, a loro volta, in direzioni regionali del lavoro (18) e direzioni provinciali del lavoro (89). Nelle 14 province restanti: Trento, Bolzano, Aosta, Potenza, Isernia e le province della regione Sicilia non sono presenti le direzioni provinciali del lavoro.</p>																
URP	<table><tr><td>Tipo UO</td><td>Unità organizzativa Centrale</td></tr><tr><td>Denominazione UO</td><td>Dato non disponibile</td></tr><tr><td>Denominazione URP</td><td>Ufficio relazioni con il pubblico</td></tr><tr><td>Livello del Responsabile</td><td>8° livello</td></tr><tr><td>Compiti del Responsabile</td><td>Coordina anche altre attività</td></tr><tr><td>Dipendenze</td><td>Organo di vertice amministrativo</td></tr><tr><td>Anno di costituzione</td><td>1994</td></tr><tr><td>Numero dipendenti</td><td>6</td></tr></table>	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale	Denominazione UO	Dato non disponibile	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico	Livello del Responsabile	8° livello	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo	Anno di costituzione	1994	Numero dipendenti	6
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale																
Denominazione UO	Dato non disponibile																
Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico																
Livello del Responsabile	8° livello																
Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività																
Dipendenze	Organo di vertice amministrativo																
Anno di costituzione	1994																
Numero dipendenti	6																
UOP	89 Direzioni Provinciali del lavoro 18 Direzioni Regionali del lavoro																
URP costituiti nelle UOP	37 nelle Direzioni Provinciali del lavoro (46 delle restanti 52 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP) 6 nelle Direzione Regionale del lavoro (le restanti 12 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)																

Descrizione	<p>Il Ministero del lavoro e della previdenza sociale si articola in sei Direzioni generali (Direzione generale AA.GG. e del personale, Direzione generale per l'osservatorio del mercato del lavoro, Direzione generale per l'impiego, Direzione Generale dei rapporti di lavoro, Direzione generale previdenza e assistenza sociale, Direzione generale della cooperazione).</p> <p>Sono state censite 108 unità organizzative: 1 centrale e 107 periferiche: queste ultime suddivise, a loro volta, in direzioni regionali del lavoro (18) e direzioni provinciali del lavoro (89). Nelle 14 province restanti: Trento, Bolzano, Aosta, Potenza, Isernia e le province della regione Sicilia non sono presenti le direzioni provinciali del lavoro.</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	Dato non disponibile
	Numero dipendenti	3

Descrizione Il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato si articola in sette Direzioni generali (Direzione generale AA.GG., Direzione generale del commercio delle assicurazioni e dei servizi, Direzione generale per il coordinamento degli incentivi alle imprese, Direzione generale dell'energia e delle risorse minerarie, Direzione generale per lo sviluppo produttivo e la competitività, Direzione generale per l'armonizzazione e la tutela del mercato, Direzione generale per il turismo).

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	2000
	Numero dipendenti	2

Descrizione Il Ministero della giustizia si articola in tre Direzioni generali (Direzione generale organizzazione giudiziaria e affari generali, Direzione generale affari civili e libere professioni, Direzione generale affari penali delle grazie e del casellario) un Dipartimento (Dipartimento amministrazione penitenziaria) e un Ufficio centrale giustizia minorile.

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	7° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1993
	Numero dipendenti	5

Ministero per i Beni e le Attività culturali

Descrizione	<p>Il Ministero per i beni e le attività culturali si articola in una Direzione generale (Direzione generale AA.GG. e del personale), un Dipartimento (Dipartimento dello spettacolo – ufficio per lo sport), in quattro Uffici centrali (Ufficio centrale per i beni ambientali e paesaggistici, Ufficio centrale per i beni architettonici, archeologici, artistici e storici, Ufficio centrale per i beni archivistici, Ufficio centrale per i beni librari, istituzionali, culturali e l'editoria) e in un Comando carabinieri per la tutela del patrimonio artistico.</p> <p>Sono state censite 112 unità organizzative: 1 centrale e 111 periferiche: queste ultime suddivise in biblioteche (47) e soprintendenze (64).</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	NON È STATO COSTITUITO L'URP
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1993
	Numero dipendenti	5
UOP	47 Biblioteche	
	64 Soprintendenze	
	17 nelle biblioteche (21 delle restanti 30 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)	
	16 nelle soprintendenze (21 delle restanti svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)	

Ministero dell'Ambiente

Descrizione	Il Ministero dell'ambiente si articola in dieci Servizi (Servizio AA.GG. e del personale, Servizio protezione internazionale dell'ambiente, Servizio valutazione dell'impatto ambientale, Servizio inquinamento atmosferico e rischi industriali, Servizio gestione dei rifiuti e le bonifiche, Servizio conservazione della natura, Servizio difesa del territorio, Servizio per lo sviluppo sostenibile, Servizio tutela delle acque interne, Servizio difesa del mare).	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale caratterizzante UOCC
	Denominazione UO	Servizio AA.GG. e del personale
	Denominazione URP	NON È STATO COSTITUITO L'URP

Ministero delle Comunicazioni

Descrizione	Il Ministero delle comunicazioni si articola in quattro Direzioni generali (Direzione generale AA.GG. e personale, Direzione generale concessioni e autorizzazioni, Direzione generale pianificazione e gestione delle frequenze, Direzione generale regolamentazione e qualità dei servizi) e in un Istituto superiore poste e telecomunicazioni.	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione generale regolamentazione e qualità dei servizi
	Denominazione URP	NON È STATO COSTITUITO L'URP

Descrizione	<p>Il Ministero delle finanze si articola in due Direzioni centrali (Direzione centrale affari giuridici, e contenzioso tributario del dipartimento delle entrate, Direzione centrale fiscalità locale del dipartimento delle entrate), una Direzione generale (Direzione generale AA.GG. e personale), due Servizi (Servizio per il controllo interno e Servizio consultivo ed ispettivo) e quattro Agenzie (Agenzia delle dogane, Agenzia del demanio, Agenzia delle entrate, Agenzia del territorio).</p> <p>Sono state censite 389 unità organizzative: 1 centrale caratterizzante, 2 centrali non caratterizzanti e 386 periferiche a loro volta suddivise in Direzioni Compartimentali (14), uffici dell’Agenzia del Territorio (111) e uffici dell’Agenzia delle Entrate (271).</p>	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale (rappresentante)
	Denominazione UO	Direzione Centrale fiscalità locale del Dipartimento delle Entrate
	Denominazione URP	NON È STATO COSTITUITO L’URP
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Compartimentale delle Contabilità Centralizzate dell’Agenzia delle Dogane
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l’URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1996
	Numero dipendenti	2
URP (3)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Comando Generale della Guardia di Finanza
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico Centrale
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1996
	Numero dipendenti	13
UOP	<p>14 Direzioni Compartimentali</p> <p>101 Uffici Provinciali Agenzia del Territorio</p> <p>10 Direzioni Regionali Agenzia del Territorio</p> <p>248 Uffici Locale Agenzia delle Entrate</p> <p>23 Direzioni Regionali Agenzia delle Entrate</p>	
URP istituiti nelle UOP	<p>12 Nelle Direzioni compartimentali (le restanti 2 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l’URP)</p> <p>70 Negli Uff. Prov. Ag. del Territorio (27 delle restanti 31 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l’URP)</p> <p>1 Nelle Dir. Reg. Ag. del Territorio (6 delle restanti 9 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l’URP)</p> <p>217 Negli Uff. Locali Ag. delle Entrate (28 delle restanti 31 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l’URP)</p> <p>17 Nelle Dir. Reg. Ag. delle Entrate (5 delle restanti 6 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l’URP)</p>	

Ministero per le Politiche Agricole

Descrizione Il Ministero per le politiche agricole si articola in cinque Direzioni generali (Direzione generale politiche agricole ed agro-industriali nazionali, Direzione generale politiche comunitarie ed internazionali, Direzione generale AA.GG e del personale, Direzione generale pesca e acquicoltura, Direzione generale risorse forestali montane ed idriche).

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazione con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	2

Ministero dei Trasporti e della Navigazione

Descrizione	Il Ministero si articola in sei Servizi (Servizio AA.GG., Servizio affari economici bilancio e politiche internazionali e comunitarie, Servizio pianificazione e programmazione, Servizio sistemi informativi e statistici, Servizio vigilanza sulle ferrovie, Servizio controllo interno).	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazione con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1999
	Numero dipendenti	6

Descrizione	Il Ministero della difesa si articola in dieci Direzioni generali (Direzione generale personale militare, Direzione generale leva, mobilitazione, reclutamento, Direzione generale sanità militare, Direzione generale personale civile, Direzione generale commissariato e servizi generali, Direzione generale lavori e demanio, Direzione generale armamenti terrestri, Direzione generale armamenti navali, Direzione generale armamenti aeronautici, Direzione generale telecomunicazioni, informatica e tecnologie).	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale (rappresentante)
	Denominazione UO	Direzione Generale della leva
	Denominazione URP	Ufficio relazione con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	8
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione del personale militare
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1996
	Numero dipendenti	8
URP (3)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione del personale civile
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1998
	Numero dipendenti	6

Descrizione	<p>Il Ministero si articola in due Dipartimenti (Dipartimento per lo sviluppo dell'istruzione e il Dipartimento per i servizi nel territorio) e tre Servizi (Servizio per gli affari economico-finanziari, Servizio per l'automazione informatica e l'innovazione tecnologica, Servizio per la comunicazione).</p> <p>Sono state censite 124 unità organizzative: 1 centrale e 123 periferiche, queste ultime suddivise in sovrintendenze (19), provveditorati (111) e intendenze (3).</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	7° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Altri uffici
	Anno di costituzione	1994
	Numero dipendenti	5
UOP	19 Sovrintendenze	
	111 Provveditorati	
	3 Intendenze scolastiche	
URP costituiti nelle UOP	11 Nelle sovrintendenze (le restanti 8 non hanno istituito la struttura URP)	
	68 Nei provveditorati (7 delle restanti 43 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)	
	1 Nelle intendenze scolastiche (le restanti 2 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)	

Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica

Descrizione	Il Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica si articola in quattro Dipartimenti (Dipartimento del tesoro, Dipartimento della ragioneria generale dello stato, Dipartimento per le politiche di sviluppo e di coesione, Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi del tesoro). Sono state censite 104 UO: 1 centrale e 103 periferiche (Dipartimenti Provinciali del Territorio).	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP
UOP	103 Dipartimenti Provinciali del Territorio	
URP costituiti nelle UOP	28 nei Dipartimenti Provinciali del Territorio (68 delle restanti 73 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)	

Ministero della Sanità

Descrizione	Il Ministero della sanità si articola in due Dipartimenti (Dipartimento per l'ordinamento sanitario, la ricerca e l'organizzazione e Dipartimento della salute umana, della sanità pubblica e dei rapporti internazionali).	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1999
	Numero dipendenti	7

Ministero del Commercio con l'Estero

Descrizione Il Ministero per il commercio con l'estero si articola in due Direzioni generali (Direzione generale per la politica commerciale e Direzione generale per la promozione degli scambi) e due Servizi (Servizio coordinamento strumenti e studi per l'internazionalizzazione delle attività produttive e Servizio gestione risorse e relazioni con il pubblico).

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico - Servizio Gestione Risorse
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Altri uffici
	Anno di costituzione	1998
	Numero dipendenti	4

Ministero dei Lavori Pubblici

Descrizione	Il Ministero dei lavori pubblici si articola in sei Direzioni generali (Direzione generale AA.GG. e del personale, Direzione generale edilizia statale e servizi speciali, Direzione generale opere marittime, Direzione generale coordinamento territoriale, Direzione generale difesa del suolo, Direzione generale aree urbane e edilizia residenziale), due Ispettorati generali (Ispettorato generale circolazione e sicurezza stradale, Ispettorato generale contratti) un Servizio (Servizio di controllo interno) e un Centro elaborazione dati. Sono state censite 18 unità organizzative: 1 centrale e 17 periferiche (Provveditorati Regionali).	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP
UOP	17 Provveditorato regionale alle OO.PP.	
URP costituiti nelle UOP	5 Provveditorato Regionale alle OO.PP. (le restanti 12 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza aver costituito l'URP)	

Descrizione	<p>Il Ministero si articola in tredici Direzioni generali (Direzione generale paesi europei, Direzione generale paesi delle americhe, Direzione generale paesi mediterraneo e medio oriente, Direzione generale paesi dell’Africa sub sahariana, Direzione generale paesi dell’Asia Oceania, Direzione generale integrazione europea, Direzione generale affari politici, multilaterali e diritti umani, Direzione generale cooperazione economica e finanziaria, Direzione generale promozione e cooperazione culturale, Direzione generale italiani all’estero e migrazione, Direzione generale cooperazione allo sviluppo, Direzione generale personale, Direzione generale affari amministrativi, bilancio e patrimonio), cinque Servizi (Servizio stampa, Servizio informatica, Servizio storico archivi, Servizio contenzioso, Servizio controllo interno), un Istituto diplomatico, un Ispettorato generale e Cerimoniale diplomatico.</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	URP
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1995
	Numero dipendenti	10

Enti di previdenza

INPS							
Descrizione	<p>L'INPS si articola in una Direzione Generale, in 7 Direzioni Centrali (Direzione Centrale delle Entrate Contributive, Direzione Centrale delle Prestazioni, Direzione Centrale Organizzazione, Pianificazione e Controllo Gestione, Direzione Centrale Sviluppo e Gestione Risorse Umane, Direzione Centrale Finanza, Contabilità e Bilancio, Direzione Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, Direzione Centrale Approvvigionamenti, Logistica e gestione Patrimonio) 20 Direzioni regionali e 4 Coordinamenti generali.</p> <p>Sono state censite 173 UO: 1 centrale e 172 periferiche, queste ultime suddivise in sedi regionali (20), provinciali (103) e sub-provinciali (49).</p>						
URP	<table border="0"> <tr> <td>Tipo UO</td> <td>Unità organizzativa Centrale</td> </tr> <tr> <td>Denominazione UO</td> <td>Direzione Generale</td> </tr> <tr> <td>Denominazione URP</td> <td>NON HANNO COSTITUITO L'URP</td> </tr> </table>	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale	Denominazione UO	Direzione Generale	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale						
Denominazione UO	Direzione Generale						
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP						
UOP	<p>20 Regionali</p> <p>103 Provinciali</p> <p>49 Sub-provinciali</p>						
URP costituiti nelle UOP	<p>8 Nelle sedi regionali (3 delle restanti 12 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)</p> <p>90 Nelle sedi provinciali (11 delle restanti 13 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)</p> <p>44 Nelle sedi sub-provinciali (le restanti 5 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)</p>						

Descrizione	<p>L'INAIL si articola in una Direzione Generale, in 12 Direzioni Centrali (Direzione centrale: Programmazione, organizzazione e controllo, Direzione centrale: Comunicazione, Direzione centrale: Risorse Umane, Direzione centrale: Supporto organizzativo, Direzione centrale: Ragioneria, Direzione centrale: Ispettorato, Direzione centrale: Servizi informativi e telecomunicazioni, Direzione centrale: Patrimonio, Direzione centrale: Rischi, Direzione centrale: Prestazioni, Direzione centrale: Prevenzione, Direzione centrale: Riabilitazione e protesi), e in 6 Consulenze (Centro per il monitoraggio informatico, Consulenza tecnica per l'edilizia, Avvocatura Generale, Consulenza statistico-attuariale, CONTARP, Sovrintendenza medica).</p> <p>Sono state censite 166 UO: 1 centrale e 165 periferiche, queste ultime suddivise in sedi regionali (21), provinciali (105) e comunali (39)</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP
UOP	21 Regionali	
	105 Provinciali	
	39 Comunali	
URP costituiti nelle UOP	3 Nelle sedi regionali (5 delle restanti 21 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)	
	49 Nelle sedi provinciali (44 delle restanti 56 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)	
	10 Nelle sedi comunali (12 delle restanti 29 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)	

Descrizione	<p>L'INPDAP si articola in 12 Direzioni Centrali (Direzione Centrale Organi collegiali ed affari generali, Direzione Centrale Comunicazione e formazione, Direzione Centrale Organo di controllo interno, Direzione Centrale Prestazioni previdenziali, Direzione Centrale Ragioneria, Direzione Centrale Entrate contributive, Direzione Centrale Personale, Direzione centrale Organizzazione e qualità, Direzione Centrale Patrimonio ed approvvigionamenti, Direzione Centrale Credito, attività sociale e previdenza integrativa, Direzione Centrale Sistema informativo, Direzione Centrale Pianificazione, budget e controllo di gestione), 3 Consulenze professionali (Avvocatura, Attuariale, Tecnico – edilizia) e 5 Uffici autonomi (Attività ispettive, Segreteria Collegio Sindacale, Servizi Generali, Incarichi speciali, Archivio Storico Biblioteca D.G. Atti Ufficiali).</p> <p>Sono state censite 111 UO: 1 centrale e 110 periferiche, queste ultime suddivise in sedi provinciali (102) e distaccamenti provinciali (8).</p>	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Centrale Prestazioni previdenziali
	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP
UOP	102 Sedi provinciali	
	8 Distaccamenti provinciali	
URP costituiti nelle UOP	<p>76 Nelle sedi provinciali (le restanti 26 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)</p> <p>5 Nei distaccamenti provinciali (le restanti 3 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)</p>	

Scheda analitica (ACI)

Descrizione	Sono state censite 105 unità organizzative: 1 centrale e 104 periferiche.	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1995
	Numero dipendenti	5
UOP	104 Sedi provinciali	
URP costituiti nelle UOP	95 nelle sedi provinciali (6 delle restanti 9 svolgono attività di comunicazione istituzionale senza avere costituito URP)	

Amministrazioni regionali

Regione Abruzzo

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Abruzzo si articola in unità organizzative complesse che assumono la denominazione di Servizi (47). I Servizi sono ordinati e disposti per gruppi omogenei corrispondenti a 12 Settori funzionali dell'attività regionale. Dai Servizi dipendono direttamente 112 Uffici. Gli uffici si articolano al loro interno in 135 Unità operative organiche.
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
Denominazione UO	Settore Personale e Organizzazione
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP

Regione Basilicata

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Basilicata si articola in 7 Dipartimenti. All'interno dei Dipartimenti sono costituiti 47 Uffici (più 5 periferici). All'interno dei dipartimenti e in collegamento con gli Uffici, sono istituiti 84 Servizi (più 15 periferici). È stato rilevato un solo URP che dipende																
URP	<table><tr><td>Tipo UO</td><td>Unità organizzativa Centrale</td></tr><tr><td>Denominazione UO</td><td>Dato non disponibile</td></tr><tr><td>Denominazione URP</td><td>Ufficio relazioni con il pubblico</td></tr><tr><td>Livello del Responsabile</td><td>8° livello</td></tr><tr><td>Compiti del Responsabile</td><td>Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP</td></tr><tr><td>Dipendenze</td><td>Organo di vertice amministrativo</td></tr><tr><td>Anno di costituzione</td><td>1998</td></tr><tr><td>Numero dipendenti</td><td>2</td></tr></table>	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale	Denominazione UO	Dato non disponibile	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico	Livello del Responsabile	8° livello	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo	Anno di costituzione	1998	Numero dipendenti	2
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale																
Denominazione UO	Dato non disponibile																
Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico																
Livello del Responsabile	8° livello																
Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP																
Dipendenze	Organo di vertice amministrativo																
Anno di costituzione	1998																
Numero dipendenti	2																

Regione Calabria

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Calabria si articola in 16 Dipartimenti (che rappresentano le articolazioni organizzative di vertice) in 53 Settori. I Settori si ripartiscono in 204 Servizi. I Servizi si ripartiscono in 771 Uffici istituiti come articolazioni funzionali dei Settori e dei Servizi.
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
Denominazione UO	Dipartimento Organizzazione e Personale
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP

Regione Campania

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Campania si articola in 3 Dipartimenti (Dipartimento del Territorio, Dipartimento dei Servizi Civili e Sociali, Dipartimento dell'Economia) da cui dipendono 19 Aree operative, che si avvalgono dell'operato di 65 Settori.

Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
Denominazione UO	Dipartimento dei Servizi Civili e Sociali
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP

Regione Emilia Romagna

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Emilia Romagna si articola in 11 Direzioni generali da cui dipendono 49 Servizi.
È stato rilevato un solo URP che dipende dal Servizio Sistemi Informativi per la Comunicazione Pubblica della Direzione Generale Sistemi Informativi e Telematica.

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Servizio Sistemi Informativi per la Comunicazione Pubblica
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1998
	Numero dipendenti	12

Regione Friuli Venezia Giulia

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione autonoma Friuli Venezia Giulia è articolata in 4 Dipartimenti che operano come aggregazioni orizzontali, da cui dipendono 17 Direzioni regionali a loro volta articolate in 95 Servizi. Gli URP rilevati sono 4 di cui uno centrale (UOCC) posto alle dipendenze dirette della segreteria Generale, le restanti UOCNC sono relative ad uffici distaccati della Presidenza della Giunta presenti nelle altre province (Udine, Gorizia e Pordenone).	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Servizio affari generali della Segreteria Generale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	6° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1993
	Numero dipendenti	11
UOP	3 Uffici distaccati della Presidenza della Giunta Regionale	
URP costituiti nelle UOP	3	

Regione Lazio

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Lazio si articola in 13 Dipartimenti i quali si ripartiscono in 76 Aree, Servizi e Sezioni. È stato rilevato un solo URP che dipende dal Servizio Relazioni con il pubblico.	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Servizio relazioni con il pubblico
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1998
	Numero dipendenti	14

Regione Liguria

Descrizione

L'amministrazione regionale della regione Liguria si articola nelle seguenti strutture: 3 Direzioni Centrali e 7 Dipartimenti che dipendono direttamente dal Presidente della Giunta a cui sono preposti i direttori generali. Dipartimenti dipendono 22 Settori, articolati in 28 Servizi e 21 Uffici.

È stato rilevato un solo URP che dipende dalla Direzione Centrale Presidenza e Coordinamento dell'Azione Regionale.

URP

Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
Denominazione UO	Direzione Centrale Presidenza e Coordinamento dell'Azione Regionale
Denominazione URP	Ufficio rapporti con il cittadino
Livello del Responsabile	Dirigente
Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
Dipendenze	Organo di vertice politico
Anno di costituzione	1996
Numero dipendenti	6

Regione Lombardia

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Lombardia è articolata in 15 Direzioni generali dalle quali dipendono 136 Servizi. Gli URP rilevati sono 12 dei quali 11 localizzati nelle diverse province della regione (Milano, Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Pavia, Sondrio e Varese) e un URP del Consiglio Regionale.	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale (rappresentante)
	Denominazione UO	Giunta Regionale
	Denominazione URP	Spazio Regione
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1996
	Numero dipendenti	20
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Consiglio Regionale
	Denominazione URP	URP Sportello con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1999
	Numero dipendenti	4
UOP	10 Uffici Regionali distaccati	
URP costituiti nelle UOP	10	

Regione Marche

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Marche si compone di servizi che operano, sotto la direzione della giunta e del suo presidente. I Servizi della giunta regionale si distinguono in: 15 Servizi centrali funzionali; 19 Servizi centrali di settore e 8 Servizi decentrati di settore.

Gli URP rilevati sono 4 localizzati nelle diverse province della regione, la UOCC è quella presente nel capoluogo di regione mentre le UOCNC sono relative ad uffici regionali distaccati nelle altre province (Ascoli Piceno, Pesaro, e Macerata)

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il pubblico: comunicazione ed informazione
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Dipende da altri uffici dell'amministrazione
	Anno di costituzione	1995
	Numero dipendenti	2

UOP 3 Uffici Regionali distaccati

URP costituiti nelle UOP 3

Regione Molise

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Molise si articola in 50 Settori da cui dipendono 104 Sezioni. Queste ultime a loro volta si suddividono in 208 Uffici.

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Segreteria della Giunta Regionale
	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP

Regione Piemonte

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Piemonte si articola in 32 Direzioni regionali da cui dipendono 245 Settori e Unità operative.
È stato rilevato un solo URP che dipende dalla Direzione Regionale Comunicazione Istituzionale.

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Settore Ufficio Relazioni con il pubblico e raccordo sportelli al cittadino
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1993
	Numero dipendenti	5

Regione Puglia

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Puglia si articola in 16 Aree e massimo 70 Settori.
È stato rilevato un solo URP che dipende dalla Giunta Regionale

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Giunta Regionale
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1999
	Numero dipendenti	1

Regione Sardegna

Descrizione L'amministrazione regionale della regione autonoma Sardegna è composta da Dipartimenti, a loro volta composti da sedici direzioni generali interne ai dodici Assessorati. La struttura organizzativa degli Assessorati è organizzata in una o più direzioni generali. Queste a loro volta sono organizzate in 47 servizi e 138 settori.

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Segreteria della Giunta Regionale
	Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP

Regione Sicilia

Descrizione L'amministrazione regionale della regione autonoma Sicilia si articola in una Segreteria generale, un Ufficio Legislativo e Legale e 25 Direzioni regionali. È stato rilevato un solo URP che dipende dalla Segreteria Generale.

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Segreteria Generale
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	5

Regione Toscana

Descrizione L'amministrazione regionale della regione Toscana si articola in 6 Dipartimenti. Le altre strutture di livello dirigenziale sono le Aree, i Servizi e le Unità operative complesse. Le Aree ed i Servizi sono le strutture di grado più elevato dopo quelle di massima dimensione. All'interno delle strutture, a livello dirigenziale, possono essere costituite ulteriori articolazioni, denominate unità operative organiche o semplici. Gli URP rilevati dipendono uno dalla Giunta Regionale e l'altro dal Consiglio Regionale.

URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale (rappresentante)
	Denominazione UO	Giunta Regionale
	Denominazione URP	Ufficio Relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1993
	Numero dipendenti	7
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Consiglio Regionale
	Denominazione URP	URP
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1995
	Numero dipendenti	3

Regione Trentino Alto Adige

Descrizione

Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
Denominazione UO	Segreteria Generale
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP

Regione Umbria

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Umbria si compone di 6 Direzioni	
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale	
Denominazione UO	Segreteria della Giunta Regionale	
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP	

Regione Valle d'Aosta

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione autonoma Valle d'Aosta è costituita da dieci Dipartimenti da cui dipendono 25 Direzioni. Alla presidenza della giunta fanno anche capo sei dipartimenti di staff.	
Tipo UO	Unità organizzativa Centrale	
Denominazione UO	Dato non disponibile	
Denominazione URP	NON HANNO COSTITUITO L'URP	

Regione Veneto

Descrizione	L'amministrazione regionale della regione Veneto è articolata in 12 Segreterie. Da queste dipendono le Direzioni regionali, i servizi e gli uffici. Gli URP rilevati sono 6 localizzati nelle diverse province della regione, la UOCC è quella presente nel capoluogo di regione mentre le UOCNC sono relative ad uffici regionali distaccati nelle altre province (Belluno, Rovigo, Treviso, Verona e Vicenza).	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	URI - Ufficio regionale informazioni
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organodi vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1994
	Numero dipendenti	1
UOP	5 Uffici Regionali distaccati	
URP costituiti nelle UOP	5	

Amministrazione provinciale

Agrigento		
Descrizione	L'amministrazione provinciale della provincia di Agrigento ha costituito 5 URP: 1 nel capoluogo di provincia ed 4 nei comuni di Sciacca, Canicatti, Bidona e Licata.	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	6
UOP	4 Uffici Provinciali distaccati	
URP costituiti nelle UOP	4	

Amministrazioni comunali

Bari		
Descrizione	L'URP è posto alle dirette dipendenze della Direzione Generale	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice politico
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	4

Bologna		
Descrizione	Il comune ha costituito un URP centrale, che dipende funzionalmente dal Settore Informazione al cittadino, posto, a sua volta, alle dirette dipendenze della Direzione Generale e 10 URP di quartiere posti alle dirette dipendenze della Direzione Generale	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Settore Informazione al cittadino
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1998
	Numero dipendenti	14
UOP	10 Circoscrizioni	
URP costituiti nelle UOP	10 Circoscrizioni	

Catania

Descrizione	L'URP è collocato alle dirette dipendenze della Direzione Generale	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1994
	Numero dipendenti	10

Firenze

Descrizione	All'interno dell'amministrazione comunale sono stati costituiti 7 URP di quartiere posti alle dirette dipendenze della Direzione Generale.	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice politico
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	2
UOP	6 Circoscrizioni	
URP costituiti nelle UOP	8 Circoscrizioni	

Genova

Descrizione All'interno dell'amministrazione comunale sono stati costituiti 8 URP di quartiere, posti alle dirette dipendenze della Direzione Comunicazione, collocata, a sua volta, alle dipendenze della Direzione Generale.

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Direzione Comunicazione
	Denominazione URP	Sportello per il cittadino
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice politico
	Anno di costituzione	1994
	Numero dipendenti	5

UOP 7 Circoscrizioni

URP costituiti nelle UOP 7 Circoscrizioni

Milano

Descrizione	L'amministrazione comunale ha costituito 2 URP che dipendono funzionalmente dal Settore Organizzazione, collocato all'interno della Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Sistemi informativi, che dipende funzionalmente dalla Direzione Generale.	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale (rappresentante)
	Denominazione UO	Settore Organizzazione
	Denominazione URP	Centro servizi Guastalla
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1996
	Numero dipendenti	2
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	Comune e spazio regione
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Altri uffici dell'amministrazione
	Anno di costituzione	2000
	Numero dipendenti	1

Napoli

Descrizione	L'amministrazione comunale ha costituito un URP centrale, posto alle dirette dipendenze del Servizio Trasparenza, collocato all'interno del Dipartimento affari generali, che dipende funzionalmente dalla Direzione Generale; e 12 URP circoscrizionali (su 21 esistenti) funzionalmente dipendenti dal Dipartimento Decentramento Amministrativo, che dipende dalla Direzione Generale.	
URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Servizio Trasparenza
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Altri uffici dell'amministrazione
	Anno di costituzione	1996
	Numero dipendenti	8
UOP	12 Circoscrizioni	
URP costituiti nelle UOP	12 Circoscrizioni	

Palermo

Descrizione	L'amministrazione comunale ha costituito un URP centrale, posto alle dipendenze della Direzione Generale e un URP di quartiere.	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale (rappresentante)
	Denominazione UO	Direzione Generale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1995
	Numero dipendenti	5
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dato non disponibile
	Denominazione URP	URP Informazione orientamento e lavoro
	Livello del Responsabile	8° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1997
	Numero dipendenti	9

Descrizione	All'interno del comune sono stati costituiti 4 URP centrali e 19 URP circoscrizionali. Ognuno dei quattro URP centrali è collocato rispettivamente all'interno di uno dei seguenti Dipartimenti: Dipartimento per la politica della mobilità, Dipartimento del commercio, Dipartimento degli Affari sociali e Dipartimento dell'ambiente. I Dipartimenti dipendono funzionalmente dalla Direzione Generale. I 19 URP circoscrizionali dipendono dall'Ufficio per i diritti del cittadino, posto alle dirette dipendenze della Direzione Generale	
URP (1)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dipartimento degli Affari sociali
	Denominazione URP	URP - Dipartimento degli Affari sociali
	Livello del Responsabile	7° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	2000
	Numero dipendenti	9
URP (2)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dipartimento politica della mobilità
	Denominazione URP	URP - Dipartimento di commercio
	Livello del Responsabile	7° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1998
	Numero dipendenti	5
URP (3)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dipartimento del Commercio
	Denominazione URP	URP - Dipartimento di commercio
	Livello del Responsabile	7° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	2000
	Numero dipendenti	5
URP (4)	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Dipartimento dell'ambiente
	Denominazione URP	URP - Dipartimento 10: ambiente
	Livello del Responsabile	7° livello
	Compiti del Responsabile	Coordina esclusivamente le attività connesse con l'URP
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1999
	Numero dipendenti	2
UOP	19 Circoscrizioni	
URP costituiti nelle UOP	19 Circoscrizioni	

Descrizione All'interno del Comune sono stati costituiti un URP centrale e 9 URP circoscrizionali.
L'URP centrale è posto alle dipendenze del Settore Giunta Comunale, collocata all'interno del Servizio centrale affari istituzionale, che dipende direttamente dalla Direzione Generale.
I 9 URP circoscrizionali collocati all'interno della Divisione per il Decentramento, posta alle dirette dipendenze della Direzione Generale.

URP	Tipo UO	Unità organizzativa Centrale
	Denominazione UO	Settore Giunta Comunale
	Denominazione URP	Ufficio relazioni con il pubblico
	Livello del Responsabile	Dirigente
	Compiti del Responsabile	Coordina anche altre attività
	Dipendenze	Organo di vertice amministrativo
	Anno di costituzione	1994
	Numero dipendenti	5

UOP 9 Circoscrizioni

URP costituiti nelle UOP 9 Circoscrizioni

Finito di stampare nel mese di settembre 2001
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali
per conto di Rubbettino Editore Srl
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)

La collana "Analisi e strumenti per l'innovazione" nasce per rendere disponibili a tutti coloro che sono interessati dai cambiamenti che riguardano le amministrazioni pubbliche, in primo luogo agli operatori pubblici, gli strumenti di azione e di conoscenza progressivamente elaborati dall'Ufficio per l'Innovazione delle pubbliche amministrazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Essa contiene materiali realizzati anche grazie all'esperienza delle amministrazioni che hanno partecipato attivamente alle iniziative di sostegno all'innovazione promosse dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

La collana comprende:

I MANUALI, che contengono *linee guida e metodi di intervento* accompagnati da esempi di realizzazioni;

GLI APPROFONDIMENTI, che propongono *analisi e riflessioni su argomenti* di interesse particolare;

I RAPPORTI, che presentano analisi basate sulla raccolta di dati, sia qualitativi, sia quantitativi, per far conoscere e comprendere le trasformazioni che riguardano le pubbliche amministrazioni;

LE ESPERIENZE, che raccolgono *casi nazionali ed internazionali* con cui confrontarsi.