



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

*Rapporto sull'attività svolta
dalla Rete degli URP
anno 2016*

Allegato n° 6

al Piano triennale per la prevenzione della
corruzione 2017/2019



SOMMARIO

Introduzione	4
Informazione e comunicazione	6
Erogazione dell'informazione	8
Monitoraggio del flusso dell'utenza	10
Gli operatori della Rete degli URP svolgono l'attività di monitoraggio raccogliendo i seguenti dati:	10
Comparazione contatti rilevati dalla Rete degli URP negli anni 2015 - 2016	13
URP della Presidenza	15
URP della Direzione Generale dei Servizi Finanziari (ex Area Ragioneria)	16
URP della Direzione Generale degli Affari Generali e della Società dell'Informazione	17
URP della Direzione Generale dell'Organizzazione e del Personale	18
URP della Direzione Generale degli Enti Locali e Finanze	19
URP della Direzione Generale della Difesa dell'Ambiente	20
URP della Direzione Generale del Corpo Forestale e della Vigilanza Ambientale	21
URP della Direzione Generale del Turismo	22
URP della Direzione Generale dei Lavori Pubblici	23
URP ASPAL (ex Agenzia Regionale per il Lavoro)	24
URP della Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale	25
URP della Direzione Generale della Sanità	26
URP della Direzione Generale delle Politiche Sociali	27

INTRODUZIONE

Avviare un sistema di monitoraggio dell'utenza dell'URP o delle iniziative da questo organizzate, rappresenta un passo importante verso la comprensione del pubblico con il quale si entra in contatto. In questo modo, si esce dalla sensazione di avere a che fare con una insieme di soggetti delineati solo dalle indicazioni del personale che cura le attività di servizio al pubblico nei diversi front office della Rete degli URP. Si è quindi approntato da 12 anni un sistema di monitoraggio dei contatti per conoscere con più precisione il pubblico con cui si interagisce, definendo a monte gli indicatori per esaminare sia gli standard del servizio che le esigenze manifestate dalle diverse tipologie di utenti.

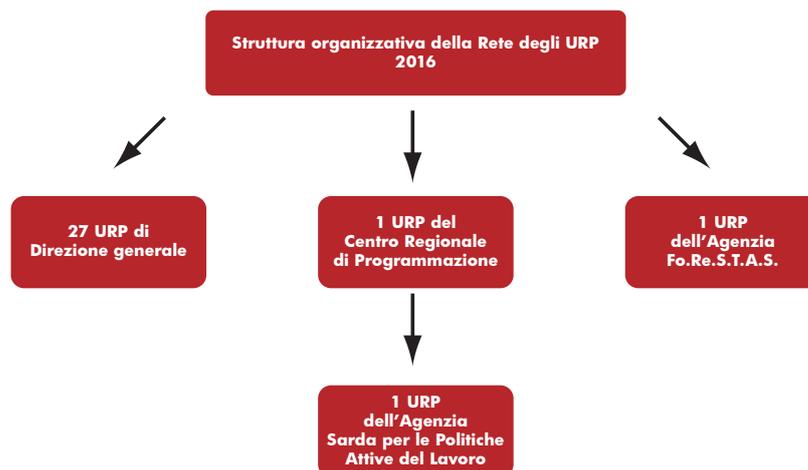
L'utilità del monitoraggio dell'utenza risponde inoltre ad esigenze di carattere organizzativo che incidono direttamente sull'erogazione del servizio. Un'idea chiara della natura e del volume dei contatti da gestire, permette una pianificazione più precisa delle attività, sia a livello di organizzazione del lavoro che per la gestione del personale a disposizione nonché per la calendarizzazione delle attività.

Pertanto, a partire dal 2004 gli operatori della Rete inviano trimestralmente all'URP della Presidenza le richieste di informazioni pervenute tramite il contatto telefonico, la posta elettronica ed il Front-Office.

Per meglio definire il profilo dell'utente che si rivolge all'URP vengono registrate altre categorie di dati che si riferiscono all'età, al sesso, al titolo di studio, all'occupazione e alla tipologia dell'informazione richiesta: l'analisi di tali categorie permette di cogliere i mutamenti che avvengono nell'utenza ed il cambiamento delle sue caratteristiche.

L'obiettivo di questa relazione è quello di porre l'attenzione, in modo trasparente, sull'andamento dei contatti rilevati dalla Rete degli URP nell'anno 2016.

Direzione generale per la comunicazione
Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi
Rete degli Uffici di Relazione con il Pubblico



Servizi offerti dalla Rete degli Uffici di Relazione con il Pubblico:

- Informazione e comunicazione
- Erogazione di servizi
- Distribuzione di materiale cartaceo informativo
- Attivazione tessere sanitarie come carta nazionale dei servizi (TNS CNS) e firma digitale
- Eurodesk

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Presentazione dell'attività svolta dagli operatori URP

Competenze:

Le competenze degli operatori si possono ricondurre fondamentalmente a tre ambiti:

- un ambito organizzativo, che comprende conoscenze relative alle principali dinamiche organizzative, al funzionamento dei sistemi informativi e ad alcune tecniche di progettazione organizzativa e che comprende infine la capacità di collaborare alla progettazione e realizzazione di programmi di sistemi informativi che consentano di valorizzare i dati e le informazioni raccolte e di utilizzarli;
- un ambito relazionale, che comprende conoscenze relative alle principali dinamiche relazionali come la gestione delle persone e la capacità di costruire reti di relazioni;
- un ambito di conoscenze generali (normativa, tipologie e caratteristiche dei sistemi informatici, strumenti di monitoraggio unite alla capacità di attivarne e controllarne l'utilizzo)
- Tali competenze sono, infatti, fondamentali per svolgere un'attività di comunicazione non solo rivolta all'utenza esterna, ma anche per uno scambio di informazioni con la propria Amministrazione e con altri soggetti esterni sia Istituzionali che rappresentativi di componenti della società civile

Per offrire un servizio efficace le operatrici svolgono anche un'attività molto articolata di back-office, che comprende:

- reperimento delle informazioni attraverso la consultazione di vari siti istituzionali (Regione Sardegna, Comuni, Province, Governo etc...), dei giornali e attraverso i contatti quotidiani con la Rete degli URP o con altre Amministrazioni locali e statali;
- verifica, studio e rielaborazione di tutto il materiale informativo;
- predisposizione di schede informative per rendere più veloce l'attività del Front-Office ed evitare quindi lunghi tempi di attesa all'utente;
- perfezionamento dei metodi utilizzati per la rilevazione dei dati;
- monitoraggio e analisi dei dati;
- analisi e gestione delle richieste di accesso agli atti dell'amministrazione con relativa protocollazione, verbalizzazione e archiviazione delle stesse;
- gestione delle segnalazioni con relativa protocollazione, verbalizzazione e archiviazione delle stesse;
- protocollazione, attraverso SIBAR delle richieste di accesso agli atti;
- attivazione delle tessere sanitarie come carta nazionale dei servizi e firma digitale

L'attività di registrazione del flusso degli utenti e delle loro richieste si è rivelata, ogni anno, indispensabile per comprendere quali sono le nuove linee di attività da tracciare. Gli Uffici

di Relazione con il Pubblico hanno aggiunto ai compiti di un tempo compiti nuovi, divenendo soggetti promotori, semplificatori e di monitoraggio nella propria amministrazione, delle attività di controllo della qualità dei servizi, ascolto dell'utenza, organizzazione del feedback e della diffusione della Information Technology.

L'utente stesso riconosce ormai all'URP, oltre a tutte le funzioni che gli competono, anche quelle di:

Servizio di assistenza e orientamento

Il cittadino che spesso ha difficoltà a muoversi all'interno dell'Amministrazione, è diventato più esigente ed ha necessità di risposte sempre più dettagliate, pertanto, il compito di chi svolge un'attività di Front-Office, non è più soltanto quello di trasmettere le informazioni richieste, ma anche quello di fare in modo che l'utente, alla chiusura del colloquio, abbia acquisito tutte le conoscenze necessarie per proseguire eventuali ricerche di informazione in autonomia.

Il gruppo di lavoro del Front-Office, dotandosi di questo nuovo compito, svolge non solo una costante attività di divulgazione dell'attività istituzionale, ma opera anche nella diffusione dell'uso dell'Information Technology da parte del cittadino e offre inoltre un servizio di assistenza per la navigazione attraverso i portali tematici e le varie sezioni e aree del sito istituzionale www.regione.sardegna.it

Promozione dell'immagine dell'Amministrazione regionale

Il Front-Office degli Uffici di Relazione con il Pubblico rappresenta un banco di prova dello stile e dell'immagine che una Amministrazione si è data e vuole esprimere: l'obiettivo degli operatori è quello di trasformare la spesso "sfiduciata" aspettativa di una risposta nella certezza di ottenerla.

La capacità del personale di "stare nel ruolo" mantenendo una posizione equilibrata tra le logiche dell'ente e quelle dell'utente, la cortesia, la celerità e l'accuratezza delle risposte, hanno stimolato atteggiamenti di fiducia nei confronti dell'Amministrazione, favorendo così il recupero di un'immagine positiva della stessa.

Le linee di comportamento del gruppo di lavoro addetto all'assistenza dell'utenza si sono rivelate, pertanto, un elemento decisivo per il giudizio che l'utente dà sui servizi offerti dall'Amministrazione regionale. Le persone che hanno contattato il Front-Office della Presidenza hanno manifestato aperto gradimento per la qualità dei servizi offerti, confermando che la "nuova" immagine dell'Amministrazione va man mano consolidandosi

EROGAZIONE DELL'INFORMAZIONE

Modalità di contatto e strumenti utilizzati per informare ed ascoltare

L'esperienza maturata dal 2004 ad oggi ha insegnato che, oltre agli strumenti privilegiati per veicolare le informazioni come il Sito Istituzionale e la posta elettronica, è necessario continuare ad utilizzare i mezzi di comunicazione tradizionali come il telefono ed il contatto diretto.

Sito web - www.regione.sardegna.it

Strumento di comunicazione fondamentale, che insieme all'intera rete internet rappresenta per gli operatori non solo una importante fonte di aggiornamento per quanto riguarda l'attività dell'Amministrazione, ma anche una possibile piattaforma di interscambio informativo.

Gli operatori svolgono una costante attività di divulgazione dell'attività comunicativa istituzionale on-line e offrono all'utenza importanti indicazioni per la navigazione nel sito istituzionale mostrando i percorsi che attraverso le varie sezioni e aree tematiche conducono l'utente all'informazione richiesta.

Posta elettronica

E' importante segnalare che gli utenti tendono ad utilizzare meno la posta elettronica. Con l'avvento dei social network, infatti, sembrano preferire l'utilizzo di strumenti di comunicazione che consentono di avere informazioni più velocemente

Telefono

Il tradizionale mezzo telefonico continua a svolgere, all'interno della comunicazione, un ruolo principale che permette agli operatori del Front-Office di erogare informazioni complete e adeguate alle domande del cittadino, specialmente a quella parte di utenza caratterizzata ancora da una limitata confidenza nell'utilizzo delle informazioni erogate via web.

Sportello informativo

Il cittadino segnala una forte esigenza di dialogare direttamente con l'amministrazione attraverso il contatto diretto, in quanto la particolare relazione che si instaura tra utente e operatore facilita l'esposizione del problema e soddisfa tutti i bisogni di informazione dell'utenza.

Posta elettronica certificata è uno strumento che rende ancora più agevole il rapporto dei cittadini, degli Enti Locali e delle imprese con l'Amministrazione.

Posta ordinaria e fax

Sono sempre meno i cittadini che utilizzano i mezzi tradizionali della posta ordinaria e del fax: queste modalità vengono impiegate in particolare per le richieste d'accesso

MONITORAGGIO DEL FLUSSO DELL'UTENZA

Gli operatori della Rete degli URP svolgono l'attività di monitoraggio raccogliendo i seguenti dati:

- modalità utilizzate per contattare l'ufficio (contatto telefonico, contatto diretto, posta elettronica e ordinaria)
- affluenza degli utenti
- caratteristiche dell'utenza (genere, fascia di età, occupazione, provenienza)
- tipologia della informazione richiesta con la rilevazione degli specifici quesiti posti dall'utenza (sottotipologia)

Tutti i dati di dettaglio riferiti all'orario di ricezione degli uffici, alla tipologia dell'utente (età, sesso, occupazione, titolo di studio, provenienza) alla sottotipologia delle informazioni richieste dall'utenti sono a disposizione per ogni eventuale chiarimento o elaborazione presso l'URP della Presidenza.

Di seguito la comparazione dei dati relativi all'anno 2015-2016

ANNO 2015

Struttura	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Presidenza	410	235	146	305	1096
Direzione Generale dei Servizi finanziari	269	195	19	NP	483
Direzione generale degli Affari generali e della Società dell'Informazione	83	NP	NP	NP	83
Direzione generale dell'Organizzazione e del Personale	636	635	511	647	2429
Direzione Generale della protezione civile	NP	NP	NP	NP	NP
Centro Regionale di Programmazione	152	107	78	446	783
Direzione generale degli Enti locali e Finanze	190	161	161	172	684
Direzione generale della Pianificazione Urbanistica Territoriale	NP	NP	NP	NP	NP
Direzione generale della Difesa dell'Ambiente	127	119	220	176	642
Corpo Forestale e di Vigilanza ambientale	87	52	60	73	272
Direzione generale dell'Agricoltura	NP	NP	NP	NP	NP
Direzione generale del Turismo	289	248	216	171	924
Direzione generale dei Lavori Pubblici	303	194	84	47	628
Direzione generale Industria	93	124	155	NP	372
Agenzia Regionale per il Lavoro	862	3061	2526	1786	8235
Direzione generale del Lavoro	2396	1452	1380	1653	6881
Direzione generale della Pubblica Istruzione	NP	NP	NP	1738	1738
Direzione generale dei Beni Culturali	NP	NP	NP	515	515
Direzione generale della Sanità	585	616	600	505	2306
Direzione generale delle Politiche Sociali	517	556	565	402	2040
Direzione generale dei Trasporti	NP	NP	NP	NP	NP
TOTALE	6999	7755	6721	8636	30111

ANNO 2016

Struttura	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Presidenza	304	169	266	361	1100
Direzione Generale dei Servizi finanziari	105	124	75	N.P.	304
Direzione generale degli Affari generali e della Società dell'Informazione	122	135	N.P.	N.P.	257
Direzione generale dell'Organizzazione e del Personale	589	629	491	504	2213
Direzione Generale della protezione civile	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
Centro Regionale di Programmazione	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
Direzione generale degli Enti locali e Finanze	193	231	182	187	793
Direzione generale della Pianificazione Urbanistica Territoriale	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
Direzione generale della Difesa dell'Ambiente	175	204	180	129	688
Corpo Forestale e di Vigilanza ambientale	69	92	72	74	307
Direzione generale dell'Agricoltura	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
Direzione generale del Turismo	179	205	227	128	739
Direzione generale dei Lavori Pubblici	72	101	N.P.	N.P.	173
Direzione generale Industria	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
ASPAL - Agenzia Sarda per le politiche attive del lavoro	2496	1358	1109	1578	6541
Direzione generale del lavoro	1422	1077	1083	1302	4884
Direzione generale della Pubblica Istruzione	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
Direzione generale dei Beni Culturali	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
Direzione generale della Sanità	612	588	473	N.P.	1673
Direzione generale delle Politiche Sociali	539	897	481	570	2487
Direzione generale dei Trasporti	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
TOTALE	6877	5810	4639	4833	22159

COMPARAZIONE CONTATTI RILEVATI DALLA RETE DEGLI URP NEGLI ANNI 2015 - 2016

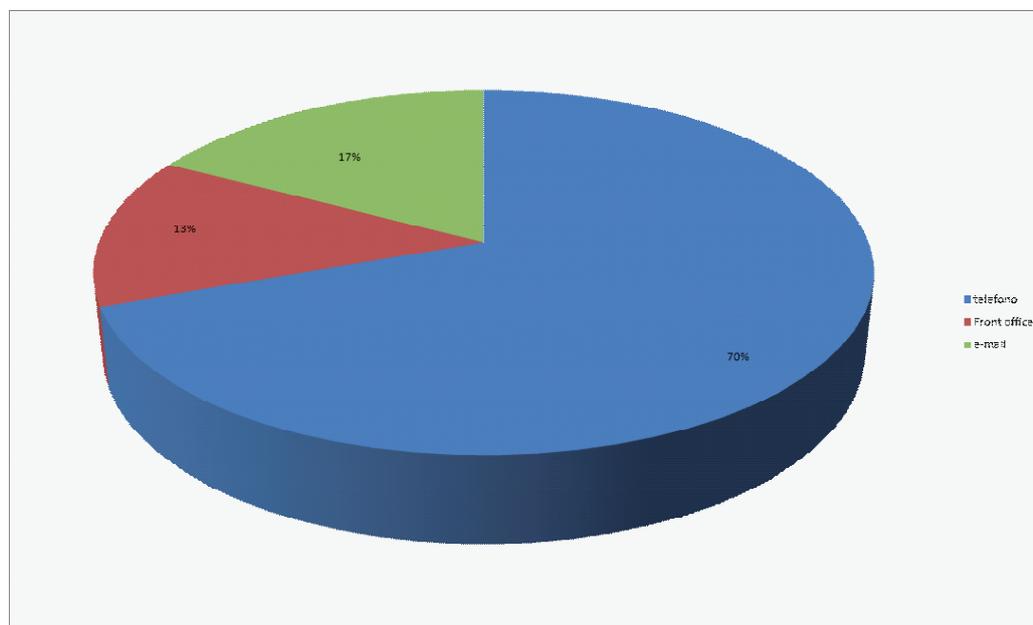
Contatti rilevati anno 2015	Contatti rilevati anno 2016
30111	22159

Come viene evidenziato, rispetto all'anno precedente, il numero degli utenti che si sono rivolti direttamente all'URP ha subito un **decremento** significativo. Ciò deriva anche dall'attività di divulgazione svolta dalla Regione per far conoscere le opportunità informative offerte dal sito istituzionale sia nella parte documentale che nella sezione NOTIZIE aggiornata quotidianamente che diviene insieme ai social una fonte informativa sempre più utilizzata.

La Rete degli URP nell'anno 2016 ha registrato complessivamente 22159 contatti*

Il grafico rappresenta solo il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail



Il telefono continua ad essere il mezzo più utilizzato per contattare l'URP (70%), evidentemente perché consente all'utente un contatto diretto, immediato e personalizzato e la possibilità di interagire con l'operatore, ottenendo una risposta tempestiva ed esauriente.

La percentuale degli utenti che utilizzano la posta elettronica (17%) o che si recano al Front-Office (13%) non si discosta di molto.

Non sono stati, invece, rappresentati i dati pervenuti tramite fax e posta ordinaria, in quanto sono sempre meno i cittadini che utilizzano questi canali di comunicazione.

URP DELLA PRESIDENZA

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'Urp della Presidenza è distribuito equamente fra il genere maschile e femminile, in cerca di prima occupazione, di età ricompresa tra i 25 e i 55 anni, in possesso di laurea o diploma di scuola media superiore e residente nel comune di Cagliari

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 1100 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono -
- Front-Office -
- E-Mail

Presidenza	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	220	97	168	265	750
Front-Office	29	38	48	54	169
E-Mail	55	34	50	42	181
Totale	304	169	266	361	1100

Nell'anno 2016 non sono pervenute all'URP della Presidenza richieste tramite posta ordinaria o fax

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI FINANZIARI (EX AREA RAGIONERIA)

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale dei Servizi finanziari è una persona prevalentemente di sesso maschile, prevalentemente libero professionista, impiegato a seguire impiegato pubblico o privato, in possesso di laurea o diploma di scuola media superiore ed è residente nel comune di Cagliari

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 304 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Servizi Finanziari	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	74	93	39	0	206
Front-Office	0	0	0	0	0
E-Mail	31	31	35	0	97
Totale	105	124	75	0	304

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI E DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

Profilo dell'utente

Non sono pervenuti dati relativi al profilo dell'utente.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 257 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Affari Generali e Società dell'informazione	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	44	37	N.P.	N.P.	81
Front-Office	1	0	N.P.	N.P.	1
E-Mail	77	98	N.P.	N.P.	175
Totale	122	135	N.P.	N.P.	257

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL PERSONALE

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale dell'organizzazione e del personale è una persona prevalentemente di sesso maschile, prevalentemente impiegato pubblico, studente e disoccupato di età ricompresa tra i 36 e i 55 anni, in possesso di laurea o diploma di scuola media superiore e residente nel comune di Cagliari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 2213 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Affari Generali Personale	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	157	145	157	118	577
Front-Office	203	259	176	202	840
E-Mail	224	219	156	183	782
Fax	5	5	1	0	11
Posta ordinaria	0	1	1	1	3
Totale	589	629	491	504	2213

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEGLI ENTI LOCALI E FINANZE

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale degli Enti locali e Finanze è una persona prevalentemente di sesso maschile, di età compresa tra i 36 ai 45 anni, prevalentemente libero professionista, in possesso di licenza media o diploma di scuola media superiore ed è residente nel comune di Cagliari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 793 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Enti Locali e Finanze	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	97	140	106	101	444
Front-Office	39	49	33	43	164
E-Mail	57	42	43	43	185
Totale	193	231	182	187	793

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DELLA DIFESA DELL'AMBIENTE

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale della Difesa dell'Ambiente è una persona prevalentemente di sesso maschile, impiegato pubblico o libero professionista, in possesso di laurea e residente nel comune di Cagliari, Sassari e nella Penisola.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 688 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Difesa dell'Ambiente	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	112	197	88	77	474
Front-Office	4	0	18	5	27
E-Mail	59	0	60	35	154
Richieste di accesso	0	7	14	12	33
Totale	175	204	182	129	688

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEL CORPO FORESTALE E DELLA VIGILANZA AMBIENTALE

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale del Corpo Forestale è una persona prevalentemente di sesso maschile, di età compresa tra i 46-55, impiegato pubblico o libero professionista, in possesso di laurea e prevalentemente residente nel Comune di Cagliari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 307 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

CFVA	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	21	18	6	13	58
Front-Office	6	5	4	3	18
E-Mail	36	67	62	51	216
Fax	0	0	0	0	0
Posta ordinaria	6	2	0	7	15
Totale	69	92	72	74	307

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEL TURISMO

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale del Turismo è una persona prevalentemente di sesso maschile, commerciante, impiegato pubblico/privato, libero professionista o disoccupato in possesso di laurea o di diploma di scuola media superiore ed è residente nei comuni di Cagliari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 739 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Turismo	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	88	118	130	72	408
Front-Office	38	37	35	25	135
E-Mail	53	50	62	31	196
Totale	179	205	227	128	739

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEI LAVORI PUBBLICI

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale dei Lavori Pubblici è una persona prevalentemente di sesso maschile, di età compresa tra i 36-45 anni, impiegato pubblico/privato, in possesso di laurea o di diploma di scuola media superiore ed è residente nei comuni di Cagliari e Sassari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 173 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail.

Lavori Pubblici	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	30	20	N.P.	N.P.	72
Front-Office	0	0	N.P.	N.P.	0
E-Mail	42	81	N.P.	N.P.	101
Totale	72	101	N.P.	N.P.	173

URP ASPAL (EX AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO)

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP dell'Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro è costituito prevalentemente da cittadini privati, di età compresa tra i 36 e i 45 anni, disoccupato in possesso di laurea o di diploma di scuola media superiore.

Per quanto riguarda il genere dell'utente si riscontra nei primi due trimestri la prevalenza del genere femminile, mentre si ha quasi parità di genere negli ultimi due trimestri.

Gli utenti che contattano l'Agenzia, provengono prevalentemente dalla provincia di Cagliari seguita da quella di Sassari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 6541 contatti. La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

ASPAL ex Agenzia Regionale per il Lavoro	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	1948	1104	871	1348	5271
Front-Office	284	118	136	157	695
E-Mail	264	136	102	73	575
Totale	2496	1358	1109	1578	6541

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP dell'Assessorato del Lavoro è una persona prevalentemente di sesso maschile, disoccupato che richiede informazioni su corsi professionali.

Gli utenti che contattano l'URP del Lavoro provengono con prevalenza da Cagliari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 4884 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front Office
- E-Mail

Lavoro Formazione professionale	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	729	674	683	821	2907
Front-Office	493	268	235	348	1344
E-Mail	200	135	165	133	633
Totale	1422	1077	1083	1302	4884

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DELLA SANITÀ

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale della Sanità è una persona prevalentemente di sesso femminile, disoccupato o impiegato pubblico/privato, in possesso di laurea o diploma di scuola media superiore. Gli utenti che contattano l'URP della Sanità provengono da Cagliari.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 1673 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazione pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Sanità	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	225	217	142	N.P.	584
Front-Office	65	43	38	N.P.	146
E-Mail	322	328	293	N.P.	943
Totale	612	588	473	N.P.	1673

URP DELLA DIREZIONE GENERALE DELLE POLITICHE SOCIALI

Profilo dell'utente

L'utente tipo che contatta l'URP della Direzione Generale delle Politiche Sociali è una persona prevalentemente di sesso femminile, disoccupato o impiegato pubblico/privato, casalinga. Gli utenti che contattano l'URP delle Politiche Sociali provengono da tutte le Province.

Nell'anno 2016 gli operatori hanno registrato 2487 contatti

La tabella rappresenta il numero delle richieste di informazioni pervenute all'URP attraverso le modalità di contatto più significative:

- Telefono
- Front-Office
- E-Mail

Politiche Sociali	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTALE
Telefono	436	612	349	409	1806
Front-Office	29	49	27	10	115
E-Mail	74	234	103	151	562
Posta ordinaria	0	2	2	0	4
Totale	539	897	481	570	2487



**REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA**

Presidenza
Direzione generale della comunicazione
Viale Trento, 69
09123 Cagliari

