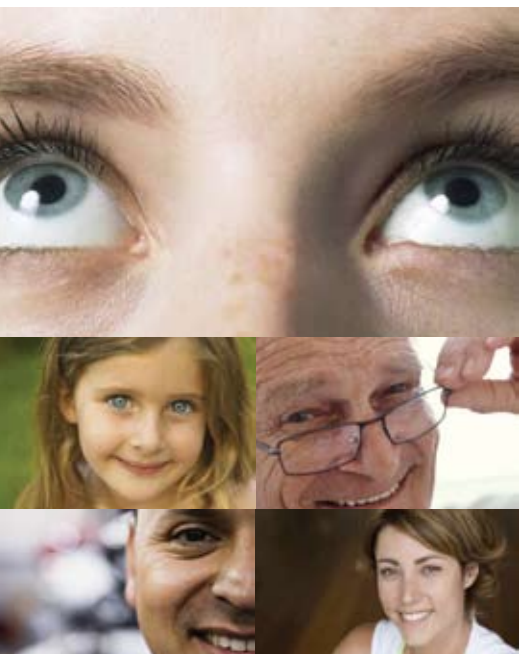
REGIONE DEL VENETO

URP

UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO

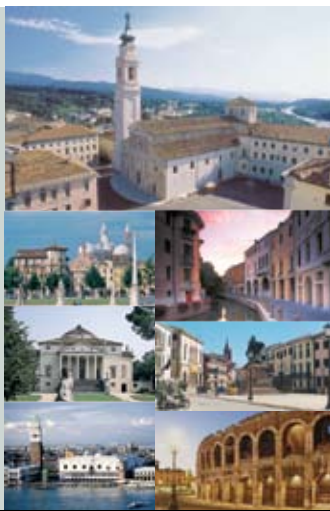
LA **RETE** DEGLI **URP** DEL VENETO LINEE **GUIDA**

informiamo in rete



ci in rete

BELLUNO
PADOVA
ROVIGO
TREVISO
VENEZIA
VERONA
VICENZA



A CURA DELLA DIREZIONE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE,
SERVIZIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONI AI CITTADINI,
UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP
DELLA REGIONE DEL VENETO E DEGLI ENTI LOCALI

INDICE

PREMESSE pag. 2

NORMATIVA pag. 2

PERCHÉ CREARE UNA RETE DEGLI URP DEL VENETO pag. 3

FINALITA' pag. 4

COME ISCRIVERSI ALLA RETE pag. 5

AZIONI DEL PROGETTO pag. 6

IL PORTALE: UN LUOGO DI INCONTRO DELLA COMUNITA' PROFESSIONALE pag. 10

STRUMENTI E MODALITÀ OPERATIVE PER LAVORARE IN RETE pag. 13

RUOLI E COMPETENZE DI ENTI DIVERSI pag. 15

PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI LAVORI pag. 18

BENEFICI pag. 19

ALLEGATO N. 1: L'APPLICATIVO INFORMATICO PER LA RETE DEGLI URP DEL VENETO pag. 20

ALLEGATO N. 2: SCHEDA RIEPILOGATIVA E FLUSSO DEI DATI pag. 23

ALLEGATO N. 3: SCHEDA RIEPILOGATIVA TIPO pag. 24

PREMESSE

Il progetto "Rete degli URP del Veneto", promosso dalla Regione del Veneto, si fonda sulla consapevolezza che gli enti locali sono gli interlocutori naturali nel rapporto tra sistema pubblico e cittadini e che il miglioramento della comunicazione tra enti, per il tramite degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico - URP, costituisce il necessario presupposto per responsabilizzare, formare, valorizzare e garantire la crescita della comunità.

Per sfruttare appieno le potenzialità degli URP appare ora necessario che tali Uffici da unità autonome a sé stanti, divengano strutture in grado di interagire in un sistema organizzato a "Rete", ovverosia un circuito per mezzo del quale arricchire le proprie capacità e competenze in modo da rendere disponibile questo patrimonio a tutte le Amministrazioni coinvolte e, quindi, al cittadino.

Gli ultimi sviluppi sociali e normativi stanno sempre più dimostrando la necessità di creare delle Reti di cooperazione fra diversi soggetti, siano essi enti, istituzioni, aziende o privati cittadini. Mettersi in rete diviene quindi un obbligo per poter erogare, anche attraverso un adeguato impiego delle risorse tecnologiche, servizi che rispondano a logiche di efficienza e efficacia, fornendo nel contempo informazioni e soluzioni in merito a richieste relative alle competenze di più enti.

NORMATIVA

L'individuazione di una metodologia per la costituzione della Rete degli URP del Veneto trova fondamento nel dettato della legge n. 150 del 7 giugno 2000 e nella "Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" del 7 febbraio 2002 (Direttiva Frattini).

> *... i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione...*

Inoltre, con il d. lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'amministrazione digitale", aggiornato dal d. lgs. n. 159 del 4 aprile 2006, si sottolinea la necessità di creare un' interconnessione tra enti, con particolare riguardo alla condivisione dei dati delle pubbliche amministrazioni attraverso dei servizi in rete. All'art. 50 c. 1 del d. lgs. 82/2005 il legislatore dichiara che "i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati […]". Al c. 2 si aggiunge che "qualunque dato trattato da una pubblica amministrazione […] è reso accessibile e fruibile alle altre amministrazioni quando l'utilizzazione del dato sia necessaria per lo svolgimento dei compiti istituzionali dell'amministrazione richiedente […]".

PERCHÉ CREARE UNA RETE DEGLI URP DEL VENETO

L'obiettivo generale che gli Uffici Relazioni con il Pubblico della Regione del Veneto si sono dati è quello di sviluppare una metodologia e degli strumenti di lavoro da condividere anche con gli URP di enti diversi, così da offrire al cittadino un servizio più efficace ed efficiente. Lo sforzo comune, in altre parole, tende a migliorare le attività di assistenza ed orientamento ai servizi erogati ai cittadini, per svolgere un ruolo di intermediazione tra amministrazione regionale/enti territoriali e cittadini/imprese, al fine di facilitare il flusso e lo scambio delle informazioni.

La Rete degli URP del Veneto è una struttura di relazioni che connette uffici di enti diversi, creata appositamente per promuovere il passaggio delle informazioni e le relazioni dirette ed informali tra operatori, nonché per sollecitare comportamenti di tipo cooperativo orientati all'utilizzo e alla valorizzazione delle competenze di ciascuno.

Con l'aiuto della tecnologia informatica si vuole dar vita ad un "luogo" in cui la comunità professionale degli operatori URP possa incontrarsi per lavorare assieme, per condividere modalità organizzative e per trovare soluzioni a problemi condivisi.

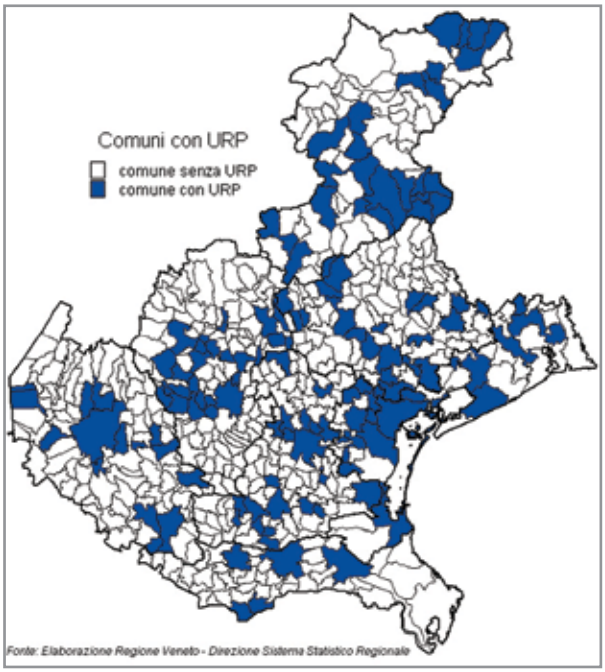
Il progetto sarà identificato da un logo della Rete degli URP del Veneto, che verrà scelto attraverso proposte grafiche dei partecipanti alla rete medesima.

Sono coinvolti, in questa prima fase del progetto, gli URP di: Regione, Province, Enti Locali che si sono dotati di URP. Mentre solo in una seconda fase l'iniziativa si aprirà a Camere di Commercio, Agenzie delle Entrate, Questure, Prefetture, Ulss, ecc.

Come si può evincere dalla lettura della cartina geografica sopra riportata, attualmente sono stati istituiti nel territorio 131 URP comunali, un URP in una Comunità Montana, oltre ai 7 URP provinciali ed ai 7 URP regionali (fonte www.regione.veneto.it/urp).

Di fronte a tale situazione è auspicabile che tutti gli enti locali si attivino per dare vita ad un proprio URP.

Attualmente aderiscono alla Rete 46 URP comunali, oltre ai 7 URP provinciali ed ai 7 URP regionali.



Agevolare l'accesso degli operatori URP al patrimonio conoscitivo di ogni ente,...

FINALITÀ

Il progetto "Rete degli URP del Veneto" in generale, si propone di:

1. Agevolare l'accesso degli operatori URP al patrimonio conoscitivo di ogni ente, mettendo loro a disposizione una base di dati che chiarisca i servizi offerti e le funzioni ricoperte da ciascuno.

2. Facilitare ai cittadini l'utilizzo dei servizi offerti dalle PA semplificando l'accesso alle informazioni e ai documenti sui servizi medesimi. Questo obiettivo si realizza facendo in modo che l'informazione possa essere sempre più organicamente strutturata per diventare patrimonio comune all'intera collettività. Si farà ricorso, per la realizzazione di questo obiettivo, all'utilizzo di schede/moduli contenenti tutte le informazioni relative alle attività degli enti partecipanti alla rete e raggruppate in un unico applicativo informatico.

3. Favorire la reciproca informazione fra gli URP e gli uffici di tutti gli enti territoriali attraverso il potenziamento delle tecniche della comunicazione interna.

4. Promuovere l'ascolto, verificando la qualità e il gradimento dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni, anche mediante specifiche azioni di customer satisfaction rivolte ai cittadini-utenti dei servizi.

Favorire la reciproca informazione fra gli URP e gli uffici di tutti gli enti territoriali...

5. Diffondere e consolidare nei cittadini un'immagine positiva dell'operato delle pubbliche amministrazioni attraverso il ricorso ai media: organi di stampa, emittenti radio-televisive, campagne di comunicazione etc.

6. Promuovere all'interno degli enti locali le nuove tecnologie mediante un uso intelligente dell'Information Communication Technology (ICT).

7. Aiutare con azioni "sul campo" e qualitativamente apprezzabili l'aggiornamento professionale degli operatori URP, anche per l'utilizzo dell'applicativo informatico.

COME ISCRIVERSI ALLA RETE

Quando parliamo di Rete in termini di collaborazione e di coordinamento fra più persone ed enti, facciamo riferimento alla capacità organizzativa che ogni soggetto partecipante mette in gioco.
Gli enti locali interessati all'adesione e alla partecipazione alla Rete degli URP del Veneto, potranno iscriversi utilizzando il sito http://elearning.regione.veneto.it, messo gratuitamente a disposizione dalla Regione del Veneto e nato come strumento per la formazione a distanza.
E' stata creata all'interno di questo sito un'area appositamente dedicata alla comunità professionale degli URP. Le modalità di accesso al servizio sono facilmente intuibili, come da dettagliata descrizione riportata nell'allegato 3. Si tratta sostanzialmente di entrare nell'area riservata alle "comunità professionali" del portale e di seguire le semplici istruzioni di iscrizione.
Attuata la procedura di iscrizione, tutti gli operatori URP diventano parte di questa comunità e possono utilizzare questo strumento altamente interoperativo, fortemente orientato a sviluppare ed accrescere il senso di appartenenza dei componenti della rete. Sarà possibile scambiare informazioni, notizie, comunicazioni, dibattere argomenti ed esprimere opinioni e altro ancora.

AZIONI DEL PROGETTO

Con il perseguimento delle sotto indicate azioni ci si propone di favorire il processo di costituzione e consolidamento della rete mediante :

1. "Rete di relazioni" tra Uffici per le Relazioni con il Pubblico – URP

2. Condivisione di banche dati integrate con le informazioni in possesso dei vari enti locali

3. Miglioramento delle tecniche di comunicazione interna

4. Corsi di formazione

5. Estensione del progetto agli URP non aderenti

6. Campagne di comunicazione

7. Organizzazione di eventi

8. Verifiche sulla qualità dei servizi e sul loro gradimento da parte degli utenti (interni ed esterni)

1. La "**rete di relazioni**" tra Uffici per le Relazioni con il Pubblico – URP del territorio regionale prevede incontri periodici tra i responsabili degli URP della Rete – affiancati di volta in volta da addetti per motivarli e renderli edotti sui progetti - nelle diverse sedi per una sempre migliore conoscenza e scambio delle reciproche competenze ed esperienze di lavoro e di organizzazione degli uffici.

2. **Costruzione di banche dati integrate con le informazioni in possesso dei vari enti locali**: è un'azione finalizzata a gestire, acquisire, organizzare e raccordare le informazioni delle pubbliche amministrazioni. Obiettivo dell'attività è di rendere utilizzabile il patrimonio conoscitivo presente nelle banche dati di ciascun ente, superandone i limiti in termini di disomogeneità, incompletezza, incongruenza, e rendendo possibile l'interrelazione tra diverse strutture informative.

3. **Miglioramento delle tecniche di comunicazione interna**: la Regione del Veneto promuoverà, anche presso gli enti locali, il rafforzamento e la diffusione di buone pratiche di comunicazione interna, mirate a favorire il flusso delle informazioni tra gli URP del territorio.
A tal fine metterà a disposizione degli Enti della Rete circolari e documenti che disciplinano i procedimenti di comunicazione interna regionale.

4. **Corsi di formazione**: saranno organizzati in collaborazione con la Direzione Sistema Informatico e con il sostegno della competente struttura della Direzione Risorse Umane.
Avranno come obiettivo avvicinare gli operatori all'utilizzo

degli strumenti informatici implementati sul Portale degli URP nell'applicativo informatico, di migliorare la comunicazione esterna ed interna dei responsabili e degli addetti URP.

5. **Estensione del progetto agli URP non aderenti**: saranno intraprese appropriate iniziative per informare gli enti che non hanno aderito alla rete inviando ai medesimi delle e-mail con invito ad accedere al portale per verificarne l'utilità, oppure invitandoli agli incontri provinciali o ad eventuali convegni che si svolgeranno periodicamente per il consolidamento delle finalità del progetto.

6. **Campagne di comunicazione**: la Regione, in collaborazione con tutti gli enti locali partecipanti al progetto "Rete degli URP del Veneto" intende – una volta sperimentata l'efficacia di significative azioni della Rete - avviare una campagna di comunicazione volta a far conoscere ai cittadini attraverso i vari media che in ogni sede provinciale della Regione, in ogni Provincia e nei principali Comuni è aperto un punto di contatto tra l'amministrazione pubblica e il cittadino, dove tutti possono trovare ascolto, informazioni, notizie, soluzioni ai problemi pratici della vita; in una parola dove possono "comunicare" con la PA.
La Rete degli URP del Veneto e i singoli URP che la compongono dovranno essere presentati con messaggi chiari e coinvolgenti relativi alla mission dell'URP che è prioritariamente quella di informare e accreditarsi come luogo di relazione, di contatto, di incontro e di interfaccia tra le persone e il mondo della PA, per facilitare e migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni.

7. **Organizzazione di eventi**. Nel "Portale" saranno evidenziati gli eventi interessanti per la Rete degli URP del Veneto ad esempio: convegni organizzati da diversi enti su tematiche specifiche della comunità professionale, partecipazione degli enti a fiere del settore e informazioni significative dell'amministrazione locale (incarichi, elezioni, ecc.).

8. **Verifiche sulla qualità dei servizi e sul loro gradimento da parte degli utenti** (interni ed esterni). Da anni gli URP Regionali svolgono un monitoraggio mensile degli utenti al fine di conoscere quali siano i settori di maggior richiesta di informazioni e di valutazione delle tipologie degli utenti dell'ufficio.
Altrettanto viene fatto negli URP delle Province e dei Comuni aderenti alla Rete, naturalmente con modalità diversificate e con risultati possibilmente aggregabili tra loro. Si ritiene ora opportuno un confronto tra i vari sistemi di monitoraggio al fine di trovare quale di questi possa essere utilizzato da tutti gli URP della rete. Si dovrà ricercare il sistema di più semplice e rapida compilazione, utilizzando un programma informatico che consenta l'inserimento immediato dei dati da parte degli operatori così da realizzare un monitoraggio dell'utenza complessiva che si rivolge agli URP del territorio.

IL PORTALE

UN LUOGO DI INCONTRO
DELLA COMUNITA' PROFESSIONALE

Per dare vita ad una comunità professionale è essenziale individuare un "luogo di incontro" in cui i partecipanti alla rete possano ritrovarsi, dialogare, scambiarsi informazioni, reperire news e materiali e lavorare insieme. A questo proposito sarà costruito un apposito "portale", per offrire un ampio numero di servizi e risorse come ad esempio notizie, servizi di posta elettronica, gruppi di discussione, motori di ricerca, archivi di documenti, lavagne elettroniche, ecc.

Questo strumento risponderà all'esigenza di selezionare, organizzare e mettere a disposizione degli URP in primis e successivamente al cittadino quanto la P.A. produce in termini di informazione e di servizi.

Considerato che il "portale" sarà uno strumento a disposizione ed implementato da tutti gli enti partecipanti, avrà una struttura flessibile in grado di raccogliere in itinere tutti gli arricchimenti informativi e di comunicazione. La molteplicità dei dati e dei titolari degli stessi impone che ciascun ente interessato assuma la responsabilità di quanto vuole mettere a disposizione degli altri URP e dei pubblici.

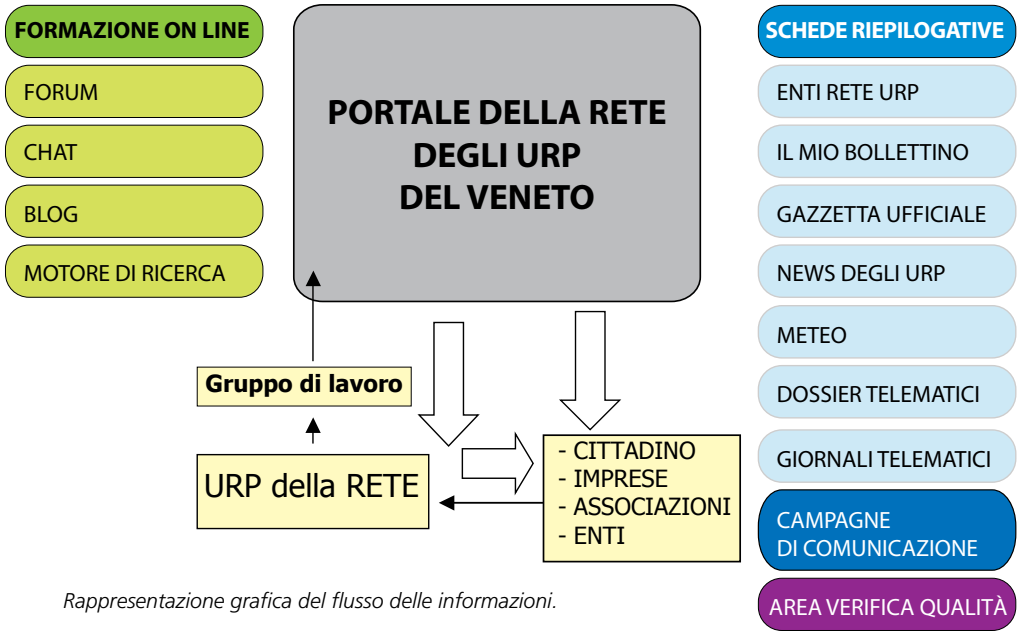
Al fine di comprendere le potenzialità di questo strumento, è stata elaborata una rappresentazione grafica, nella quale sono illustrati:

- i contenuti del "portale" con l'elenco degli strumenti messi a di-

... Questo strumento risponderà all'esigenza di selezionare, organizzare e mettere a disposizione degli URP in primis e successivamente al cittadino quanto la P.A. produce in termini di informazione e di servizi.

sposizione per reperire o per scambiarsi informazioni, quali ad es. il bollettino, le schede informative, l'anagrafica degli enti partecipanti, il blog, la chat, ecc.
- l'indicazione dei flussi delle informazioni a cui vi possono attingere sia gli URP del Veneto che i cittadini, le imprese, le associazioni ed altri enti. Come si noterà, è previsto anche un flusso di informazioni che dal cittadino giunge agli URP della Rete, dando luogo ad un meccanismo di feedback per il miglioramento del portale.

Un grafico ci aiuta meglio a comprendere il flusso dei dati.



Rappresentazione grafica del flusso delle informazioni.

Lo strumento sopra descritto sarà caratterizzato da una home page che permetta all'utente di ottenere, in pochi secondi, una sintesi dei servizi messi a disposizione: in un rapido colpo d'occhio sarà possibile individuare l'area di interesse e potrà proseguire la ricerca di informazioni cliccando sui collegamenti, o link, alle altre pagine web.
La rappresentazione grafica riportata di seguito descrive come sarà organizzata la home page del "portale".

Come si può notare il "portale" sarà diviso secondo aree, che rispecchiano anche in termini di tassonomia le azioni della Rete:

Area Banche dati: comprensiva delle schede per materia e dell'anagrafica degli Enti.

Area Rete di relazioni: comprensiva di notizie, forum tematici, documenti condivisi, blog, chat e altro.

Area Formazione: comprensiva degli strumenti per la formazione su temi di interesse comune e per la formazione a distanza.

Area Enti non aderenti (e senza URP) : comprensiva di uno spazio aperto agli enti in fase di apprendimento nella costituzione di uffici relazioni con il pubblico o di sportelli polifunzionali per il cittadino. Anche solo con la presenza di link esterni a siti specializzati nell'ambito della comunicazione pubblica.

Area campagne di comunicazione: comprensiva di uno spazio riservato ad iniziative ed eventi particolari, promossi o dalla Regione o dagli Enti.

Area Eventi della Rete: comprensiva della segnalazione di incontri interni fra i partecipanti, anche virtuali.

Area Verifica sulla qualità dei servizi: comprensiva della raccolta di segnalazioni e monitoraggio sulla percezione del miglioramento dei servizi dopo la realizzazione della rete.

STRUMENTI E MODALITÀ OPERATIVE PER LAVORARE IN RETE

Si elencano, di seguito, gli strumenti che potranno essere utilizzati a garanzia dell'operatività del lavoro di rete:

1. **L'applicativo informatico**
2. **La banca dati anagrafe**
3. **La newsletter**
4. **Le schede/moduli informativi**
5. **Il motore di ricerca**
6. **I dossier tematici**

1. Verrà utilizzato un software collaborativo che faciliti e renda più efficace il lavoro cooperativo da parte di gruppi di persone e che sia in grado di distribuire contenuti informativi e formativi utilizzando più media contemporaneamente e gestendo processi comunicativi alimentati da più fonti. (Allegato n. 1)

2. La banca dati "**anagrafe**" riunisce, tutte le informazioni relative agli URP dislocati nella Regione. Per ogni provincia sono elencati tutti gli enti locali presenti nel territorio provinciale (Provincia, Comuni e, dove esistenti, Comunità Montane). Dopodiché per ogni ente sono riportati indirizzo, e-mail, sito web, numero di telefono e fax dell'URP se l'ente ne è dotato. Per altri enti i riferimenti indicati sono relativi all'Ufficio che ne copre le funzioni. Sono inoltre indicati anche gli altri enti pubblici dotati di URP, con le stesse informazioni sopra elencate. Ciascun URP potrà alimentare la banca dati, in modo tale da garantire il costante aggiornamento delle informazioni.

3. La **Newsletter** della Rete degli URP del Veneto è una lettera informativa dedicata ad argomenti di interesse comune inserita nel portale. Per ogni argomento vengono riportati i contenuti più rilevanti, cercando, in particolare, di indicare i destinatari dell'iniziativa descritta e alla fine del comunicato è sempre presente un link che rimanda ad un documento più esaustivo.

4. Le **schede/moduli informativi** permettono di raggruppare insieme, nel futuro "portale", le informazioni relative alle attività/progetti degli enti partecipanti alla rete. In tal modo si potrà ottenere una razionalizzazione dell'ampia quantità di informazioni messe a disposizione dai siti di tutti gli enti al fine di fare chiarezza su tutte le materie che prevedono un'azione congiunta di Regione, Province e Comuni. Ogni scheda sarà strutturata in modo semplice, evidenziando per ogni materia l'argomento, la descrizione della procedura, i benefici, la tempistica, le competenze, i link utili ed i riferimenti normativi e le azioni che il cittadino deve compiere per raggiungere i suoi obiettivi. Ognuno di questi elementi della scheda porterà, mediante link, direttamente alle pagine web dei siti istituzionali corrispondenti. Queste pagine saranno aggiornate dagli enti secondo la loro competenza: le direzioni regionali compileranno su indicazione del gruppo di lavoro (vedi capitolo successivo), la prima parte della scheda e rinvieranno con link alle pagine web aggiornate del proprio sito. Analogamente faranno gli altri enti interessati alla materia trattata: Province, Comuni, eventuali altri enti. Nel caso di materie di competenza esclusiva di un singolo ente, è previsto l'inserimento di schede strutturate dall'ente medesimo in alternativa all'utilizzo dello schema-tipo regionale.
Una rappresentazione grafica (allegato 2) illustra l'origine e il flusso di immissione delle informazioni per il completamento della scheda.
Gli URP aderenti alla Rete faranno verifiche, valuteranno l'operatività e proporranno al gruppo di lavoro i miglioramenti da apportare.
Tutti i dati presenti nel portale saranno a disposizione del cittadino direttamente o tramite gli URP che aderiscono alla Rete.

5. La ricerca delle informazioni all'interno del portale potrà essere effettuata in due modi: o utilizzando un **motore di ricerca** o attraverso delle macroaree sull'esempio di www.italia.gov.it.
Le informazioni sulle modifiche alla banca dati, quali l'inserimento di nuove schede, la modifica o l'aggiornamento delle stesse possono essere diffuse anche attraverso strumenti innovativi, quali aggregatori (RSS) e podcast.
Per facilitare la consultazione delle schede sarà disponibile un dizionario sintetico ed un link rimanderà direttamente agli Istituti richiamati nelle schede.

6. Nell'area banche dati si possono prevedere degli approfondimenti come i dossier su materie di particolare importanza, inserendo una raccolta ordinata di tutto il materiale disponibile presso le strutture regionali e gli enti locali su specifiche materie, ad esempio sulla casa o sul risparmio energetico etc. o studi di particolare interesse.

...un software collaborativo che faciliti e renda più efficace il lavoro cooperativo da parte di gruppi di persone e che sia in grado di distribuire contenuti informativi e formativi...

RUOLI E COMPETENZE DI ENTI DIVERSI

La costituzione di una rete di relazioni tra gli URP mira a potenziare la comunicazione tra gli enti pubblici al fine di razionalizzare i rapporti tra gli enti, il decentramento e una maggiore efficienza dei servizi al cittadino.
Appare imprescindibile l'esigenza di iniziare a costituire molteplici trait-d'union tra le amministrazioni pubbliche, per favorire una diffusione capillare delle informazioni. Il nuovo sistema di comunicazione richiede, quindi, maggiore collaborazione interna, motivazione dei soggetti coinvolti e scambio bidirezionale di informazioni in tempo reale anche tra amministrazioni diverse.
Pertanto ogni ente coinvolto si impegnerà ad adempiere alle competenze concordate.

Gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono istituiti presso la Direzione Regionale Comunicazione e Informazione, i cui componenti sono nominati di volta in volta, in base alle questioni da trattare e ai problemi da risolvere, dalla Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione, anche su indicazione degli URP della Rete.

Unità tecnico/informatica

È istituita presso i servizi informatici della Regione, impegnata nello sviluppo tecnologico e informatico della rete, a supporto delle varie esigenze tecniche indispensabili al suo funzionamento.

In vista della realizzazione del progetto "Rete degli URP del Veneto" la **Regione del Veneto**, compatibilmente con le proprie risorse economiche, umane e di disponibilità temporale:

· Svolgerà una funzione di coordinamento e di raccordo con le politiche e le iniziative implementate a livello regionale;

· Sosterrà il processo di costituzione e consolidamento del progetto "Rete degli URP del Veneto", nei limiti delle risorse disponibili;

· Metterà a disposizione risorse informatiche;

· Organizzerà corsi di avvicinamento allo strumento informatico;

· Garantirà la pubblicizzazione del progetto "Rete degli URP del Veneto";

· Stimolerà l'adesione di altri enti al progetto;

· Assicurerà, in collaborazione con gli altri partecipanti alla rete, la regolarità e la completezza delle informazioni attraverso verifiche periodiche;

· Coordinerà e controllerà il corretto utilizzo delle risorse informatiche.

Gli **Uffici per le Relazioni con il Pubblico regionali** parteciperanno a gruppi di lavoro:
· per la scelta delle materie oggetto di scheda riepilogativa (vedi allegato n.2);
· per l'impostazione del portale;
· per il raccordo con gli altri enti;
· per favorire la condivisione di azioni atte ad arricchire il progetto con nuove iniziative;
· per valutare, di concerto con gli URP degli enti locali, la funzionalità del portale e proporre i dovuti miglioramenti.

Gli **Enti Locali**:
· svilupperanno strumenti per il miglioramento della comunicazione interna;
· scambieranno informazioni anche attraverso l'utilizzo di applicativi informatici;
· proporranno iniziative formative;
· proporranno nuove azioni per favorire uno sviluppo organizzativo e tecnico relativamente alle funzioni di informazione e di relazione con la cittadinanza;
· promuoveranno incontri per la discussione di temi di interesse comune e per la verifica dello "stato d'azione" del progetto;
· redigeranno e aggiorneranno le schede informative relative alle attività che prevedono l'intervento di Regione, Province e Comuni;
· valuteranno, di concerto con gli URP della Regione, la funzionalità del portale e proporranno i dovuti miglioramenti

· scambieranno informazioni anche attraverso l'utilizzo di applicativi informatici;
· proporranno iniziative formative;
· proporranno nuove azioni per favorire uno sviluppo organizzativo e tecnico relativamente alle funzioni di informazione e di relazione con la cittadinanza;
...

PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI LAVORI

Gli aderenti alla Rete si impegneranno per attuare le seguenti azioni:

· Impostazione del **supporto informatico** in accordo con la Direzione Sistema Informatico;
· Condivisione dell'applicativo con gli URP aderenti al progetto per l'implementazione dei dati di loro competenza (schede e/o link di rinvio alla pagina del loro sito);
· Compilazione di **schede per materia**;
· Implementazione del portale con le nuove schede;
· **Formazione** degli URP aderenti sull'uso del supporto informatico scelto;
· Formazione degli operatori su temi di particolare interesse con la collaborazione delle strutture regionali;
· Arricchimento del portale con altri **servizi**;
· **Valutazione e collaudo** dei processi;
· Elaborazione di un **logo** per la "Rete degli URP" del Veneto;
· **Convegno** di presentazione del portale;
· Comunicati stampa;
· **Pubblicizzazione del portale**;
· Favorire, con **contatti** diretti dei responsabili URP regionali, l'adesione progressiva di altri enti al progetto "Rete degli URP del Veneto".

BENEFICI

Si ritiene che la realizzazione e attuazione di questo progetto possa comportare una serie di benefici sia per i cittadini che per le PA.

Il cittadino potrà semplificare il proprio rapporto con la PA, in quanto lo sportello URP coniuga le esigenze di "comunicazione ed interazione" della pubblica amministrazione con quelle di "accessibilità e conoscenza" dell'utente finale rispetto ad opportunità, diritti, doveri, ecc.;

· avrà maggiore garanzia di trasparenza e snellezza nella gestione delle pratiche, assicurata da un sistema integrato per la gestione e il monitoraggio ad alto livello del procedimento amministrativo;

· acquisirà possibilità di accesso, attraverso un "motore di ricerca tematico", alla documentazione informativa su temi di interesse (es. leggi, atti e delibere, gazzette ufficiali, ecc.) presenti anche su siti web istituzionali e non pubblicamente accessibili;

Dall'altro lato, la PA potrà :

· migliorare il livello di comunicazione e cooperazione fra gli URP di enti diversi, mediante, l'adozione di strumenti di misurazione delle richieste degli utenti e la standardizzazione della struttura delle informazioni comuni, quali quelle relative all'organizzazione degli enti ("chi fa che cosa") e la descrizione dei procedimenti amministrativi e la modulistica;

· migliorare il livello di integrazione informativa ed organizzativa dell'URP all'interno della propria struttura amministrativa. Metodiche e strumenti standard permetteranno infatti l'acquisizione in tempo reale di informazioni attinenti l'attività del proprio ente (atti, decreti deliberativi, nuova normativa nazionale, regionale ed europea, ecc.), utili all'aggiornamento delle banche dati;

· realizzare contatti più facili ed immediati fra gli URP attraverso l'accesso strutturato alle banche dati di livello regionale o sovraregionale attraverso sistemi di knowledge management.

> ...realizzare contatti più facili ed immediati fra gli URP attraverso l'accesso strutturato alle banche dati ...

ALLEGATO 1

L'APPLICATIVO INFORMATICO PER LA RETE DEGLI URP DEL VENETO

Gli enti locali che saranno interessati all'iscrizione e alla partecipazione alla Rete degli URP del Veneto, possono accedere all'applicativo messo a disposizione dalla Regione del Veneto.

Una volta attuata tale procedura, tutti gli operatori URP diverranno parte di una comunità professionale degli URP e potranno utilizzare l'applicativo informatico interattivo adottato, fortemente orientato a sviluppare ed accrescere il senso di appartenenza dei componenti la Rete. Ci si potrà agevolmente scambiare informazioni, notizie, comunicazioni, dibattere argomenti ed esprimere opinioni e altro ancora. Ogni utente potrà accedere ai contenuti in qualsiasi momento e in ogni luogo in cui esista una connessione. Si potrà altresì dialogare con gli altri componenti della rete in modalità sincrona, interagendo con loro tramite chat, forum, lavagne condivise, eventuale videoconferenza e così via. La modalità più usuale è tuttavia quella asincrona (che non necessita della presenza contemporanea di più utenti nello stesso momento) e si attua tramite forum di discussione, document repository, accesso ai materiali documentati o di supporto. Tutte le informazioni inviate dagli utenti restano indicizzate nel database dell'applicativo. I contenuti possono essere progettati in diversi formati: pagine HTML, animazioni 2D o 3D, contributi audio, contributi video, simulazioni, documenti interattivi, questionari. Si tratta di contenuti realizzati in modalità multimediale che possono essere costruiti ad hoc oppure modificati in corso d'opera.

Le modalità di accesso alla banca dati e alla rete saranno organizzate su base gerarchica secondo i seguenti livelli:

1. Amministratore di rete (Responsabili degli URP Regionali, ed eventualmente con delega i Collaboratori);

2. Collaboratore di banche dati e delle altre aree del sito (Referenti della comunicazione interna, Collaboratori URP, Referenti degli URP comunali e provinciali);

3. Lettore (tutti gli operatori URP e gli operatori degli enti locali e il cittadino).

Il tutto dovrebbe rientrare nella seguente schematizzazione:

RUOLO	FUNZIONI	CHI	DOVE	QUANDO
Amministratori della Rete	- Consentono gli accessi - Bloccano o negano accessi non corretti Implementano e coordinano tutte le aree del sito - Controllano la veridicità e la funzionalità degli inserimenti dei collaboratori	- Responsabili URP regionali - Collaboratori URP regionali (eventualmente delegati)	Intervengono con possibilità di modifica in tutte le funzioni del sito	Periodicità settimanale di aggiornamento
Collaboratori della Rete	- Implementano e modificano l'area Banche dati e l'area Rete di relazioni - Intervengono nelle altre aree del sito	- Referenti della Comunicazione interna regionali - Collaboratori - URP regionali - Referenti e/o responsabili degli URP degli Enti Locali e degli altri enti	Intervengono con possibilità di modifica in tutte le funzioni del sito (banche dati, sezioni di comunicazione ed informazione)	In occasione di modifiche normative - Periodicità mensile di aggiornamento
Lettori della Rete	Accedono su richiesta fatta agli amministratori	Tutti gli operatori URP e tutti gli operatori della Regione e degli Enti locali e il cittadino	Visualizzano tutte le funzioni del sito (banche dati, sezioni di comunicazione ed informazione)	Sempre

Già all'atto dell'iscrizione gli amministratori acquisiranno in un apposito database tutti gli elementi identificativi del collaboratore e del lettore iscrittosi al sito. In base al ruolo/funzione ed ente di appartenenza il sistema assegnerà automaticamente il ruolo di collaboratore e/o lettore del sito. Gli amministratori sono tenuti al controllo della veridicità dei dati inseriti anche a campione.

Queste potrebbero essere le modalità di iscrizione al sito per un collaboratore:

Per accedere all'area riservata per modificare i dati e le informazioni devi creare un nuovo account per te su questo sito. Questi sono i passi per aprire il tuo account:

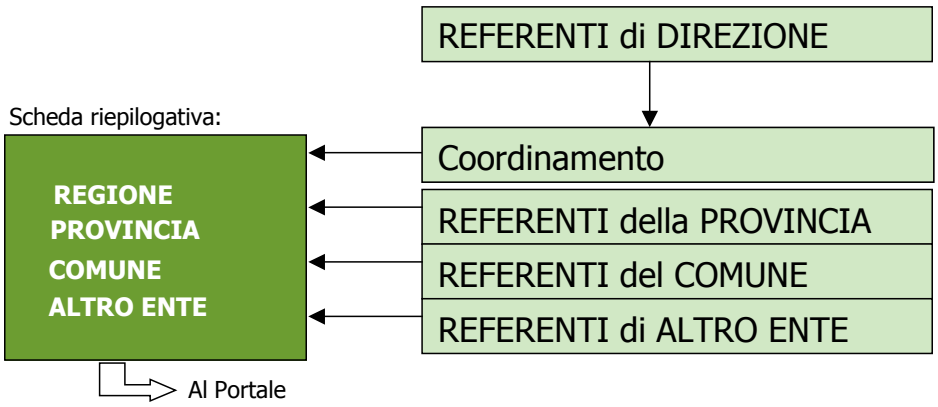
1. Compila il form Nuovo Utente con i tuoi dati.
2. Un email verrà spedita al tuo indirizzo di posta elettronica.
3. Leggi l'email e clicca sul link che essa contiene.
4. La tua registrazione sarà confermata e sarai riconosciuto dal sistema come utente registrato.
5. Puoi adesso accedere al sito. Da ora avrai solo bisogno del tuo username e della tua password (nel form di questa pagina) per aver accesso al corso in cui ti sei iscritto.

Crea un nuovo username e password:	
Username:	
Password:	**Compilare con le tue informazioni:**
Indirizzo e-mail:	
Nome:	
Cognome:	
Città:	
Ente di appartenenza: *Comune, Provincia, Regione Veneto*	
Eventualmente struttura:	
Ruolo/funzione: *Responsabile, collaboratore, ecc.*	

ALLEGATO 2

SCHEDA RIEPILOGATIVA E FLUSSO DEI DATI

Competenze inserimento dati e aggiornamento:



Uno degli elementi qualificanti del progetto "Rete degli URP del Veneto" è la banca dati fondata su schede riepilogative per materia, che raccolgono un'ampia quantità di informazioni messe a disposizione dai siti di tutti gli enti aderenti alla Rete. E' prevista un'azione congiunta di Regione, Province, Comuni e/o altri Enti interessati alla materia trattata.

Questa rappresentazione grafica illustra l'origine e il flusso di immissione delle informazioni per l'implementazione e l'aggiornamento della scheda.

La Regione del Veneto ha una sua organizzazione di comunicazione interna fondata su "Referenti di Direzione". Ogni referente, avvalendosi degli Uffici della sua Direzione, in collaborazione con il Coordinatore della Comunicazione interna, provvederà a implementare le schede per la parte di competenza della Regione.

Anche le Province, i Comuni e/o altri Enti interessati provvederanno, avvalendosi dei propri dipendenti, ad implementare le schede, ciascuno per la parte di propria competenza.

ALLEGATO 3

SCHEDA RIEPILOGATIVA TIPO

ARGOMENTO/MATERIA

Competenza:

REGIONALE ☐ STATALE ☐ PROVINCIALE ☐

COMUNALE ☐

ALTRO (specificare) ☐

_____

Struttura regionale/provinciale/comunale interessata:

Descrizione sintetica della materia:

Normativa e atti amministrativi di riferimento:

Destinatari dell'iniziativa:

Tipologia di spese finanziate:

Sito internet per modulistica e approfondimenti:

Ufficio del referente:

Data stesura o ultimo aggiornamento:

Flash srl - PD

DIREZIONE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
Rio dei Tre ponti - Dorsoduro 3494/a - Palazzo ex ULSS - 30123 Venezia
Tel. 041 2792630 - 2621- 1656 - Fax. 041/2792617 - e-mail: cominfo@regione.veneto.it

Presentazione del Portale

“Rete degli URP del Veneto”

Adriano Palentini – Responsabile URP regionale di Vicenza

24 marzo 2009 Valdagno
23 novembre 2009 Chiampo
3 dicembre 2009 Thiene
21 dicembre 2009 Bassano del Grappa

REGIONE DEL VENETO

urp
rete degli urp

Presentazione del Portale "La Rete degli URP del Veneto"

Angelo Tabaro – Segretario Regionale alla Cultura

Francesca Del Favero – Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione

Loris Lovat – Responsabile URP di Belluno
Marcello Zanovello – Responsabile URP di Treviso
Marco Trevisan – Ditta Bazzmann srl

11 novembre 2009
Centro Culturale Don Orione
Artigianelli - Venezia

www.reteurpveneto.it

“La Rete degli URP del Veneto”
La Storia

Rovigo, 6 ottobre 2006

Gli URP della Regione presentano il progetto ed invitano i colleghi degli Enti Locali a partecipare

Venezia, 1° febbario 2007

Workshop “La Rete degli URP”

Venezia, 15 gennaio 2008

Convegno “Il Portale della Rete degli URP del Veneto”

Piazzola sul Brenta (PD), 25 giugno 2009

Pubblicazione del Portale in internet

Venezia, 11 novembre 2009

Pubblicizzazione del Portale

Campagna di adesione

Ammissione del progetto “Rete degli URP del territorio veneto” al Concorso Premiamo i Risultati

- Promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

Per:

- Premiare gli esempi di buona amministrazione
- Semplificare i processi amministrativi
- Introdurre sistemi di ascolto del cittadino
- Dematerializzare i documenti

“La Rete degli URP del Veneto” Finalità del Progetto

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con il *Cittadino*
- Rilevare l’evoluzione delle richieste dei *Cittadini*
- Garantire l’accesso del *Cittadino* alla PA
- Rilevare la soddisfazione dei *Cittadini*

“La Rete degli URP del Veneto”
La Comunità

- **Operatori degli URP e degli Enti aderenti**
- **Referenti della comunicazione interna regionale**
- **Gruppo di Lavoro – composizione mista Regione ed Enti Locali**

Il Progetto

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Ultimi aggiornamenti del Portale**
  - **Revisione supporto informatico**
  - **Manuale di stile**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Gestione del Portale**
  - **Contatti con gli Enti Locali**
  - **Banca dati: Schede**
  - **Collegamenti alle schede**
  - **Notizie e Approfondimenti**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Verifica e valutazione**
  - **Contenuti e Aggiornamenti:**
    - **Schede – Notizie e Approfondimenti**
  - **Customer Satisfaction con gli Enti della Rete**
  - **Funzionalità ed Efficacia del Portale: GdL**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Accessi del Pubblico al Portale**
  - **Luglio-Agosto 2009**
    - **Sorgenti di traffico - Titoli – Provenienza – Parole chiave – Durata – Panoramica visitatori - Tipologie**
  - **Settembre-Ottobre 2009**
    - **Accessi - Sintesi**

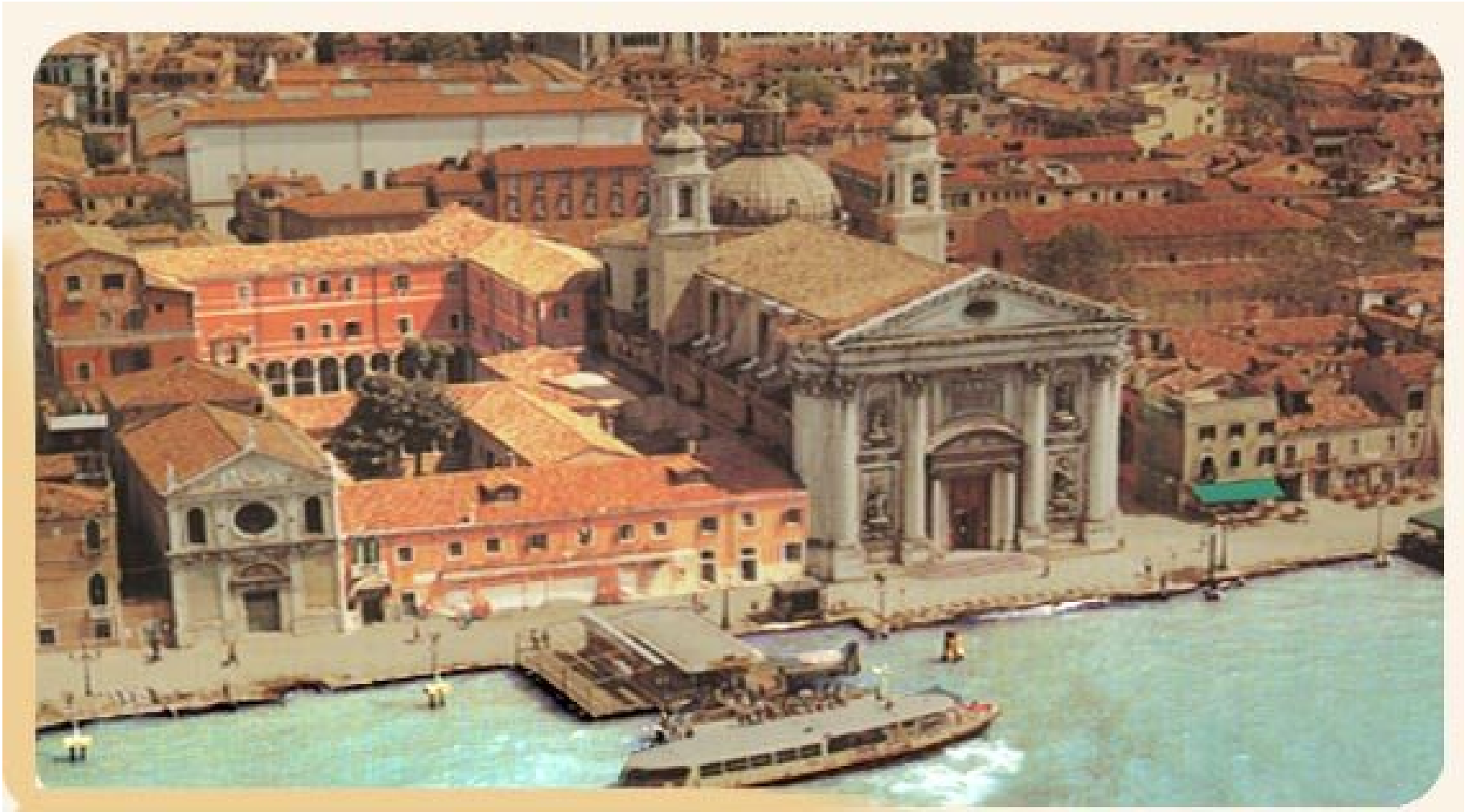
“La Rete degli URP del Veneto”

- **Campagna nuove adesioni**
  - **Individuazione nuovi partner**
    - **Riepilogo adesioni**
  - **Protocollo d’intesa**
  - **Assistenza nuovi partner**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Apertura al Cittadino**
  - **Inserimento nel web: 25 giugno 2009**
  - **Presentazione del Portale: oggi**
  - **Inserimento logo nei siti dei partner**
    - **Agordo - Domegge di Cadore – Lozzo di Cadore - Ponte nelle Alpi - …**
  - **…**

ARRIVEDERCI



REGIONE DEL VENETO

urp
rete degli urp

Presentazione del Portale "La Rete degli URP del Veneto"

Angelo Tabaro – Segretario Regionale alla Cultura

Francesca Del Favero – Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione

Loris Lovat – Responsabile URP di Belluno
Marcello Zanovello – Responsabile URP di Treviso
Marco Trevisan – Ditta Bazzmann srl

11 novembre 2009
Centro Culturale Don Orione
Artigianelli - Venezia

www.reteurpveneto.it

“La Rete degli URP del Veneto”
La Storia

Rovigo, 6 ottobre 2006

Gli URP della Regione presentano il progetto ed invitano i colleghi degli Enti Locali a partecipare

Venezia, 1° febbario 2007

Workshop “La Rete degli URP”

Venezia, 15 gennaio 2008

Convegno “Il Portale della Rete degli URP del Veneto”

Piazzola sul Brenta (PD), 25 giugno 2009

Pubblicazione del Portale in internet

Venezia, 11 novembre 2009

Pubblicizzazione del Portale

Campagna di adesione

Ammissione del progetto “Rete degli URP del territorio veneto” al Concorso Premiamo i Risultati

- Promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

Per:

- Premiare gli esempi di buona amministrazione
- Semplificare i processi amministrativi
- Introdurre sistemi di ascolto del cittadino
- Dematerializzare i documenti

“La Rete degli URP del Veneto” Finalità del Progetto

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con il *Cittadino*
- Rilevare l’evoluzione delle richieste dei *Cittadini*
- Garantire l’accesso del *Cittadino* alla PA
- Rilevare la soddisfazione dei *Cittadini*

“La Rete degli URP del Veneto”
La Comunità

- **Operatori degli URP e degli Enti aderenti**
- **Referenti della comunicazione interna regionale**
- **Gruppo di Lavoro – composizione mista Regione ed Enti Locali**

Il Progetto

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Ultimi aggiornamenti del Portale**
  - **Revisione supporto informatico**
  - **Manuale di stile**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Gestione del Portale**
  - **Contatti con gli Enti Locali**
  - **Banca dati: Schede**
  - **Collegamenti alle schede**
  - **Notizie e Approfondimenti**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Verifica e valutazione**
  - **Contenuti e Aggiornamenti:**
    - **Schede – Notizie e Approfondimenti**
  - **Customer Satisfaction con gli Enti della Rete**
  - **Funzionalità ed Efficacia del Portale: GdL**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Accessi del Pubblico al Portale**
  - **Luglio-Agosto 2009**
    - **Sorgenti di traffico - Titoli – Provenienza – Parole chiave – Durata – Panoramica visitatori - Tipologie**
  - **Settembre-Ottobre 2009**
    - **Accessi - Sintesi**

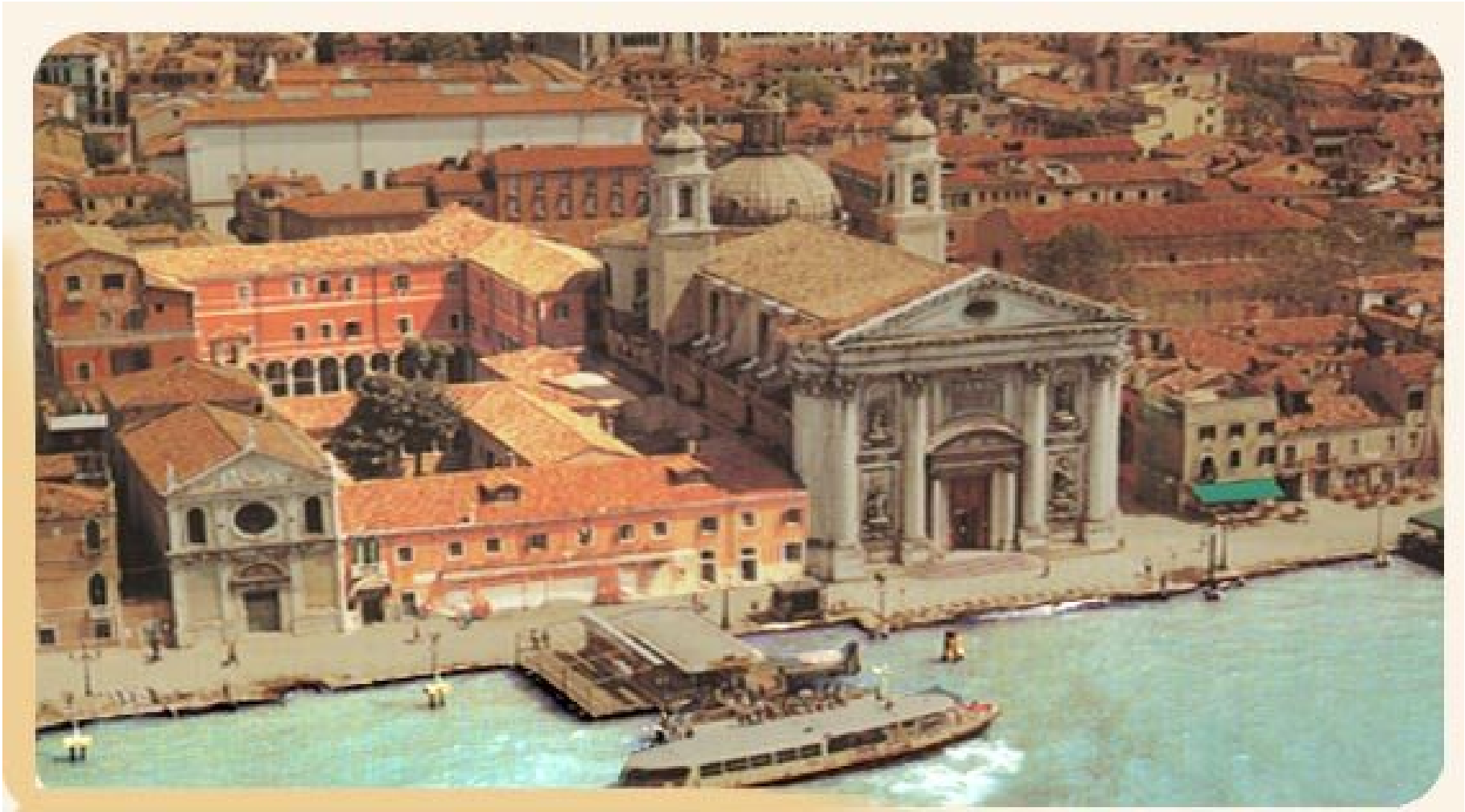
“La Rete degli URP del Veneto”

- **Campagna nuove adesioni**
  - **Individuazione nuovi partner**
    - **Riepilogo adesioni**
  - **Protocollo d’intesa**
  - **Assistenza nuovi partner**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Apertura al Cittadino**
  - **Inserimento nel web: 25 giugno 2009**
  - **Presentazione del Portale: oggi**
  - **Inserimento logo nei siti dei partner**
    - **Agordo - Domegge di Cadore – Lozzo di Cadore - Ponte nelle Alpi - …**
  - **…**

ARRIVEDERCI



REGIONE DEL VENETO

urp
rete degli urp

Presentazione del Portale "La Rete degli URP del Veneto"

Angelo Tabaro – Segretario Regionale alla Cultura

Francesca Del Favero – Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione

Loris Lovat – Responsabile URP di Belluno
Marcello Zanovello – Responsabile URP di Treviso
Marco Trevisan – Ditta Bazzmann srl

11 novembre 2009
Centro Culturale Don Orione
Artigianelli - Venezia

www.reteurpveneto.it

“La Rete degli URP del Veneto”
La Storia

Rovigo, 6 ottobre 2006

Gli URP della Regione presentano il progetto ed invitano i colleghi degli Enti Locali a partecipare

Venezia, 1° febbario 2007

Workshop “La Rete degli URP”

Venezia, 15 gennaio 2008

Convegno “Il Portale della Rete degli URP del Veneto”

Piazzola sul Brenta (PD), 25 giugno 2009

Pubblicazione del Portale in internet

Venezia, 11 novembre 2009

Pubblicizzazione del Portale

Campagna di adesione

Ammissione del progetto “Rete degli URP del territorio veneto” al Concorso Premiamo i Risultati

- Promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

Per:

- Premiare gli esempi di buona amministrazione
- Semplificare i processi amministrativi
- Introdurre sistemi di ascolto del cittadino
- Dematerializzare i documenti

“La Rete degli URP del Veneto” Finalità del Progetto

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con il *Cittadino*
- Rilevare l’evoluzione delle richieste dei *Cittadini*
- Garantire l’accesso del *Cittadino* alla PA
- Rilevare la soddisfazione dei *Cittadini*

“La Rete degli URP del Veneto”
La Comunità

- **Operatori degli URP e degli Enti aderenti**
- **Referenti della comunicazione interna regionale**
- **Gruppo di Lavoro – composizione mista Regione ed Enti Locali**

Il Progetto

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Ultimi aggiornamenti del Portale**
  - **Revisione supporto informatico**
  - **Manuale di stile**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Gestione del Portale**
  - **Contatti con gli Enti Locali**
  - **Banca dati: Schede**
  - **Collegamenti alle schede**
  - **Notizie e Approfondimenti**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Verifica e valutazione**
  - **Contenuti e Aggiornamenti:**
    - **Schede – Notizie e Approfondimenti**
  - **Customer Satisfaction con gli Enti della Rete**
  - **Funzionalità ed Efficacia del Portale: GdL**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Accessi del Pubblico al Portale**
  - **Luglio-Agosto 2009**
    - **Sorgenti di traffico - Titoli – Provenienza – Parole chiave – Durata – Panoramica visitatori - Tipologie**
  - **Settembre-Ottobre 2009**
    - **Accessi - Sintesi**

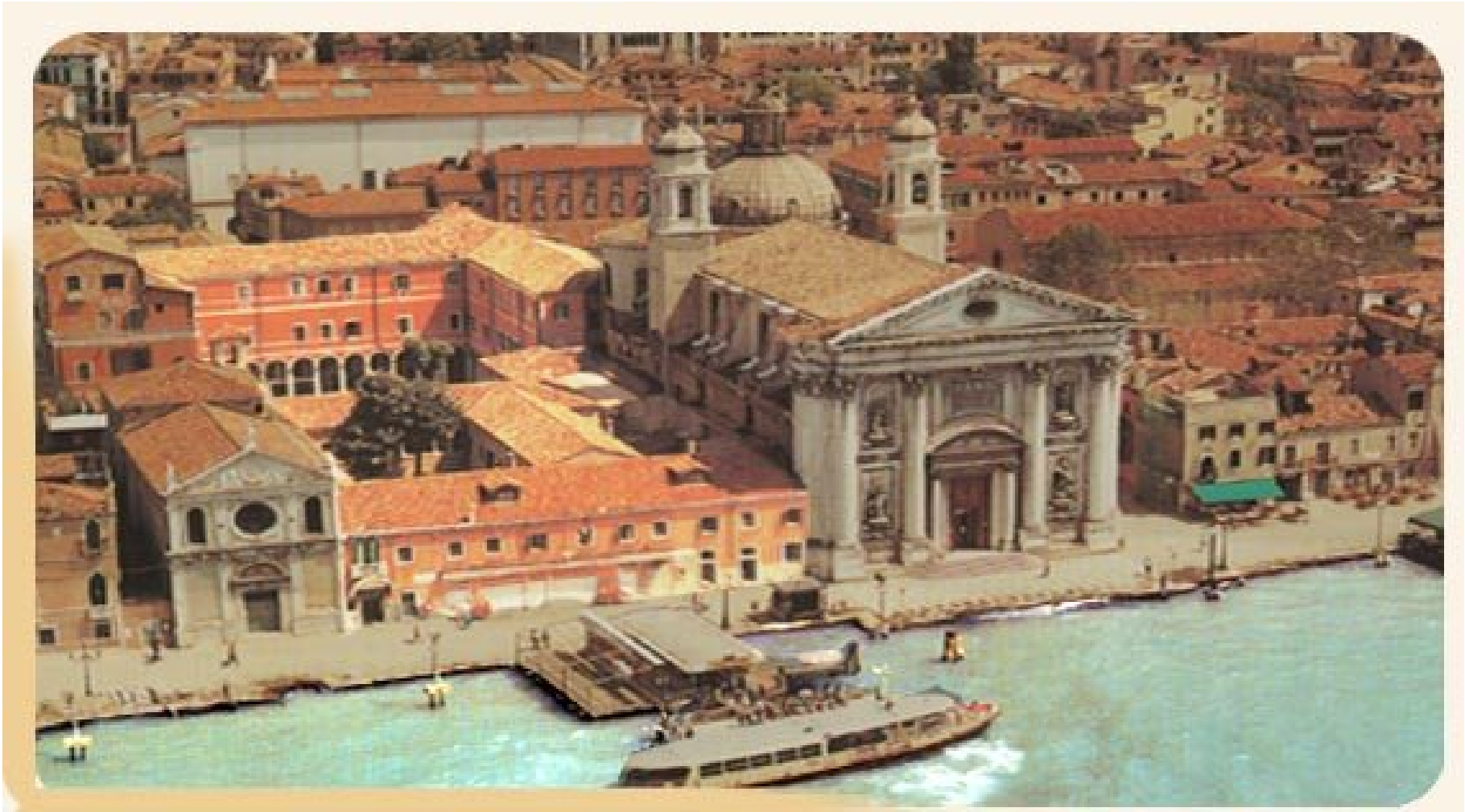
“La Rete degli URP del Veneto”

- **Campagna nuove adesioni**
  - **Individuazione nuovi partner**
    - **Riepilogo adesioni**
  - **Protocollo d’intesa**
  - **Assistenza nuovi partner**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Apertura al Cittadino**
  - **Inserimento nel web: 25 giugno 2009**
  - **Presentazione del Portale: oggi**
  - **Inserimento logo nei siti dei partner**
    - **Agordo - Domegge di Cadore – Lozzo di Cadore - Ponte nelle Alpi - …**
  - **…**

ARRIVEDERCI



REGIONE DEL VENETO

urp
rete degli urp

Presentazione del Portale "La Rete degli URP del Veneto"

Angelo Tabaro – Segretario Regionale alla Cultura

Francesca Del Favero – Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione

Loris Lovat – Responsabile URP di Belluno
Marcello Zanovello – Responsabile URP di Treviso
Marco Trevisan – Ditta Bazzmann srl

11 novembre 2009
Centro Culturale Don Orione
Artigianelli - Venezia

www.reteurpveneto.it

“La Rete degli URP del Veneto”
La Storia

Rovigo, 6 ottobre 2006

Gli URP della Regione presentano il progetto ed invitano i colleghi degli Enti Locali a partecipare

Venezia, 1° febbario 2007

Workshop “La Rete degli URP”

Venezia, 15 gennaio 2008

Convegno “Il Portale della Rete degli URP del Veneto”

Piazzola sul Brenta (PD), 25 giugno 2009

Pubblicazione del Portale in internet

Venezia, 11 novembre 2009

Pubblicizzazione del Portale

Campagna di adesione

Ammissione del progetto “Rete degli URP del territorio veneto” al Concorso Premiamo i Risultati

- Promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

Per:

- Premiare gli esempi di buona amministrazione
- Semplificare i processi amministrativi
- Introdurre sistemi di ascolto del cittadino
- Dematerializzare i documenti

“La Rete degli URP del Veneto” Finalità del Progetto

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con il *Cittadino*
- Rilevare l’evoluzione delle richieste dei *Cittadini*
- Garantire l’accesso del *Cittadino* alla PA
- Rilevare la soddisfazione dei *Cittadini*

“La Rete degli URP del Veneto”
La Comunità

- **Operatori degli URP e degli Enti aderenti**
- **Referenti della comunicazione interna regionale**
- **Gruppo di Lavoro – composizione mista Regione ed Enti Locali**

Il Progetto

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Ultimi aggiornamenti del Portale**
  - **Revisione supporto informatico**
  - **Manuale di stile**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Gestione del Portale**
  - **Contatti con gli Enti Locali**
  - **Banca dati: Schede**
  - **Collegamenti alle schede**
  - **Notizie e Approfondimenti**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Verifica e valutazione**
  - **Contenuti e Aggiornamenti:**
    - **Schede – Notizie e Approfondimenti**
  - **Customer Satisfaction con gli Enti della Rete**
  - **Funzionalità ed Efficacia del Portale: GdL**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Accessi del Pubblico al Portale**
  - **Luglio-Agosto 2009**
    - **Sorgenti di traffico - Titoli – Provenienza – Parole chiave – Durata – Panoramica visitatori - Tipologie**
  - **Settembre-Ottobre 2009**
    - **Accessi - Sintesi**

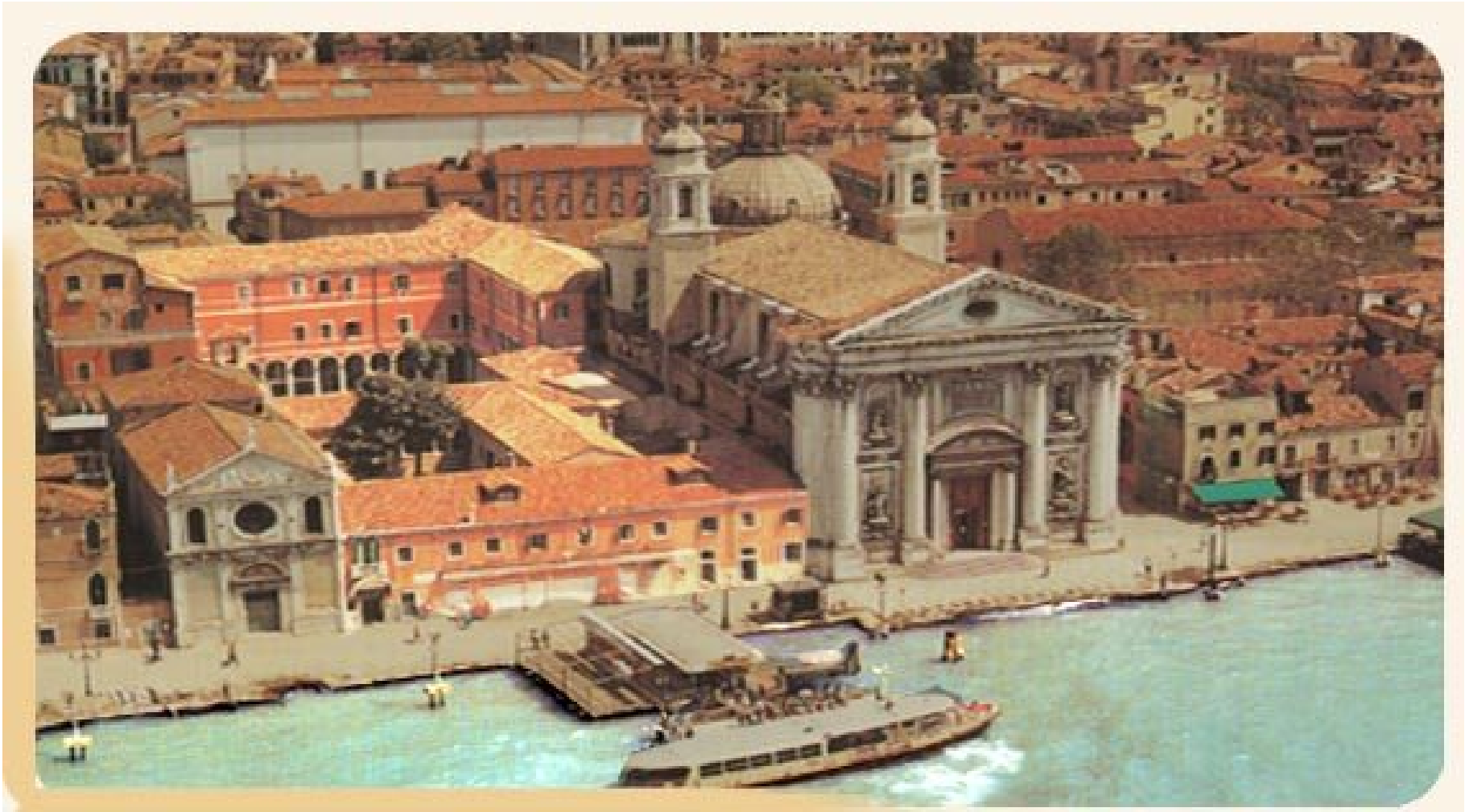
“La Rete degli URP del Veneto”

- **Campagna nuove adesioni**
  - **Individuazione nuovi partner**
    - **Riepilogo adesioni**
  - **Protocollo d’intesa**
  - **Assistenza nuovi partner**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Apertura al Cittadino**
  - **Inserimento nel web: 25 giugno 2009**
  - **Presentazione del Portale: oggi**
  - **Inserimento logo nei siti dei partner**
    - **Agordo - Domegge di Cadore – Lozzo di Cadore - Ponte nelle Alpi - …**
  - **…**

ARRIVEDERCI



REGIONE DEL VENETO

urp
rete degli urp

Presentazione del Portale "La Rete degli URP del Veneto"

Angelo Tabaro – Segretario Regionale alla Cultura

Francesca Del Favero – Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione

Loris Lovat – Responsabile URP di Belluno
Marcello Zanovello – Responsabile URP di Treviso
Marco Trevisan – Ditta Bazzmann srl

11 novembre 2009
Centro Culturale Don Orione
Artigianelli - Venezia

www.reteurpveneto.it

“La Rete degli URP del Veneto”
La Storia

Rovigo, 6 ottobre 2006

Gli URP della Regione presentano il progetto ed invitano i colleghi degli Enti Locali a partecipare

Venezia, 1° febbario 2007

Workshop “La Rete degli URP”

Venezia, 15 gennaio 2008

Convegno “Il Portale della Rete degli URP del Veneto”

Piazzola sul Brenta (PD), 25 giugno 2009

Pubblicazione del Portale in internet

Venezia, 11 novembre 2009

Pubblicizzazione del Portale

Campagna di adesione

Ammissione del progetto “Rete degli URP del territorio veneto” al Concorso Premiamo i Risultati

- Promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

Per:

- Premiare gli esempi di buona amministrazione
- Semplificare i processi amministrativi
- Introdurre sistemi di ascolto del cittadino
- Dematerializzare i documenti

“La Rete degli URP del Veneto” Finalità del Progetto

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con il *Cittadino*
- Rilevare l’evoluzione delle richieste dei *Cittadini*
- Garantire l’accesso del *Cittadino* alla PA
- Rilevare la soddisfazione dei *Cittadini*

“La Rete degli URP del Veneto”
La Comunità

- **Operatori degli URP e degli Enti aderenti**
- **Referenti della comunicazione interna regionale**
- **Gruppo di Lavoro – composizione mista Regione ed Enti Locali**

Il Progetto

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Ultimi aggiornamenti del Portale**
  - **Revisione supporto informatico**
  - **Manuale di stile**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Gestione del Portale**
  - **Contatti con gli Enti Locali**
  - **Banca dati: Schede**
  - **Collegamenti alle schede**
  - **Notizie e Approfondimenti**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Verifica e valutazione**
  - **Contenuti e Aggiornamenti:**
    - **Schede – Notizie e Approfondimenti**
  - **Customer Satisfaction con gli Enti della Rete**
  - **Funzionalità ed Efficacia del Portale: GdL**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Accessi del Pubblico al Portale**
  - **Luglio-Agosto 2009**
    - **Sorgenti di traffico - Titoli – Provenienza – Parole chiave – Durata – Panoramica visitatori - Tipologie**
  - **Settembre-Ottobre 2009**
    - **Accessi - Sintesi**

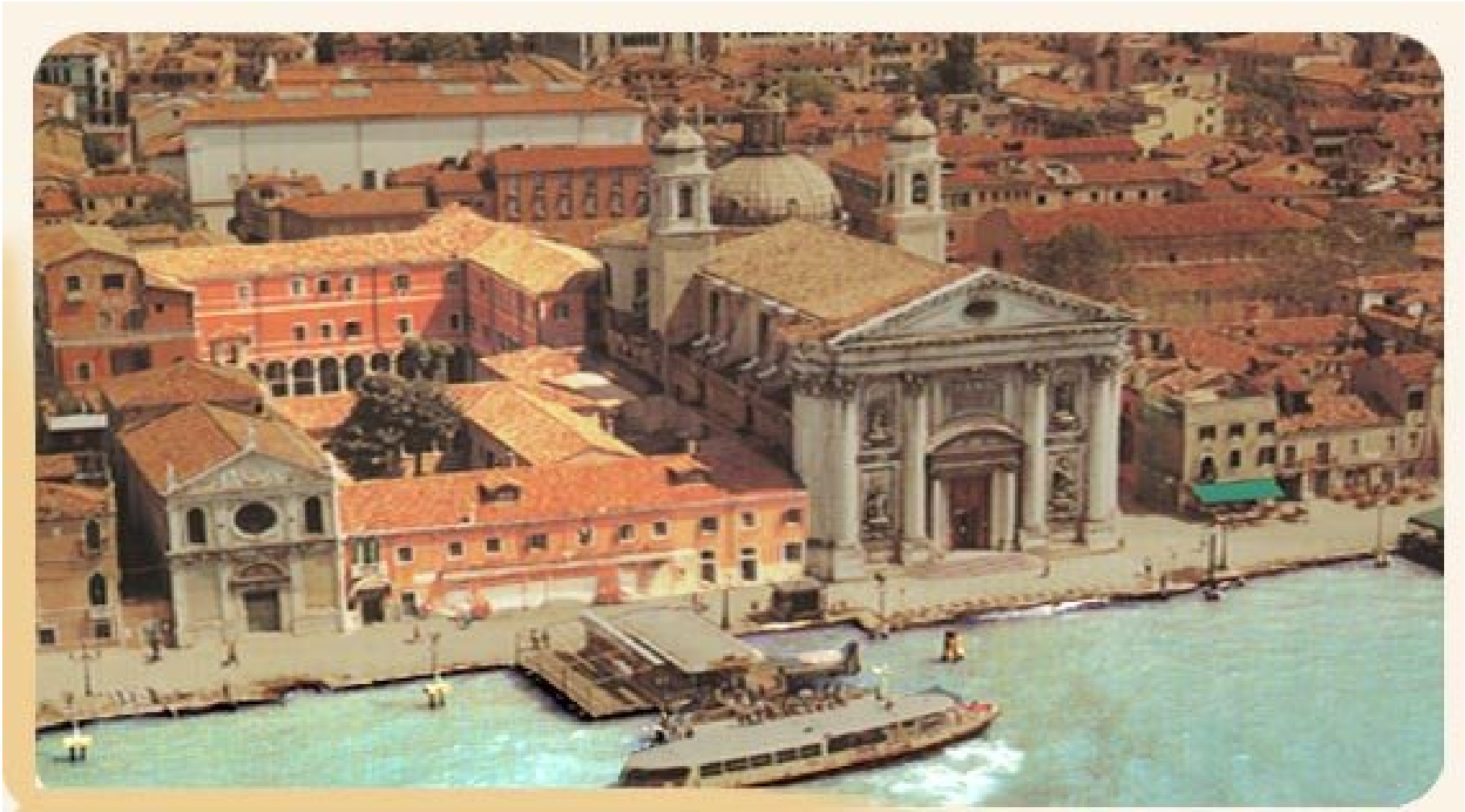
“La Rete degli URP del Veneto”

- **Campagna nuove adesioni**
  - **Individuazione nuovi partner**
    - **Riepilogo adesioni**
  - **Protocollo d’intesa**
  - **Assistenza nuovi partner**

“La Rete degli URP del Veneto”

- **Apertura al Cittadino**
  - **Inserimento nel web: 25 giugno 2009**
  - **Presentazione del Portale: oggi**
  - **Inserimento logo nei siti dei partner**
    - **Agordo - Domegge di Cadore – Lozzo di Cadore - Ponte nelle Alpi - …**
  - **…**

ARRIVEDERCI



www.reteurpveneto.it

PERCHE' QUESTO PORTALE?

- Legge 150 del 7 giugno 2000
  - Gli enti pubblici devono dotarsi di URP
  - Rete di informazioni interistituzionali
  - Funzione di Comunicazione, Amministrativa, Tecnica, Contabile
- Ruolo della Regione del Veneto
- Una collaborazione tra Enti
- Il cittadino al centro dell'informazione
- Un portale innovativo, senza nulla creare, senza nulla trascurare
- Selezionare, organizzare, semplificare e diffondere le informazioni.

IL PERCORSO

- **Dalla Legge … un'idea di collaborazione: facciamo RETE**
- **Sondaggio sugli URP presenti nel Veneto**
- **Selezione di un Gruppo di Lavoro interistituzionale**
- **Un Gruppo al lavoro**
  - Monitoraggio delle richieste del cittadino
  - Costruzione di uno strumento di innovazione
  - Sperimentazione del Portale
- **Convegni e Workshop di verifica funzionalità**
- **Un nuovo Gruppo di Lavoro**
  - Gestione della RETE
  - Nuove adesioni
  - Presidio del Portale
- **Oggi: un Portale per tutti**

“Rete degli URP del Veneto” al Concorso “Premiamo i Risultati”

- Promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

  per:

- Premiare gli esempi di buona amministrazione
- Semplificare i processi amministrativi
- Introdurre sistemi di ascolto del cittadino
- Dematerializzare i documenti

FINALITA' del PROGETTO

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con il *Cittadino*
- Selezionare e organizzare le informazioni per i Cittadini e gli operatori URP
- Collaborare per migliorare i siti istituzionali
- Rilevare la soddisfazione dei *Cittadini*

LA COMUNITA'

- **Operatori degli URP e degli Enti aderenti**
- **Referenti della comunicazione interna**
- **Gruppo di Lavoro –**
  composto da Regione ed Enti Locali

Il Progetto

INNOVAZIONE NELL'INFORMAZIONE

- **I siti degli Enti mettono a disposizione banche dati che il cittadino deve cercare**

- **Mentre il portale raccoglie la domanda del cittadino e lo indirizza sulle pagine delle risposte date dagli Enti in base alle proprie competenze**

PROBLEMI e SOLUZIONI

PROBLEMI AFFRONTATI

SOLUZIONI DATE

- L’autonomia degli Enti
- La responsabilità delle informazioni erogate
- L’aggiornamento delle informazioni
- L’esiguità delle risorse degli Enti
  - finanziarie
  - di personale

• L’Adesione è volontaria
• Le informazioni sono quelle presenti nel sito dell’Ente
• Aggiornando il proprio sito si aggiorna anche il portale

• L’adesione è gratuita
• L’impegno di lavoro è minimo

BENEFICI

PER I CITTADINI

- Ottenere velocemente le informazioni desiderate
- Conoscere in poco tempo le competenze di Enti diversi su una stessa materia
- Trovare informazioni e modulistica già selezionata
- Semplificare il proprio rapporto con la Pubblica Amministrazione

PER GLI ENTI

- Realizzare un migliore rapporto con i cittadini
- Dare maggiori informazioni coordinate con altri Enti
- Beneficiare della collaborazione per migliorare il proprio sito
- Usufruire gratuitamente di un nuovo strumento di comunicazione
- Favorire l'aggiornamento dei propri dipendenti
- Migliorare la Comunicazione interna dell'Ente

GESTIONE DEL PORTALE

ANAGRAFICA ENTI

- Gestione Anagrafica: i tuoi dati
- Comuni di Vicenza aderenti alla Rete

SCHEDE PER MATERIA

- Schede
  - Collegamenti alle schede – password
  - Seleziona scheda e pulsante “gestisci link”
  - Azioni per il collegamento

NOTIZIE e APPROFONDIMENTI

PROCEDURE PER L'ADESIONE

- **Inviare:**
  - **Delibera di Giunta Comunale di adesione al portale**
  - **N. 2 copie del Protocollo d'intesa, firmate**
  - **Lettera con nominativo del referente del Comune**

Alla Regione del Veneto
Direzione Comunicazione e Informazione
Rio dei Tre Ponti Dorsoduro 2621
30123 – VENEZIA

- **Darne comunicazione**

per avere l'assegnazione della password, a:

- **adriano.palentini@regione.veneto.it**
- **tel. 0444 337981**
- **fax 0444 337988**

ASSISTENZA e PUBBLICITA’

- **Assistenza ai nuovi partner**
- **Campagna nuove adesioni**
  - **Individuazione nuovi partner**
  - **Pubblicazione nella home page dei siti**
  - **Passaparola tra colleghi**

Apertura al Cittadino

- **Inserimento nel web: 1° luglio 2009**
- **Presentazione del Portale: oggi**
- **Inserimento logo nei siti dei partner**
  - **Bassano del Grappa – Rosà - Vicenza – Montecchio Precalcino – Monticello C.O. - Conco - Asiago – Gallio – Provincia di Vicenza …**
- **Campagna di Comunicazione …**

WWW.RETEURPVENETO.IT

“… il ritorno in termini di benefici è in primo luogo del cittadino utente che è il soggetto del nostro ruolo ma anche dell’azione amministrativa …

GRAZIE DELL’ATTENZIONE
ARRIVEDERCI