

# URP: RAPPORTO 2012 L'ANNO DEL SISMA

# 2012

Dopo quindici anni di attività dati, valutazioni  
e prospettive di lavoro nell'attività di relazione col pubblico  
della Regione Emilia-Romagna.

**u R P**

***Gli Emiliani sono così. Devono fare una macchina? Loro ti fanno una Ferrari, una Maserati e una Lamborghini. Devono trovare qualcuno che scriva canzonette? Loro ti fanno nascere gente come Dalla, Morandi, Vasco, Liga... Ci saranno pietre da raccogliere dopo un terremoto? Loro alla fine faranno cattedrali...***

*(Alessandro Canovi, da "Il Resto del Carlino")*

## **Credits**

*Direzione Organizzazione Sistemi informativi Telematica*

**Servizio Comunicazione educazione alla sostenibilità e strumenti di partecipazione**

Responsabile:

*Paolo Tamburini*

Coordinamento rapporto:

*Gina Pietrantonio (PO)*

*Gianni Varani (dir. professional)*

Redazione rapporto:

*Dario Barbieri; Maria Chiara Daldi; Marinella Festi; Antonella Forti; Silvia Mazzoli; Brunella Peli; Soldati Patrizia, Simonetta Trevisi*

*nuove arrivate nel 2012, Barbara Murtas e Saveria Bologna.*

URP, ufficio relazioni col pubblico,  
Regione Emilia-Romagna  
Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna  
Telefono 800 662200  
[urp@regione.emilia-romagna.it](mailto:urp@regione.emilia-romagna.it)

## Avvertenze

Questo breve rapporto, coordinato da Gina Pietrantonio e Gianni Varani, è stata realizzato grazie alla collaborazione di tutto lo staff dell'Urp: **Dario Barbieri; Maria Chiara Daldi; Marinella Festi; Antonella Forti; Silvia Mazzoli; Brunella Peli; Soldati Patrizia e, nuova arrivata nel 2012, Barbara Murtas.** Con l'Urp, in ragione del surplus di attività derivata dal sisma, ha anche collaborato intensamente **Saveria Bologna.** Va poi doverosamente citata **Simonetta Trevisi,** componente dell'Urp per 15 anni fino allo scorso ottobre, che ha contribuito in modo determinante alle attività dell'Urp ed a questo rapporto.

## Ringraziamenti

L'Urp ha potuto assolvere alla propria funzione grazie alla collaborazione di tutte le strutture regionali, sia della Giunta sia dell'Assemblea legislativa. A tutte le Direzioni e Servizi vanno non formali ringraziamenti. Proprio in ragione dell'emergenza sisma, con maggiore frequenza l'Urp ha interpellato e sollecitato, anche con una certa insistenza alcune colleghe e colleghi. Senza nulla togliere alla collaborazione di tanti che non è possibile elencare in queste poche righe, un ringraziamento particolare è quindi rivolto sul fronte del terremoto, a Stefano Albertazzi, Wilma Aloisi, Gian Paolo Artioli, Rita Baisi, Maurizio Baldisserri, Laura Banzi, Elisa Beghelli, Francesca Bellaera, Fabrizio Benati, Maria Chiara Bini, Federica Bocchini, Maria Bonori, Alberto Borghesi, Francesca Carvelli, Luigi Costa, Delia Cunto, Giovanna Daniele, Andrea De Pietri, Leonardo Draghetti, Milva Fabbri, Giuseppa Falanga, Mauro Fini, Valentina Gerini, Maria Rosa Gheduzzi, Alda Maria Govoni, Silvana Guerra, Giuseppina Marziali, Giovanni Masala, Alfiero Moretti, Paola Morini, Sabine Muller, Anna Maria Linsalata, Massimo Parrucci, Fabrizio Roffi, Angela Soverini, Luciano Tortoioli, Marco Valentini, Angela Vecchietti, Mauro Verardi, Andrea Zuppiroli.

Premessa

## Un anno di prova e di ricostruzione

Il 2012 dell'Ufficio relazioni col pubblico della Regione Emilia-Romagna è stato segnato, come del resto l'intera istituzione regionale, gli enti locali e le popolazioni, dall'evento drammatico del sisma che nel maggio 2012 ha dolorosamente ferito l'Emilia. Lo certificano i numeri dell'utenza che, in vario modo, ha interpellato i servizi di viale Aldo Moro 52 e la complessità dei quesiti che sono stati posti sia all'Urp che alla struttura commissariale e alle varie direzioni coinvolte, oltre che alle amministrazioni locali, in prima fila nell'affrontare l'emergenza.

Gli uffici preposti a fornire informazioni di servizio alla cittadinanza, della Regione e degli enti locali, hanno quindi fatto con generosità la loro parte in questa complessa opera di ricostruzione, fornendo informazioni, suggerendo percorsi, interagendo con la struttura commissariale e con tutte le direzioni regionali.

Al lato pratico, l'Urp regionale, coordinato dal servizio "**Comunicazione educazione alla sostenibilità e strumenti di partecipazione**", ha cercato di affrontare la situazione ampliando gli orari di sportello, dedicando una linea verde ai quesiti sul sisma, con una diramazione specifica per le imprese, in capo alla Direzione attività produttive, predisponendo risposte via Internet, redigendo una periodica reportistica sulle criticità emerse.

Tutto ciò è stato finalizzato alla più generale opera della Regione e del Commissario delegato, per la ricostruzione e per la trasparenza dell'operato del dopo sisma.

Indubbiamente, tutte le strutture regionali sono state poste sotto pressione dall'emergenza e molte sono state le difficoltà, così come è altrettanto certo che la complessa opera di riedificazione e di rinascita non si concluderà nel 2013.

Occorrerà fare tesoro di questa stagione di lavoro straordinario, per migliorare l'azione informativa di servizio, la trasparenza, l'accessibilità ai servizi pubblici, l'utilizzo sempre più facilitato e amichevole delle nuove tecnologie. Più informazione consapevole può anche significare maggiore preparazione per eventuali prove e difficoltà che potrebbero ripresentarsi in futuro. Soprattutto significherà rafforzare la solidarietà

e la cooperazione, entrambe preziose risorse che hanno caratterizzato l'Emilia-Romagna in questa difficile congiuntura. Anche a questo possono contribuire le relazioni col pubblico.

*Donatella Bortolazzi*

Assessore allo Sviluppo delle risorse umane e organizzazione, cooperazione allo sviluppo, progetto giovani, pari opportunità



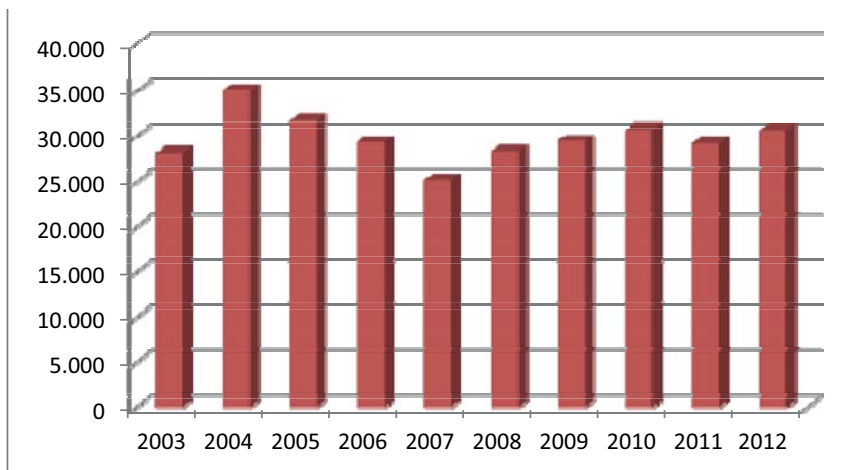
## A cavallo del Duemila

### Quindici anni di lavoro, dal 1997 ad oggi, per favorire l'accesso alla Pubblica Amministrazione

L'Urp della Regione ha compiuto, nel 2012, quindici anni. E' nato infatti sperimentalmente il 16 giugno del 1997, per essere poi stabilizzato definitivamente con una delibera dell'anno successivo. Complessivamente, in questo lasso di tempo, si sono rivolti ai servizi dell'Urp oltre 600mila persone. Sulla base del trend quindicinale, risulta che a tutt'oggi è il telefono lo strumento privilegiato da coloro che si rivolgono all'ufficio. Nonostante il primato del mezzo telefonico, altre modalità di accesso e di domanda, grazie all'evoluzione delle nuove tecnologie, sono cambiate in questo lungo lasso di tempo. Si è infatti quasi azzerato l'utilizzo del fax o della posta ordinaria a vantaggio della posta elettronica, in crescita costante, soprattutto durante i mesi dell'emergenza sisma. Nel frattempo sono aumentati i numeri degli utenti che "viaggiano" in modo autonomo tra le pagine internet dell'Urp e della Regione. Sono stati, nel 2012, quasi 34mila i visitatori via web di alcune di queste pagine; in particolare sono risultate estremamente "gettonate" le schede informative, cioè le informazioni sintetiche sulle principali attività e competenze curate dalla Regione con le sue varie articolazioni.

E' da notare che da molti anni l'Urp monitora sistematicamente i contatti avuti, con un apposito prodotto informatico, in modo da poter registrare numeri, problematiche ricorrenti, modalità di "contatto", tempi di risposta. La media annuale si è tendenzialmente assestata sui 29-30 mila contatti, con una media mensile – ovviamente estremamente variabile e stagionale – di circa 2000 - 2500 contatti. Il 2012 ha tuttavia registrato un aumento complessivo, nell'ordine di oltre 1500 utenti. Il motivo è dovuto all'operazione di ricostruzione del dopo sisma, con l'attivazione di una linea verde dedicata e di un ampliamento degli orari di sportello dell'Urp, che ha fatto registrare un inevitabile aumento delle richieste da parte dei cittadini. L'effetto sisma ha prodotto anche altre conseguenze, segnalate nell'apposito capitolo: in estrema sintesi, notevole complessità dei quesiti, tempi di risposta forzatamente maggiori a causa dei necessari approfondimenti, aumento delle email con quesiti formali, interazioni

più articolate e sistematiche con settori specialistici dell'amministrazione regionale per entrare nel merito delle materie, molti quesiti non di competenza regionale – stante le ricadute del sisma su tutte le articolazioni pubbliche, ugualmente presi in carico.





## L'Urp di domani

### di Gina Pietrantonio

L'Urp, struttura di frontiera degli enti pubblici dagli anni 90, è stato per anni uno strumento concreto di aiuto e di ascolto dei cittadini. Nonostante ciò, negli ultimi tempi ha iniziato a sentire il bisogno di una ridefinizione dell'organizzazione di tutto il sistema di relazioni con i cittadini, che coinvolge sia l'amministrazione regionale sia gli enti locali.

L'ipotesi di lavoro si è concretizzata attraverso un project-work organizzato in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della comunicazione dell'Università di Bologna e il Centro di Ingegneria gestionale. Il processo di rinnovamento ha riguardato sia il flusso di comunicazione tra Urp e direzioni generali della Regione sia i possibili sviluppi di collaborazione con gli sportelli territoriali.

L'obiettivo del lavoro è stato quello di definire una collaborazione stabile con le strutture regionali e con il territorio, per condividere le informazioni, i procedimenti, gli stili di lavoro, in un'ottica di risparmio delle risorse e di maggiore qualificazione dei servizi. La crisi economica, che continua ad affliggere il nostro Paese e le Pubbliche Amministrazioni, sta spesso portando a un'aggregazione dei piccoli Urp o alla loro soppressione. Sussiste il rischio reale che, nella complessa agenda degli enti locali, la comunicazione di servizio ai cittadini scenda nella lista delle priorità. Può risultare quindi importante un intervento della pubblica amministrazione regionale per continuare a qualificare e sostenere le relazioni con i cittadini, utilizzando quanto forniscono le nuove tecnologie.

Un secondo elemento di riflessione nasce dalla necessità di fornire ai cittadini una rappresentazione unitaria della pubblica amministrazione. Diventa difficilmente giustificabile dover attendere settimane o più per poter avere una risposta da un ufficio, casomai perché non esiste un collegamento funzionale tra i vari servizi pubblici. Il futuro sta dunque nella sinergia, nella cooperazione territoriale, nel collegamento tra gli sportelli del territorio, nell'utilizzo delle nuove tecnologie per condividere informazioni e renderle più facilmente fruibili.

Non sembra allora troppo azzardato immaginare, in un prossimo futuro, di poter accedere all'universo dei servizi pubblici offerti dalla Regione

e dal territorio da punti di accesso agevolati che garantiscano un collegamento funzionale tra i vari sportelli territoriali. Il disegno abbozzato nell'ambito del progetto di ridefinizione del sistema di relazioni col pubblico della Regione Emilia-Romagna va in questa direzione e sembra essere l'evoluzione più naturale ed auspicabile.

Certo, nei primi tempi si tratterà, come già si sta facendo, di attivare un dialogo con gli enti interessati ad una collaborazione con la struttura regionale, di definire l'ambito entro cui si muoveranno i rapporti, le modalità condivise di azione; in un secondo momento si potrà guardare ancora più avanti e immaginare uno scenario dove la Pubblica Amministrazione avrà porte d'ingresso semplificate attraverso le quali il cittadino potrà accedere ad una vasta gamma di servizi e trovare risposte certe.

## Il 2012 in numeri

### In quanti contattano l'URP, con quale modalità e su quali settori e argomenti

Nel 2012, quindicesimo anno attività, l'Urp ha registrato 30.685 contatti. L'aumento, rispetto al dato del 2011 (29.141) è dovuto soprattutto all'emergenza terremoto che ha portato l'Urp ad istituire un numero verde dedicato per dare risposte ai cittadini e alle imprese sui dubbi e le necessità legate al dopo sisma e alla ricostruzione.

Rimangono costanti i contatti via web.

Nel 2012 gli accessi alla pagina web dell'Urp nel portale ER sono stati 34.000. Tra le pagine più visitate segnaliamo le sezioni dedicate alle "aree tematiche" sui vari argomenti d'interesse per i cittadini e la banca dati degli urp presenti in regione.

Questo dato conferma la capacità degli utenti di trovare autonomamente le informazioni d'interesse, consultando la pagina web dell'Urp e le schede informative.

### Come rispondiamo ai nostri utenti

Gli operatori provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (80%). In alcuni casi (10%) la risposta è differita cioè l'Urp, dopo aver effettuato accertamenti con gli esperti di settore, provvede a richiamare il cittadino nell'arco delle 24 ore.

Per la restante parte, gli interlocutori sono rimandati alla struttura specialistica di secondo livello all'interno delle Direzioni generali.

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori Urp per rispondere alle richieste dei cittadini, si fa prevalentemente riferimento alle conoscenze dirette acquisite attraverso incontri approfonditi con esperti di settore, alle schede informative delle aree tematiche nel portale ER, alle faq, ai punti specialistici istituiti all'interno delle strutture.

### L'URP e la rete dei servizi territoriali

Per sviluppare una rete di collaborazione con gli sportelli territoriali, nel

corso del 2012 è stato avviato un laboratorio con il Dipartimento di scienze della comunicazione dell'Università di Bologna e il centro di ingegneria gestionale. Attraverso un coinvolgimento partecipato di alcuni settori (formazione professionale e lavoro, sociale, europa e energia) e di sportelli territoriali, si è definito un modello di servizi in rete partendo dalla condivisione dei contenuti (faq, schede tematiche, mappa delle competenze).

Tre i risultati principali raggiunti dal gruppo di lavoro:

Realizzazione di una banca dati delle faq collegate a schede tematiche di approfondimento e alla mappa georeferenziata dei servizi.

Riorganizzazione e miglioramento dell'informazione regionale e creazione di nuove forme di collaborazione all'interno la Regione e con il territorio.

Riorganizzazione della pagina web dell'Urp con informazioni e servizi per i cittadini, fruibili online.

Questo lavoro, nel corso del 2013, potrà essere ulteriormente valorizzato con l'utilizzo di una piattaforma informatica che ci consentirà di dialogare velocemente con il territorio per la condivisione delle faq, dei documenti e degli stili di lavoro.

L'idea è di creare, gradualmente, piu' punti di accesso semplificati alla Pubblica Amministrazione, modernizzandola con le nuove tecnologie, nel contempo favorendone il contenimento dei costi.

## **Progetti realizzati in collaborazione con le altre Direzioni generali.**

### **Sportelli specialistici**

All'interno delle Direzioni Generali funzionano alcuni punti di contatto specialistici che operano in stretta collaborazione con l'Urp.

Gli sportelli Imprese, Energia, Agrea, Servizio civile, Ufficio di Bruxelles offrono ai cittadini informazioni di approfondimento sugli argomenti di settore.

All'interno dell'Urp, tre postazioni specialistiche sono inoltre dedicate alle tematiche della formazione professionale e del lavoro con lo scopo di offrire ai giovani informazioni e assistenza nei percorsi di ricerca del lavoro e di formazione professionale.

### **L'URP e le scuole**

Nel 2012 è proseguito il rapporto di collaborazione con l'Assemblea legislativa per l'accoglienza delle scuole. Sono più di 1000 gli studenti coinvolti in un percorso didattico di conoscenza dell'istituzione e di avvicinamento ai temi della cittadinanza.

La denominazione comune di questi incontri è stata la dimensione della cittadinanza affrontata nelle sue svariate e multiformi sfaccettature: dalla conoscenza delle regole che disciplinano la vita della comunità regionale, alla tutela e valorizzazione del patrimonio, alla cittadinanza europea, alla scoperta del territorio attraverso la sua storia.

L'Urp ha partecipato agli incontri illustrando ai giovani cittadini i compiti e i servizi offerti dal nostro ufficio.

### **Passalibro**

Per rilanciare l'attività del bookcrossing, il libero e gratuito scambio di libri tra colleghi regionali, si è pensato di renderlo disponibile nel sito sotto forma di bacheca elettronica. La vecchia denominazione bookcrossing è stata cambiata con "passalibro" ed è stata ampliata l'offerta estenden-

dola anche ai film.

Nonostante questa nuova modalità, lo sportello continua ad essere il punto di riferimento preferito dai colleghi, che non si limitano a prelevare, offrire libri ma chiedono anche utili consigli di lettura.

Su Internos è pubblicato l'elenco dei libri liberati insieme ai commenti e alle suggestioni degli appassionati lettori.

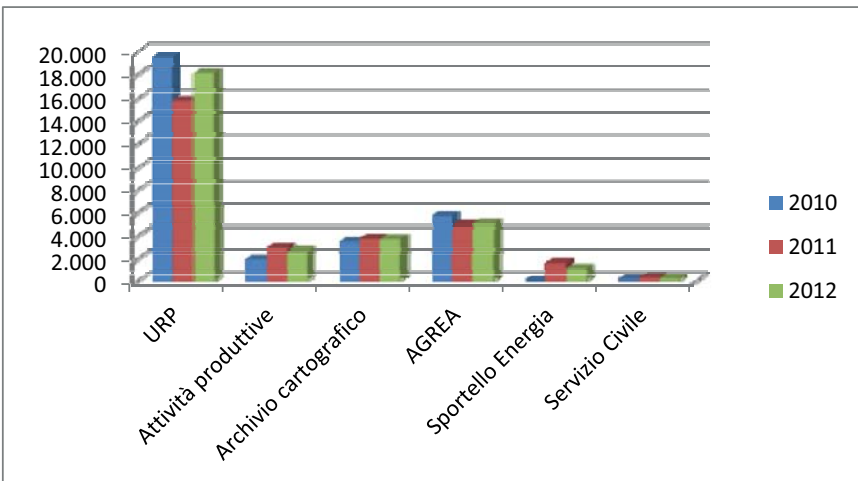
## **Io Partecipo**

L'URP ha sostenuto il progetto "Io partecipo" tramite un servizio di risposta ai cittadini e la redazione di newsletter tematiche. Nel corso del 2012 sono state pubblicate 15 newsletter tematiche.

## Sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni dall'URP e dai punti di contatto specialistici

	2010	2011	2012
URP	19.560	15.769	18.103
Attività produttive	1.911	2.917	2.653
Archivio cartografico	3.470	3.731	3.682
AGREA	5.664	4.855	4.971
Sportello Energia	26	1.604	1.087
Servizio Civile	149	265	189
<b>In complesso</b>	<b>30.780</b>	<b>29.141</b>	<b>30.685</b>

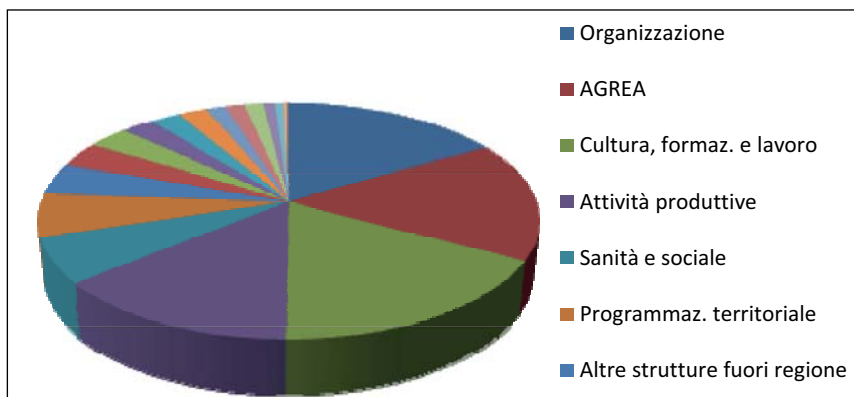
Se osserviamo la sintesi dei contatti rilevati negli ultimi tre anni, si può vedere che, nell'ultimo anno, l'attività di sportello ha avuto un aumento legato soprattutto alle vicende del terremoto.



## Riepilogo dell'attività di sportello nel periodo Gennaio – Dicembre 2012

### Richieste per struttura

<i>Direzioni generali</i>	<i>totale</i>
Organizzazione, sistemi informativi e telematica	5.150
AGREA	4.973
Attività produttive	4.228
Sanità e sociale	1.935
Cultura, formazione e lavoro	5.254
Agricoltura	441
Assemblea legislativa	459
Risorse finanziarie e strumentali	712
Programmaz. territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee e relazioni Internazionali	1.802
Gabinetto del Presidente della Giunta regionale	944
Ambiente e difesa del suolo e della costa	691
Affari istituzionali e legislativi	96
Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità	271
Agenzia regionale di protezione civile	748
Aziende, istituti ed enti regionali	434
Altre strutture fuori regione	1.271
Sportello Energia	1.087
Servizio Civile	189
<b>In complesso</b>	<b>30.685</b>

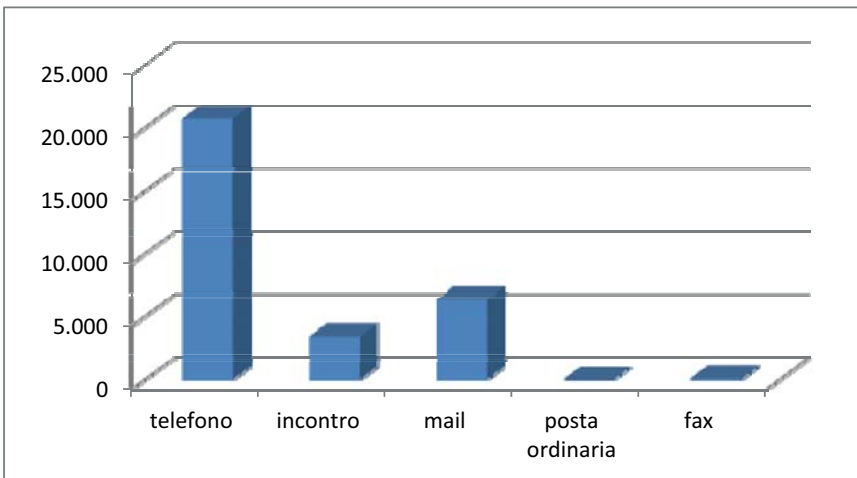




## Come ci contattano gli utenti nel periodo Gennaio – Dicembre 2012

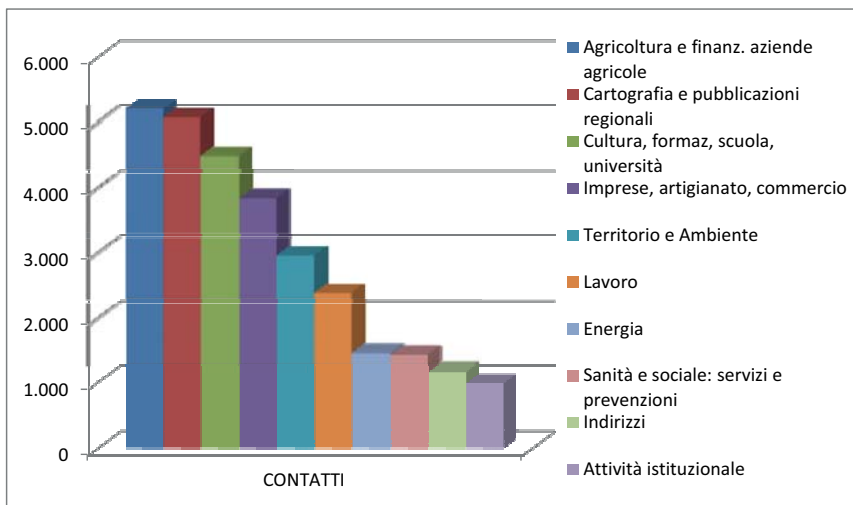
	<b>totale</b>	<b>%</b>
telefono	20.742	68
incontro	3.422	11
mail	6.384	21
posta ordinaria	29	0
fax	108	0
<b>In complesso</b>	<b>30.685</b>	<b>100</b>

La modalità preferita dagli utenti continua ad essere il telefono che è utilizzato nel 68% dei casi. Aumenta l'uso della posta elettronica (20%) e la percentuale di richieste presentate direttamente allo sportello (12%). Rimangono pochi i contatti per posta e fax.



## I dieci argomenti più richiesti nel periodo Gennaio – Dicembre 2012 :

<b>ARGOMENTI</b>	<b>CONTATTI</b>
Agricoltura e finanziamenti aziende agricole	5.199
Cartografia e pubblicazioni regionali	5.057
Cultura, formazione, scuola e università	4.474
Imprese, artigianato, commercio	3.828
Territorio e Ambiente	2.944
Lavoro	2.375
Energia	1.443
Sanità e sociale: servizi e prevenzioni	1.414
Indirizzi	1.159
Attività istituzionale	979



## Cosa ci chiedono

### Le domande e i problemi più frequenti indirizzati all'URP della Regione

Gli utenti hanno richiesto informazioni soprattutto su:

- **Lavoro:** le opportunità di lavoro in Regione e sul territorio, l'apprendistato, l'assunzione dei soggetti disabili in Regione, le misure adottate dalla Regione per contrastare la crisi economica in particolare la cassa integrazione in deroga, le agevolazioni per chi è disoccupato, le procedure in rete per formalizzare le assunzioni (sistema SARE), gli ammortizzatori sociali, i tirocini formativi, il bando di concorso presso il Corecom, la nuova banca dati per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, il piano straordinario per l'assunzione dei giovani;
- **Formazione professionale:** i corsi di formazione finanziati dal F.S.E. con particolare riguardo ai corsi nel settore socio-sanitario, i corsi di istruzione e formazione tecnica superiore, i corsi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, i master e gli stage in Italia e all'estero, i corsi per persone con licenza media, le opportunità del centro Europe Direct, i corsi di formazione per i cassa integrati, i voucher per l'alta formazione, il servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze per i corsi OSS svolti in altre Regioni, i corsi per certificatori energetici, le candidature per esperti di area professionale/qualifica nelle commissioni d'esame;
- **Scuola:** i centri di servizio e consulenza per le scuole, il buono libro e le borse di studio scolastiche, il riconoscimento delle scuole di musica, le verifiche strutturali negli edifici scolastici;
- **Sanità e servizi sociali:** i ticket sanitari, gli interventi a sostegno di adolescenti e giovani, i contributi per le cooperative sociali, il corso-concorso di formazione specifica in medicina generale e il bando per l'ammissione in sovrannumero, il riconoscimento dell'equivalenza dei titoli sanitari con gli attuali diplomi universitari, gli avvisi pubblici per medici convenzionati, le disposizioni per il certificato d'invalidità, i rimborsi per cure odontoiatriche, il numero verde della sanità, l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie, il riconoscimento di titoli sanitari conseguiti all'estero, il bando per le nuove sedi

farmaceutiche, i servizi e le opportunità per i disabili, gli anziani e gli immigrati, i contributi alle famiglie in difficoltà, i tempi di attesa per le visite specialistiche, i rimborsi per cure fuori regione, l'assegno di cura, gli importi dei benefici economici per sordi e invalidi, le leggi, circolari e regolamenti di settore, i supporti informatici per gli studenti dislessici, il bonus bebè;

- **Cultura:** i contributi per lo spettacolo, le informazioni sugli spettacoli e i teatri regionali, i contributi per le associazioni culturali, gli appuntamenti e le iniziative dell'Istituto Beni Culturali, il bando per la promozione culturale;
- **Turismo:** i contributi per aprire e riqualificare una struttura turistica (albergo, campeggio, ostello), le professioni turistiche, le direttive sul bed & breakfast, l'elenco delle agenzie di viaggio autorizzate, gli elenchi degli operatori turistici, gli itinerari turistici, i parchi di divertimento in Emilia Romagna, gli indirizzi degli IAT;
- **Agricoltura:** come aprire un agriturismo; lo sportello dell'agricoltore, i contributi per aprire un'azienda agricola, la legge sull'agriturismo, i bandi del programma di sviluppo rurale, gli indirizzi degli sportelli UMA (utenti motori agricoli), l'elenco delle fattorie didattiche, l'iniziativa "fattorie aperte";
- **Attività istituzionale:** le leggi, le delibere regionali, l'accesso agli atti, il bollettino ufficiale, le richieste di patrocinio, lo statuto regionale, le procedure di mediazione/conciliazione, l'iscrizione nel registro delle personalità giuridiche, i ricorsi e il contenzioso;
- **Casa:** il bando una casa alle giovani coppie, ed altri nuclei familiari, la legge sull'urbanistica, i contributi per l'acquisto, l'affitto o la ristrutturazione di una casa, i contributi per la ristrutturazione di edifici storici e rurali, la modulistica per l'edilizia libera e per le pratiche della sismica;
- **Energia:** la normativa per la sostituzione della caldaia centralizzata con quella autonoma, i contributi per l'installazione dei tetti fotovoltaici e pannelli solari, la normativa sulla certificazione energetica degli edifici, le istruzioni per accreditarsi o per mantenere l'accreditamento come certificatore, la delibera sulla localizzazione degli impianti fotovoltaici;
- **Emiliano-romagnoli nel mondo:** la richiesta di certificati anagrafici di avi, le opportunità di studio e di lavoro in Italia, le pubblicazioni sulla

- storia e la cultura della nostra regione, le agevolazioni per il rientro in regione;
- **Europa:** i bandi di finanziamento europei, le opportunità di lavoro e studio in U.E.;
  - **Tasse:** il bollo auto, la tassa di abilitazione professionale, lo sgravio delle cartelle esattoriali, la tassa sulla pesca e la caccia e la raccolta funghi e tartufi, l'addizionale IRPEF e IRAP, la tassa sulla sismica, la tassa per il diritto allo studio universitario;
  - **Pubblicazioni:** “Il mondo in un paese”, la pubblicazione “sagre e fiere 2012”, la collana naturalistica, “nove passi nella storia, l’Emilia-Romagna si racconta”, lo statuto regionale, il codice di comportamento in Regione, I piani di zona, le pubblicazioni didattiche dell’Assemblea Legislativa, le pubblicazioni del settore turismo, energia, attività produttive, ambiente, agricoltura, formazione professionale e cultura; molto apprezzate le riviste “Agricoltura”, “IBC”, “ER”, Storie naturali, Alta via dei parchi; la qualità dell’aria in emilia-romagna;
  - **Attività produttive:** i bandi PorFesr per le imprese innovative e le nuove imprese, i contributi a sostegno delle imprese, i contributi per l’avvio di un’attività produttiva nel settore commercio e artigianato; i contributi per l’imprenditoria giovanile e femminile, le norme per gli appartamenti ammobiliati per uso turistico (privati), la tutela dei consumatori, i contributi per le fonti energetiche alternative, il bando di rotazione, la legge sugli hobbisti, il periodo dei saldi di fine stagione, le ordinanze del demanio marittimo;
  - **Ambiente:** il bando per le piste ciclabili, le misure regionali antinquinamento; l’elenco dei tecnici di acustica ambientale autorizzati, la legge sull’informazione e l’educazione ambientale, il monitoraggio sull’inquinamento acustico, elettromagnetico, atmosferico e luminoso, i contributi per la rimozione e lo smaltimento dell’amianto, l’elenco delle discariche autorizzate, le procedure di valutazione di impatto ambientale (VIA), la comunicazione obbligatoria inquinamento siti, la gestione e lo smaltimento dei rifiuti, il canone di concessione dell’acqua pubblica, la domanda di denuncia pozzi;
  - **Patto per attraversare la crisi:** accordi e interventi a favore di imprese, lavoratori e famiglie;

- **Trasporti:** le agevolazioni 2012 per i titoli di viaggio per le fasce deboli, le tipologie dell'abbonamento "mi muovo", i contributi per la trasformazione delle auto a gpl e metano, l'acquisto di bici e scooter elettrici ed auto ecologiche, gli orari dei mezzi di trasporto pubblico, in particolare i treni.

## Reclami

Nel corso del 2012 sono giunti all'Urp 265 segnalazioni.

I cittadini hanno manifestato problemi per:

Requisiti e modalità di ammissione ai corsi del F.S.E; il riconoscimento del titolo di operatore sanitario conseguito in altre Regioni e l'incertezza sull'inserimento lavorativo al termine di un corso di formazione professionale; i trasporti pubblici, sia ferroviari sia di autobus; orari non rispettati o inadeguati per le esigenze dei pendolari; la sanità, per il pagamento dei ticket sanitari e problemi legati ai tempi d'attesa per le visite specialistiche; i servizi sociali, per problemi legati alla concessione dell'assegno di cura alle persone anziane e i contributi a persone in difficoltà economica. L'emergenza terremoto per problemi legati alla ricerca di una sistemazione adeguata al di fuori delle tendopoli, la difficile interpretazione delle ordinanze commissariali, l'indisponibilità della scheda AeDES presso i Comuni, i ritardi nell'erogazione del contributo CAS e nella rimozione delle macerie, la mancata sospensione del pagamento dei tributi.

Appare interessante sottolineare che il numero dei reclami è comunque contenuto.

Questo dato conferma come l'utenza si rivolga all'Urp con aspettative volte soprattutto alla soluzione di problemi.

Le proteste si possono per lo più configurare come reazioni "a caldo", quasi istintive che un cittadino manifesta all'Urp spesso immediatamente dopo, a ridosso del disagio patito, oppure a causa di una situazione controversa con la Pubblica Amministrazione che assorbe tempo e energie.

## Speciale formazione

### I numeri e i problemi del numero verde dedicato alle tematiche della formazione professionale

Il numero verde dedicato alla formazione e al lavoro ha registrato più di 5.000 contatti nel corso del 2012. La media mensile è di circa 410 contatti, con picchi in corrispondenza dell'uscita e della conseguente pubblicazione sul portale dei corsi e/o dei bandi.

Dal punto di vista dell'offerta dei servizi web si nota un aumento della capacità dei cittadini di trovare autonomamente le informazioni di interesse, specie nei giovani, consultando il portale della Formazione lavoro, ma nonostante ciò l'utente telefona per avere rassicurazioni sulle informazioni in gran parte già acquisite.

Per contattare l'Urp i cittadini utilizzano prevalentemente il telefono, anche se l'uso della e-mail registra un continuo aumento; leggermente in crescita la modalità tradizionale d'incontro allo sportello.

Il pubblico che si rivolge all'Urp è composto prevalentemente da giovani (in gran parte disoccupati), anche se purtroppo, nel corso di quest'anno, sono aumentati i disoccupati e cassa integrati di tutte le fasce d'età, alcuni anche disoccupati di lunga durata. Minori le richieste provenienti dagli enti di formazione e dagli enti pubblici. E' presumibile che questa fascia d'utenza abbia un rapporto diretto con la Direzione Generale Formazione professionale e Lavoro soprattutto per quanto riguarda l'assistenza tecnica.

Entrando nel merito delle richieste inoltrate notiamo che le aree di maggior interesse per i cittadini riguardano:

Per la Formazione professionale: i corsi di formazione in tutti i settori con particolare riguardo ai corsi nel settore socio-sanitario e per la procedura di formalizzazione e certificazione delle competenze per il conseguimento della qualifica di OSS (operatore socio - sanitario). Per quest'ultima qualifica in particolare riceviamo numerosissime telefonate ed e-mail da tutta Italia. In aumento le richieste di corsi nel settore della cura alla persona (estetista e acconciatore) e nel settore della ristorazione. Inoltre giungono richieste per i corsi per assolvere l'obbligo formativo e chiarimenti sul sistema di istruzione e formazione superiore,

per i master e gli stage all'estero, la rete politecnica in generale ed i corsi d'istruzione e formazione tecnica superiore, il sistema regionale delle qualifiche, le candidature per esperti d'area professionale/qualifica nelle Commissioni d'esame, voucher per l'alta formazione, l'accreditamento dei centri di formazione professionale.

Per quanto riguarda il Lavoro: le opportunità di lavoro sul territorio e i concorsi, l'apprendistato, gli stage e i tirocini formativi, l'assunzione dei soggetti disabili, gli incentivi per la disoccupazione, gli ammortizzatori sociali in deroga e non, le liste di mobilità e in particolare procedure in rete per formalizzare le assunzioni (sistema SARE).

Grazie alla collaborazione costruita in questi anni con i servizi della Direzione Generale, riusciamo a garantire ai cittadini un servizio di ascolto e di accompagnamento sui temi della formazione professionale e del lavoro sempre più approfondito e qualificato.

La qualità del servizio offerto è testimoniata anche dai numerosi messaggi di ringraziamento inviati all'URP nel corso di quest'ultimo anno d'attività.



## Quando l'emergenza bussa

### Da maggio a dicembre: i numeri e il come l'Urp si è organizzato sul fronte sisma

Il 2012 è stato l'anno "dedicato al terremoto". Dai primi giorni del sisma che ha colpito il territorio emiliano nel maggio scorso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto, fino al 31 dicembre, **oltre 4.000 richieste** da parte di cittadini, imprese, associazioni, enti locali. Lo sportello imprese, partito in novembre inoltrato e gestito dalla direzione attività produttive, ha preso in carico **oltre 750 domande** "specialistiche".

Nelle prime settimane dell'emergenza l'Ufficio ha collaborato attivamente con la Protezione Civile e con l'Agenzia di informazione e comunicazione della Giunta regionale per la predisposizione dei testi delle faq da rendere disponibili per i cittadini sul sito "Dopo il terremoto" all'interno del portale "ER" della Regione, unitamente ad ulteriori informazioni a carattere specialistico redatte con il supporto di esperti di settore.

L'avvio della fase della ricostruzione ha condotto all'istituzione, presso l'Urp, di un apposito servizio telefonico (**il numero verde 800 407 407**) espressamente dedicato al sisma e alle politiche e agli atti per la ricostruzione e l'assistenza alle popolazioni colpite. Contemporaneamente all'attivazione del numero verde anche l'orario di sportello – inizialmente limitato alla fascia mattutina – è stato ampliato con quattro pomeriggi nell'arco settimanale, dal lunedì al giovedì, dalle ore 14,30 alle 16,30.

In linea con l'andamento generale che ha coinvolto tutti gli uffici regionali variamente competenti sui temi del terremoto, il mezzo di contatto prevalente è stato il telefono (quasi 70%) anche se si è registrato un parallelo aumento dei messaggi giunti tramite posta elettronica.

Sono stati innumerevoli i problemi e le richieste poste all'Urp da cittadini, imprese, associazioni ed enti locali. Il trend delle problematiche è via via divenuto nel tempo più complesso, basti pensare a questioni fiscali, ai tributi locali, ai rapporti con le banche, alle interpretazioni delle normative edilizie, alle questioni della sicurezza sismica. Rispondere ha spesso richiesto tempi non brevi, con l'ausilio delle strutture regionali e dello staff commissariale, per arrivare a fornire informazioni o interpretazioni normative adeguate, tenuto conto che molti dei problemi sollevati non

erano in diversi casi di competenza regionale.

Occorre in ogni caso sottolineare che la rete degli enti locali emiliani coinvolti dal sisma ha continuato a ricevere e a gestire la maggior parte delle richieste della popolazione, nonostante fosse direttamente coinvolta nell'emergenza e dovesse affrontare gli innumerevoli e gravosi problemi ad essa connessi.

Per organizzare una risposta specifica alle istanze sui temi della ricostruzione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ottenuto l'assegnazione di nuove unità di personale per garantire l'ampliamento dell'orario di apertura. Tre collaboratrici si sono in particolare specializzate sui temi del terremoto anche se comunque tutto lo staff dell'Urp ha partecipato al Numero Verde Sisma.

Per giungere ad una maggiore conoscenza degli atti emanati e alla consapevolezza delle criticità ancora in essere, sono state indette sessioni di approfondimento con esperti e funzionari che avevano collaborato alla redazione delle ordinanze commissariali.

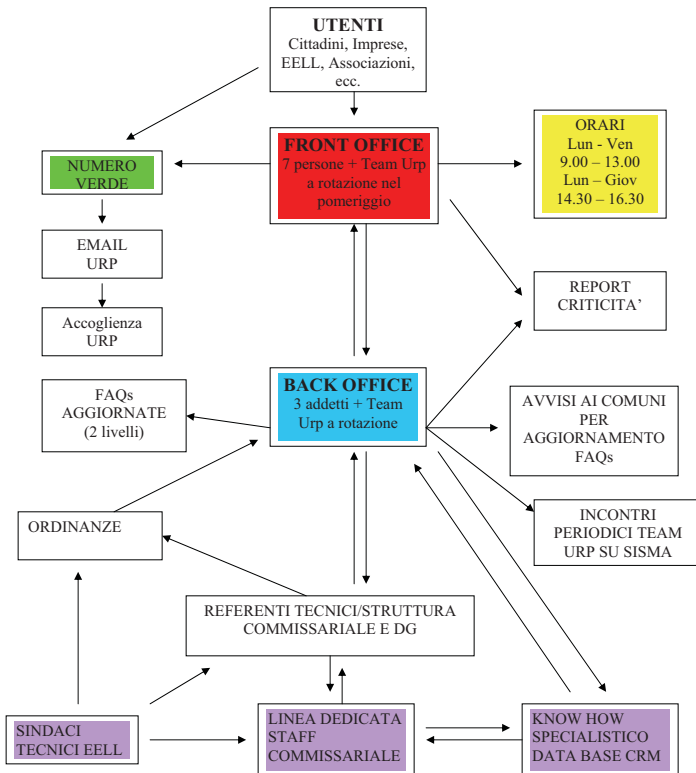
Analogamente, l'Urp ha anche partecipato ad alcuni tra i più importanti incontri svoltisi tra il Commissario delegato ed i sindaci e tecnici dei Comuni del "cratere" e tra questi ultimi e la struttura tecnica commissariale, la Direzione generale Programmazione territoriale, l'Agenzia regionale di protezione civile, l'Assessorato Sicurezza territoriale che, in collaborazione con l'ANCI, hanno illustrato i provvedimenti per la ricostruzione, i bilanci a sei mesi dal sisma e i progetti in corso o di imminente avvio. Sempre tramite l'ANCI è stato possibile partecipare a momenti di verifica e di confronto con rappresentanti degli ordini professionali sulle difficoltà più evidenti emerse in sede di compilazione della richiesta di contributo per la ricostruzione (RCR) o di interpretazione delle prescrizioni contenute nelle ordinanze.

Per rispondere ai quesiti più complessi e interpretare le disposizioni contenute nei testi delle ordinanze, così da poterle adattare agli innumerevoli casi concreti che quotidianamente vengono esposti dagli utenti, l'Urp si avvale in genere settimanalmente di una consultazione con la Struttura tecnica commissariale.

Per poter disporre di un quadro informativo sintetico della mole e della tipologia dei contatti con l'utenza, nonché per evidenziare le problemati-

che più ricorrenti e il lavoro svolto, l'Urp ha prodotto **un agile e sintetico rapporto** sull'andamento delle domande ricevute e sulle principali difficoltà sia interpretative che organizzative emerse e l'ha indirizzato alle direzioni regionali ed ai servizi maggiormente coinvolti. Il rapporto ha fornito un termometro reale della situazione nelle zone colpite dal sisma ed anche della percezione dei problemi da parte delle popolazioni interessate. Questo resoconto ha avuto cadenza settimanale nel periodo di avvio del Numero Verde Sisma per poi divenire successivamente mensile. La principale criticità, tra le varie, che il rapporto periodico ha registrato è rimasta comunque legata alla complessità dei quesiti sulla ricostruzione.

### DOPO SISMA ASSETTO URP REGIONE



## Dicono di noi

### Cosa pensano gli utenti dell'Urp della Regione Emilia-Romagna: primo rapporto

Nel 2012 l'Ufficio relazioni col pubblico della Regione Emilia-Romagna ha deciso di introdurre, in via sperimentale ma comunque stabile, **la consultazione degli utenti**, circa la loro valutazione indipendente del servizio ricevuto. L'idea è maturata nell'ambito del "project work" realizzato nel 2011 in collaborazione con l'Università di Bologna (Dipartimento comunicazione) sulle prospettive dell'Urp. Al lato pratico il tema è stato sottoposto ad un gruppo di lavoro composto di colleghi e colleghe partecipanti al citato project work.

E' da sottolineare, che da anni ed anche in concomitanza con la nuova procedura di rilevazione dei giudizi dell'utenza, una percentuale significativa delle persone venute a contatto con l'Urp continua a preferire, di sua spontanea iniziativa, **l'invio di email personali** di ringraziamento. Il dato è rilevante anche perché non anonimo, a differenza della "pagella" on line, e segnala una decisione specifica dell'utente, non sollecitata, nel voler ricorrere ad una email di ringraziamento (**390 nell'arco del 2012**). Si è ritenuto coerente inglobare nei dati riepilogativi sulla soddisfazione dell'utenza anche questi giudizi via email, in quanto coerenti e attinenti con la nuova procedura che si è voluto sperimentalmente introdurre.

Per agevolare le risposte si è previsto un livello rapido di risposta – **scarso buono ottimo** – ed uno, facoltativo, più approfondito. Dal punto di vista operativo la voce soddisfazione utenti è oggetto di un monitoraggio mensile che raccoglie i numeri dei contatti e le valutazioni di massima che ne emergono. A seguire si riportano alcuni dati riepilogativi nell'arco di dodici mesi, **da gennaio a dicembre 2012**.

## Numeri e pareri

Da gennaio ad dicembre 2012, sono pervenute all'Urp come già detto, **390 email personali di ringraziamento**, 11 moduli compilati a mano, e **327 compilazioni online** del gradimento servizio. I dati mensili sul gradimento o meno sono oggetto stabile, come detto, della reportistica

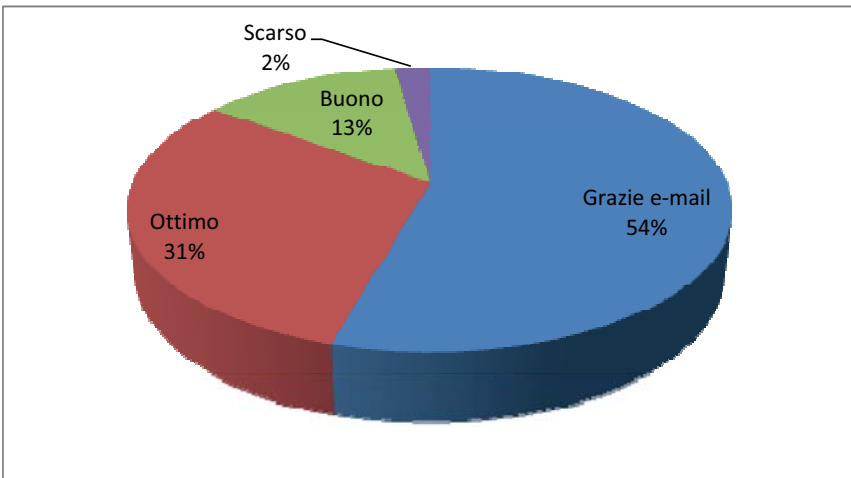
che l'Urp stila mensilmente sui propri contatti.

Le valutazioni rapide, il primo livello di test gradimento (cioè solo scarso / buono / ottimo: vedi allegato pdf) hanno dato complessivamente nei 12 mesi questi esiti:

**220 hanno giudicato ottimo il servizio ricevuto, 91 buono, 16 scarso.** Per semplificare è coerente sommare i giudizi ottimo, buono e le email di esplicito ringraziamento, per avere un dato complessivo. Da qui la valutazione riassuntiva di 701 **valutazioni positive** su 717 utenti che si sono espressi.

Quanto alla tipologia di utenza che si è espressa, basti segnalare che al momento le categorie sociali e professionali emerse sono diversificate: **professionisti, tecnici, impiegati, studenti, disoccupati, disabili.** Anche dal punto di vista anagrafico le età sono diversificate.

Tra le **proposte e richieste** che è possibile esprimere nei questionari, si riscontrano questi suggerimenti: un orario di apertura dell'ufficio più ampio (l'Urp ha poi allargato proprio a partire da ottobre i propri orari,); la proposta di una segnalazione automatica dei bandi alle imprese, tramite newsletter; in generale molte altre richieste chiedono segnalazioni di servizi e novità tramite Sms o email.





## Modello di questionario



**URP** Ufficio

Relazioni con il Pubblico

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP

#### DAMMI LA TUA OPINIONE SULL'URP

--	--	--

**GRAZIE, SE VUOI PUOI FERMARTI O CONTINUARE LA COMPILAZIONE**

**PRIVATO:** Et  \_\_ sesso M  F  professione \_\_\_\_\_  
Cittadinanza \_\_\_\_\_ residente in Provincia di \_\_\_\_\_

**ENTE**  **AZIENDA**  con sede in Provincia di \_\_\_\_\_  
**PROFESSIONISTA**  **IMPRESA**  con sede in Provincia di \_\_\_\_\_

**ISTITUZIONE SCOLASTICA**  **FORMAZIONE PROFESSIONALE**   
con sede in Provincia di \_\_\_\_\_

**L'URP TI HA RISOLTO IL PROBLEMA?**

Si/molto   
Si/abbastanza   
Si/poco   
No/perch  \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**HAI QUALCHE CONSIGLIO DA DARCI ?**

\_\_\_\_\_ i

**COME HAI CONOSCIUTO L'URP ?**

WEB   
Campagna di comunicazione   
Passa parola   
Elenco telefonico   
Altro \_\_\_\_\_

**TI SEI GIA' RIVOLTO ALL'URP ?**

Si  spesso  a volte   
no

**QUALI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE/SERVIZI TROVARE E/O UTILIZZARE ?** **DI VORRESTI**

posta elettronica certificata (pec)   
sms   
newsletter

**GRAZIE DELLE TUE RISPOSTE**

## Appendice I

### Quelle domande apparentemente impossibili

#### Avvertenze

**Pubblichiamo in appendice una breve raccolta di domande e risposte che potrebbero venir classificate perlomeno inusuali, ma che possono comunque rendere l'idea di cosa significhi operare nella prima linea delle relazioni col cittadino. Questa raccolta informale è stata realizzata nel 2005 e raccoglie i quesiti più strani e improbabili con le relative risposte nell'arco di circa tre anni.**

Gli utenti sono ovviamente anonimi. I testi delle domande sono semplificati, così come sono riportate in estrema sintesi le risposte, il più delle volte frutto in realtà di complicate ricerche, contatti e dialoghi tra uffici ed enti.

#### **“Che fine hanno fatto i cavalieri seppelliti a testa in giù?”**

Tre anni di domande (quasi) impossibili all'Urp della Regione Emilia-Romagna 2003 – 2005

#### **Sommario:**

Pronto soccorso

Pericoli

Enogastronomi

Do you speak English?

Geni

Luna di miele

Belli fuori

Casa dolce casa

Mondo animale

Cultura e dintorni



## Prefazione

L'Ufficio relazioni con il pubblico non è solo un servizio pubblico che esiste per legge. E' un termometro dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini. Una cartina di tornasole sociale, politica e culturale. E' un indicatore sull'evoluzione della burocrazia. Può essere un terminale sugli umori del sociale nei confronti di governi e governanti. E' uno sportello che potrebbe sconfinare talvolta nella psicologia e nell'assistenza sociale. Può anche essere una fotografia della società civile, delle sue sensibilità o delle sue quotidiane preoccupazioni, persino degli hobbies. Molto, quasi tutto, dipende da chi lo fa più ancora che da procedure e obblighi normativi. Di fronte ai quesiti più imprevisi o strani – e le pagine che seguono ne elencano diversi nell'arco di circa 3 anni – esiste sempre la possibilità di svincolare con espedienti formalmente ineccepibili. Non è di competenza. Ha sbagliato Urp. Non è tema regionale. Eccetera. Non è quello che è successo nella maggior parte dei casi capitati all'Urp di viale Aldo Moro 52, a Bologna, dove ci si è preoccupati di trovare una qualche risposta plausibile ai danni prodotti dal becco del picchio in montagna, ai piccioni sui davanzali o al come riutilizzare la frutta bacata. Non era forse contrattualmente dovuto, ma è molto probabile che trovare alcune risposte, ad esempio dove siano finiti i cavalieri seppelliti a testa in giù dalle parti di Ferrara, abbia dato non poche soddisfazioni e all'utente e al fornitore della risposta, improvvisatosi molto probabilmente investigatore culturale per scoprirla.

In realtà, lo scopo di questa raccolta è dare in un modo volutamente più informale, meno paludato o "saggistico" il senso e la missione, quindi l'utilità, degli uffici relazioni col pubblico, laddove la comunicazione pubblica, le relazioni esterne possono servire non solo alla trasparenza e al buon nome dell'istituzione pubblica regionale (il che non guasta), ma più in generale a ridurre le disparità informative, ovvero dare a tutti più conoscenza e consapevolezza delle possibilità e dei diritti che spettano a tutti. E non è cosa da poco. Infine, questo libretto può rappresentare un piccolo vademecum, dal momento che documenta risposte a domande insolite e curiose che potrebbero ripresentarsi. La casistica offerta, dal settore degli animali alla cultura, passando per sanità, rifiuti, gastronomia, è ampia. Il lavoro per ottenere alcune di queste informazioni, non è stato spesso né poco né facile. Buona Lettura

Urp

## Pronto soccorso

### **Cara Polvere...**

“A chi bisogna rivolgersi per riciclare la polvere delle strade?”

URP: premesso che il quesito è posto da un ente pubblico, la risposta è che il problema è di competenza della Provincia e del Comune, in quanto competenti per riciclaggio dei rifiuti

### **Turista fai da te**

“Con chi ci si può lamentare del pessimo servizio offerto da un albergo?”

URP: dipende, per i servizi offerti il Comune, per i prezzi la Provincia

### **Raccolta tappi**

“Una casa di riposo attua una raccolta di tappi di ogni genere, finalizzata all'acquisto di ausili per gli anziani: a chi rivolgersi per smaltirli?”

URP: vademecum tappi: quelli di plastica al Corepla, consorzio riciclaggio plastica, prezzo 25 cent al Kg circa; tappi di ferro al rottamaio interessato

### **Maledetto tombino**

“Se un pneumatico di una macchina rimane incastrato in un tombino aperto nel parcheggio di una discoteca, a chi bisogna chiedere i danni?”

URP: al Servizio Viabilità del Comune, se il parcheggio è comunale

## Pericoli

### **Pirotecnici I**

“C'è una normativa regionale sui fuochi d'artificio?”

URP: no, è di competenza del Corpo forestale

### **Fermate lo sparatore**

“Se un cacciatore impazzisce e spara nella sua abitazione, a chi bisogna rivolgersi per denunciarlo?”

URP: inizialmente si può chiedere alle guardie venatorie della Provincia...

**Mondo cane**

“Esiste una normativa regionale sui cani pericolosi?”

URP: no, l'ordinanza che li riguarda è del Ministero della salute ed è pubblicata sulla Gazzetta ufficiale

**Armi**

“Chi studia il mercato delle armi?”

URP: se ne occupa l'Ires, istituto di ricerche economiche e sociali, di Firenze

**Fatta targa**

“A chi bisogna rivolgersi se si perde la targa della propria auto sull'autostrada?”

URP: occorre fare denuncia ai carabinieri ed avvisare la motorizzazione

**Pirotecnici II**

“E' possibile avere un elenco dei paesi che eseguono spettacoli pirotecnici nelle feste di paese o del patrono?”

URP: è possibile, basta consultare il sito:

[www.inagenda.it/fuochi-artificiali-emiliaromagna.htm](http://www.inagenda.it/fuochi-artificiali-emiliaromagna.htm)

**Icaro**

“Come avere informazioni sui percorsi acrobatici in altezza in regione?”

URP: provare con un motore di ricerca usando le parole “sport estremi”...

**Lattonieri in sella**

“A chi bisogna chiedere l'autorizzazione per organizzare un motoraduno di lattonieri?”

URP: non occorre autorizzazione, ma solo una comunicazione ai comuni interessati (l'informazione è stata fornita dall'Urp della questura, che a sua volta l'ha chiesto all'Urp della Prefettura)

**Esploratori**

“Occorrono autorizzazioni particolari per navigare in canoa sul Reno, nel tratto da Cento al mare?”

URP: il fiume non è classificato come navigabile, la cosa risulta quindi sconsigliabile

### **Funivie...**

“Come si riattiva una teleferica?”

URP: se è in città, se ne occupa il Comune, altrimenti la Provincia

## **Enogastronomi**

### **Fragole bulgare**

“A chi bisogna chiedere l'autorizzazione per importare piantine di fragola dalla Bulgaria?”

URP: al servizio Fitosanitario della Regione

### **Azzorre azzurre**

“Cosa rispondere ad un italiano residente nelle isole Azzorre che vuole organizzare una settimana enogastronomica per valorizzare i prodotti italiani?”

URP: occorre mettersi in contatto con il Servizio regionale Valorizzazione delle produzioni, nell'assessorato agricoltura

### **Piada iberica**

“Ci sono corsi per imparare a fare la piadina, così si può andare in Spagna e aprire una attività?”

URP: ci sono! Se ne occupano cooperative e associazioni di artigiani e commercianti

### **Questi regionali...**

“E' vero che al Regione paga il pasto ai suoi dipendenti e basta dare al ristorante gli estremi bancari dell'ente per ottenere il rimborso pasto?”

URP: non è vero!

### **Il pane questo sconosciuto**

“A chi bisogna rivolgersi per conoscere le diverse misure e forme di pane della nostra regione?”

URP: ci si può rivolgere alla Federpanificatori oppure a Cna Alimentari, Conpartigianato o alla associazione industriale dei Mulini

### **Pasta**

“Esiste una normativa sulla pasta alimentare?”

URP: esiste e può essere richiesta all'associazione Mulini e Pastai

### **Salami ad oriente**

“Come si fa a commerciare salame con il Giappone?”

URP: bisogna rivolgersi allo sportello regionale per l'internazionalizzazione e all'Istituto per il commercio estero

### **Lenticchie**

“Esiste un elenco produttori di lenticchie in Emilia-romagna?”

URP: pare di no, per la ragione che la lenticchia non è prodotto locale

### **Scotch, please**

“Dove trovo il disciplinare sulla produzione dello scotch whisky?”

URP: ci si può rivolgere a due associazioni professionali, la Atholl Crescent di Edimburgo, e la Cook di Londra.

### **Alghe a mandorla**

“Come reperire informazioni sulla coltivazione delle alghe in Giappone?”

URP: la direzione generale Agricoltura ha trattato l'argomento sulla rivista Laguna blu

### **Dolce Natale**

“Come posso organizzare un mercatino di Natale con prodotti tipici delle varie regioni? Dove trovo gli espositori disponibili?”

URP: l'unica pubblicazione disponibile è Sagre e Fiere, oppure ci si rivolge alle associazioni di categorie delle varie regioni.

### **Cara Clerici...**

“Se Beppe Bigazzi, nella trasmissione La prova del cuoco, parla solo della Toscana, perché non suggerirgli che esistono anche ottimi prodotti dell'Emilia-Romagna?”

URP: magari si può cominciare inviando una e-mail all'assessore Pasi (turismo), sperando nella sua sensibilità

### **Tasta frutta**

“Esistono corsi per sommelier di frutta?”

URP: ebbene sì, li organizza l'omonima organizzazione

### **Cesarine**

“Cos'è il progetto Home Food?”

URP: è un progetto del Ministero Agricoltura per valorizzare i prodotti tipici. Le cuoche che aderiscono al progetto si chiamano “cesarine”

### **Prosit**

“Da chi è organizzata l'iniziativa Cantine Aperte?”

URP: dal Movimento Turismo del Vino, di Udine

### **Frutta bacata**

“Come si fa a mettersi d'accordo con i rivenditori di frutta per acquistare i prodotti invendibili perché bacati e usarli come cibo per animali?”

URP: *dopo varie verifiche e contatti, l'informazione: bisogna rivolgersi alle associazioni degli agricoltori o alle singole aziende agricole, che possono indirizzare alle cooperative che convogliano gli scarti di magazzino al macero.*

### **Diete**

“Il medico di base è tenuto a farsi affiancare da un dietologo nella sua attività in studio?”

URP: no!

## **Do you speak English, please?**

### **“Che cosa sono i beaker Marinelli?”**

URP: sono contenitori di plastica usati nei laboratori nucleari. Chiedete all'Arpa

### **“Chi si occupa in Regione del balanced scorecard?”**

Urp: occorre rivolgersi al servizio Sviluppo della Telematica

### **“A chi rivolgersi per proteggere la traduzione in italiano di un libro inglese?”**

URP: alla Siae, società italiana editori e autori

### **“Quando parte la smart card europea?”**

Urp: nel 2004 e consentirà a studenti lavoratori che risiedano temporaneamente in Paesi europei di usufruire di assistenza sanitaria senza ulteriori autorizzazioni

**“Cos'è il progetto Loto Interreg III b Cadses?”**

URP: è un progetto finanziato dall'Unione europea per premiare le best practices, le migliori pratiche, in materia di politiche territoriali e di valorizzazione del paesaggio

**“Cos'è il progetto Sonda Talent Oriented?”**

URP: è un servizio realizzato dal centro musica di Modena per aiutare giovani talenti musicali a entrare nel mercato della musica

**“Cosa è l'audit civico?”**

URP: domanda innescata da comunicati stampa. E' un progetto dell'Agenzia sanitaria per misurare la qualità dei servizi sanitari come percepita dai cittadini

**Geni****Portaeuro**

“Se un cittadino ha inventato un originale portamonete per l'Euro, come può trovare dei partners per sviluppare il progetto?”

URP: la Provincia, attraverso un proprio ufficio, offre consulenza ed assistenza

**Peli stop**

“Se un cittadino ha realizzato un originale brevetto che consente di fare la barba senza lasciare peli nel lavandino e di risparmiare l'acqua occorrente per rimuoverli, a chi può chiedere finanziamenti per sviluppare il progetto?”

URP: la Camera di Commercio, attraverso l'ufficio brevetti, offre consulenza e assistenza

**Vendita ingegno**

“C'è una legge che regolamenti la vendita di prodotti frutto dell'ingegno dei lobbisti o un patentino che li abiliti?”

URP: al momento no, anzi non è consentito farlo. E' al vaglio però un progetto di legge per il rilascio di un tesserino

### **Eco super**

“Si possono vedere su Internet le migliori tesi di laurea sull’ambiente?”

URP: è possibile, consultando il nuovo spazio virtuale della direzione generale ambiente, [www.ermesambiente.it/ambientesilaurea](http://www.ermesambiente.it/ambientesilaurea)

### **Super Ortopedici**

“Si può avere l’elenco dei tecnici ortopedici che si sono diplomati col massimo dei voti?”

URP: è possibile richiederlo all’Antoi, associazione nazionale tecnici ortopedici italiani

## **Luna di miele**

### **Nozze da oscar**

“Se una persona vuole sposarsi, a quali società specializzate può rivolgersi, in particolare per avere una ottima regia?”

URP: basta consultare un buon motore di ricerca...

### **Nozze e business**

“A chi si richiede l’autorizzazione per aprire una agenzia matrimoniale?”

URP: la competenza è della questura.

### **Sale Vip**

“Come posso ottenere materiale fotografico sulle più belle sale comunali per potersi sposare scegliendo la più bella?”

URP: occorre rivolgersi al servizio cerimoniale dei Comuni

### **Nozze e money**

“Ci sono contributi per sposarsi?”

URP: per sposarsi no, ma per comprare casa, da sposati, sì se ci sono determinate condizioni di reddito.



## Belli fuori

### Creme

“Quando una ditta immette sul mercato un nuovo prodotto cosmetico deve avvertire qualcuno in Regione?”

URP: ebbene sì, deve farlo, comunicandolo al Servizio Sanità pubblica.

### Look politico

“Esistono corsi per consiglieri comunali neo-eletti che vogliono fare bella figura?”

URP: si può chiedere consiglio all’Anci, che pare organizzi corsi al riguardo...

### Nasometria

“Esistono corsi per nasi? Cioè, per addestrare i nasi a riconoscere i profumi?”

URP: esistono, se ne occupa l’Unipro, associazione nazionale industrie cosmetiche.

### Pelle difficile

“Dove sono i centri di cura per la vitiligine col metodo della microfototerapia?”

URP: ce ne sono due, uno all’ospedale Bellaria e un altro al S.Orsola di Bologna

### Chiome

“Se una persona presta servizio civile, deve tagliarsi i capelli?”

URP: no!

### Miracoli

“Esiste una crema miracolosa per cancellare una brutta cicatrice?”

URP: il numero verde della sanità può indicare i centri dermatologici specializzati

## Casa, dolce casa

### Pavimento doc

“Come si fa a sapere se il proprio pavimento ha le caratteristiche delle norme ISO 9000?”

URP: “occorre sentire una organizzazione artigiana, sono in possesso delle tabelle di classificazione

### **Casa energetica**

“Chi ha prodotto uno studio di certificazione energetica degli edifici?”

URP: la documentazione è nel programma ambientale regionale, si possono chiedere informazioni alla direzione generale Ambiente

### **Guerre**

“La Regione finanzia progetti sulla mediazione dei conflitti condominiali?”

URP: se ne occupa il servizio Promozione e sviluppo delle politiche sulla sicurezza

### **Casa ed elettroni**

“Se voglio comprare casa tra Ravenna e Ferrara, come faccio a sapere se ci sono centrali termoelettriche?”

URP: telefonate ai colleghi del settore energia che pare sappiano quasi tutto in materia

### **Salute!**

“A chi bisogna rivolgersi se si è allergici ai materiali di costruzione della propria abitazione?”

URP: occorre chiedere un sopralluogo al servizio igiene dell'abitato dell'Asl.

### **Ecoedifici I**

“La Regione è interessata a sostenere un progetto da presentare alla Commissione Europea relativo allo studio di fattibilità di edifici a risparmio ed autoproduzione di energia nel rispetto dell'ambiente?”

URP: provare con il Servizio Energia della Direzione attività produttive.

### **Ecoedifici II**

“Esiste un programma che permetta di calcolare un fabbisogno termico per un quartiere ecocompatibile inferiore ai 50 Kw/mq annuo?”

URP: dopo approfondite ricerche, un programma regionale no, ma esistono pacchetti software predisposti da ditte private.

**Rebus**

“Ci sono leggi relative alla invariata perdita di cubatura e/o di edificabilità a seguito di interventi di opere pubbliche statali che vanno a ridurre la superficie fondiaria di un lotto di pertinenza di immobile privato?”

URP: esiste! E' la legge regionale 38 del 1998.

**Casa nuda**

“Se uno ha la nuda proprietà di un immobile, può acquistare una prima casa con il beneficio dell'Iva al 4%?”

URP: bisogna rivolgersi a un Caaf (centro assistenza fiscale)

**Mondo animale****Cane vivace**

“E' legittima una multa ad un possessore di cane che è entrato in area protetta ed è stato accusato di spaventare la fauna selvatica?”

URP: la competenza è della Provincia. Per contestare la multa occorre esaminare il verbale che deve contenere i riferimenti normativi

**Case e zanzare**

“Chi paga la disinfestazione della zanzare tigre negli appartamenti Acer (case pubbliche)?”

URP: occorre rivolgersi al comune che emette in tema apposite ordinanze.

**Cari estinti**

“Come si fa ad aprire un cimitero per cani e gatti?”

URP: bisogna chiedere l'autorizzazione al comune.

**Medico cavallo**

“Ci sono contributi per chi voglia aprire una attività di ippoterapia?”

URP: è di competenza dell'assessorato all'agricoltura, che è in attesa di finanziamenti ministeriali

**Baywatch dog...**

“Ci sono corsi di salvataggio in acqua per cani?”

URP: ebbene sì, l'Enpa (ente nazionale protezione animali) e la scuola italiana di salvataggio nautico li organizzano

### **Siluro in www**

“Dove trovo la normativa per la pesca del pesce siluro?”

URP: C'è un sito dedicato al pesce siluro, con tutta la normativa

### **Poverazze...**

“Chi regola la pesca della vongola?”

URP: se ne occupa la capitaneria di porto e la materia è regolamentata da atti non specifici della sanità.

### **Diritti animali**

“Esiste un ufficio per i diritti degli animali che vivono in città?”

URP: esiste, è a Bologna in via Zamboni

### **Pesci sotto stress**

“Potete indicarmi l'indirizzo della ditta che si occupa di terapia di gruppo per pesci e mitili?”

URP: la risposta esiste, si tratta del centro di Biotecnologie alimentare del Ministero dell'agricoltura; è un modo per decontaminare questi animali, tramite ossigeno nascente, da batteri e virus patogeni per l'uomo.

### **Turtles**

“Bisogna dichiarare le testuggini terrestri per non incorrere in sanzioni?”

URP: è specie protetta, va dichiarata al Centro di tutela e recupero della fauna esotica e selvatica.

### **Forti emozioni**

“Come si può fare per vivere l'incredibile emozione di una immersione in vasca con gli squali?”

URP: basta contattare l'Acquario di Cattolica, parco Le Navi, che accetta prenotazioni a pagamento.

### **Piccoli amici**

“Ci sono corsi di pet therapy?”

URP: ci sono e se ne occupa il Csapsa, ente di formazione accreditato dalla Regione.

**Tattoo**

“Se si trova un cane tatuato come si fa a risalire al proprietario?”

URP: si può consultare il sito [www.cani.provincia.it](http://www.cani.provincia.it) con informazioni sull'anagrafe canina

**Cani viaggiatori**

“Occorrerà fare il passaporto ai cani?”

URP: sì, in base a una normativa europea e andrà fatto anche ai gatti e ai furetti che hanno voglia di viaggiare con i padroni.

**Asini...**

“Sono disponibili contributi per l'allevamento dei somari romagnoli?”

URP: sono disponibili grazie al nuovo piano di sviluppo rurale.

**Superfagiano**

“A chi chiedere i danni subiti dall'auto danneggiata da un fagiano su una strada provinciale?”

URP: il quesito, trattandosi di domanda posta da avvocato piuttosto indignato, ha portato a queste precisazioni: ci sono tre riferimenti normativi, la legge 157/92, la legge regionale 8/94 modificata dalla legge 6/2000.

**Volatili pubblici...**

“Esiste una normativa regionale che regola la nutrizione dei volatili su suolo pubblico?”

URP: esiste anche questa.. Chiedere al servizio veterinario.

**Tuffi canini**

“Qualcuno ha pensato di fare una ordinanza per permettere ai cani il bagno in mare?”

URP: tocca ai comuni, che hanno competenza sul demanio marittimo

**Gallo bastardo**

“Quali provvedimenti si possono prendere se un gallo, ogni mattina di buon'ora, vi sveglia inopinatamente?”

URP: Il servizio veterinario dell'Asl può intervenire purché il gallo non risieda su un terreno agricolo-rurale, nel qual caso può cantare quanto vuole.

### **Poveri piccioni I**

“Esiste una legge regionale che vieti di sparare ai piccioni vicino a una abitazione?”

URP: la legge regionale 8/94 stabilisce che la caccia a questi pennuti è ammessa solo nell'ambito delle prescrizioni dei piani di controllo provinciali.

### **Poveri piccioni II**

“Esiste una normativa che vieta di nutrire i piccioni sui davanzali?”

URP: *sì, ci sono specifiche delibere del Comune.*

### **Struzzomania**

“Ci sono finanziamenti regionali per l'allevamento degli struzzi?”

URP: *al momento no, la voce non è stata inserita nel Piano di sviluppo rurale.*

### **Picchiatello**

“La Regione risarcisce i danni causati dal becco di un picchio su un infisso di una casa di montagna?”

URP: dopo lunghe verifiche e analisi, alla fine il verdetto: *no, solo in caso di danni alla produzione agricola.*

### **Pesci carpa**

“A quale specie ittica appartiene il pesce Amur?”

URP: *alla carpa erbivora, solo il servizio Economia ittica poteva fornire la risposta. . .*

## **Cultura e dintorni**

### **Violinisti in erba**

“Come può una scuola ottenere finanziamenti per un progetto d'insegnamento di violino per bambini alle elementari?”

URP: il Cemi, centro educativo musicale infantile, appoggia queste iniziative che vengono finanziate dalla Provincia in base alle legge regionale sul diritto allo studio

### **Toponomastica**

“Come si fa a capire chi è Vincenzo Toffano che da il nome a una via di Bologna?”

URP: l'ufficio Toponomastica ha fatto sapere che è un partigiano della VII brigata Gap, soprannominato Terremoto, fucilato dai nazisti a Sabbiuono

**Austria felix**

“Chi raccoglie dati statistici sugli italiani che trascorrono vacanze in Austria?”  
URP: i dati possono essere richiesti agli uffici studi delle camere di commercio

**Ponti**

“Come mai sulla A14 a partire da Bari si vedono tanti cantieri per la costruzione di ponti?”  
URP: bisogna chiederlo alla società autostrade...

**Obietto dunque sono**

“Chi è stato il primo obietto di coscienza?”  
URP: bisogna risalire piuttosto indietro e precisamente al 295 d.C. quando Massimiliano ha fatto tale scelta (diventando santo). Con motori di ricerca si può trovare questo ed altro sul web

**Ghana, Emilia**

“Come si fa a fare una tesi sui ghanesi in Emilia-Romagna?”  
URP: rivolgersi al servizio Politiche per l'accoglienza

**Vimini**

“Esistono corsi per imparare a intrecciare vimini?”  
URP: il Comune di Canossa promuove corsi per l'apprendimento di questa lavorazione

**Bologna caput**

“Bologna è capitale o capoluogo?”  
URP: ....

**Cara Romania**

“Nel caso uno fosse sommamente curioso della riforma amministrativa in Romania, come può fare?”  
URP: è consigliabile rivolgersi alla relativa Ambasciata, mentre può rivolgersi al nostro servizio Politiche europee per il progetto Twinning (gemellaggi?)

## **Tramonti**

“Se un capo scout vuole visitare al tramonto il parco faunistico di Festà, nel modenese, a chi deve rivolgersi?”

URP: il parco non è regionale, occorre chiedere alla Cooperativa Festà natura, che prevede escursioni serali su prenotazioni

## **Romagna mia**

“Potete aiutarmi a tradurre dall'inglese al romagnolo alcune formule di saluto da insegnare ai miei allievi?”

URP: la cosa è possibile, grazie alla collaborazione del centro studi sul dialetto romagnolo di Rimini

## **Eroi**

“Se siete un eroe militare e volete una decorazione al valor militare – d'oro, d'argento, di bronzo a anche una croce - come fare?”

URP: dovete presentare domanda al Dipartimento provinciale del Ministero all'Economia e Finanze

## **Stato e Chiesa**

“La regione si occupa di diritto ecclesiastico?”

URP: no, meglio chiedere in Curia. Tuttavia sono stati regolamentati dalla Regione alcuni aspetti della presenza di religiosi in ospedali e nelle carceri

## **Cari estinti**

“Si possono disperdere le ceneri dell'estinto in natura?”

URP: sì, se il defunto è d'accordo... Cioè, se ha lasciato disposizione espressa in questo senso

## **Maestro**

“Si può fare una audizione per entrare nell'orchestra del maestro Abbado?”

URP: prove d'ammissioni molto difficili. Per saperne di più, [www.academiaflarmonica.it](http://www.academiaflarmonica.it)

## **Arzilli**

“Quanti sono e chi sono i cavalieri di Vittorio Veneto in Emilia-Romagna?”

URP: bisogna contattare la Presidenza della Repubblica, perché il Presidente è anche Capo dell'Ordine



**Pellerossa**

“La Regione raccoglie per caso pubblicazioni ed articoli sulla storia degli Indiani d’America?”

URP: fa anche questo, basta rivolgersi all’Istituto dei beni culturali

**Antenati**

“Stefano Verdi è parente del più famoso Giuseppe Verdi?”

URP: per ricostruire l’albero genealogico si può provare dal sito [www.antenati.org](http://www.antenati.org)...

**Templari a rovescio**

“Che fine hanno fatto i cavalieri seppelliti a testa in giù nella farmacia in Piazza Trento e Trieste di Ferrara? Erano templari?”

URP: la domanda è arrivata da una cittadina ferrarese appassionata di storia insolita. Unica via d’uscita, indirizzarla alla sovrintendenza ferrarese

**Romagnolo-germanico**

“Vorrei poter visionare i discorsi in tedesco dell’assessore Tampieri.....”

URP: da una studentessa di scuola interprete, evidentemente per esercitarsi. E’ stata indirizzata al diretto *interessato*. Si ignora come se la sia cavata.

**Caro Biffi...**

“Vorrei contattare il cardinale Biffi per presentargli un libro che sostiene l’inesistenza storica di Gesù”

URP: prudentemente si è *consigliato di contattare la Curia Arcivescovile*, “*anche se non siamo sicuri del loro interesse su questo discorso...*”

## Appendice n. 2

### Sulle tracce del nonno

**C'è anche chi dall'estero – e sono stati 700 dal 2003 - si rivolge all'Urp per ritrovare radici, certificati di nascita, traduzioni dialettali.**

C'è chi lo fa per nostalgia, chi per semplice curiosità. Chi per necessità. Per molti, però, ricostruire il proprio albero genealogico significa semplicemente ritrovare le proprie origini. E' non c'è più bisogno di scartabellare in archivi polverosi o cercare disperatamente documenti introvabili perché la tecnologia permette di far fronte anche alle richieste più complesse. Sono tante le persone che dall'estero si mettono in contatto con noi per recuperare il certificato di nascita di uno dei nonni.

Ma allora come si fa a rintracciare un avo?.

Le richieste dei documenti anagrafici arrivano soprattutto via e-mail e, sempre via e-mail vengono smistate ai Comuni di nascita della persona. Il discorso si complica quando non ci vengono date indicazioni precise sul luogo di nascita dell'avo.

Allora procediamo per tentativi : ci mettiamo prima in contatto via e-mail con tutti i Comuni della provincia in cui si suppone l'avo sia nato, poi ci mettiamo in contatto via telefono e aspettiamo le informazioni che, in seguito, vengono girate a chi ne ha fatto richiesta.

E i tempi sono relativamente veloci: in media serve circa un mese di tempo per ricevere a casa il certificato di nascita. Se c'è incertezza sui luoghi, i tempi ovviamente si allungano. Il successo della ricerca è garantito nel 40% dei casi, ma si riduce notevolmente quando si tratta di documenti che riguardano persone nate prima dell'unità d'Italia: i primi registri anagrafici sono stati istituiti a partire dal 1860 e la data esatta varia da Comune a Comune, dato che molti hanno attivato l'ufficio anagrafe solo a partire dal 1871.

In questo caso, bisogna rivolgersi alle Curie arcivescovili, che conservano i documenti anagrafici provenienti dalle singole parrocchie.

Ma le richieste che arrivano all'Urp non si fermano all'albero genealogico.

Anzi sono le più svariate. E così, c'è chi chiede la traduzione in dialetto romagnolo delle forme di saluto inglesi per poterle insegnare ai propri alunni americani, c'è anche chi, spinto dalla nostalgia, si è fatto spedire in Argentina le riproduzioni dei costumi tipici regionali maschili e femminili. Complessivamente, a partire dal 2003 a oggi sono state circa 700 i contatti che gli emiliano romagnoli residenti fuori dall'Italia hanno attivato con l'Urp regionale, nell'80% dei casi via e-mail.

Le richieste riguardano soprattutto i certificati di nascita dei propri avi, gli atti necessari per richiedere la cittadinanza italiana, i contributi regionali per il rientro in patria, le informazioni su come trovare un lavoro, avere la pensione, cercare un alloggio definitivo in Emilia-Romagna. Ma anche sui corsi di formazione, le università e la copertura sanitaria per chi rientra temporaneamente in Italia.

C'è un forte interesse anche per la storia e la cultura della regione.

Nel sito degli emiliano-romagnoli nel mondo ([www.emilianoromagnoli-nelmondo.it](http://www.emilianoromagnoli-nelmondo.it)) l'Urp ha allestito una sezione con informazioni di carattere culturale e sui servizi più richiesti.

La stesura dei testi è pensata proprio per chi non è nato in Italia o non vi vive più da tempo e quindi il linguaggio è estremamente semplice e scorrevole.



Grafica e Stampa  
Centro stampa della  
Regione Emilia-Romagna





