

Rilevazione URP

Condotta dagli SpazioRegione della Regione Lombardia

(Aggiornata al 30 gennaio 2007)

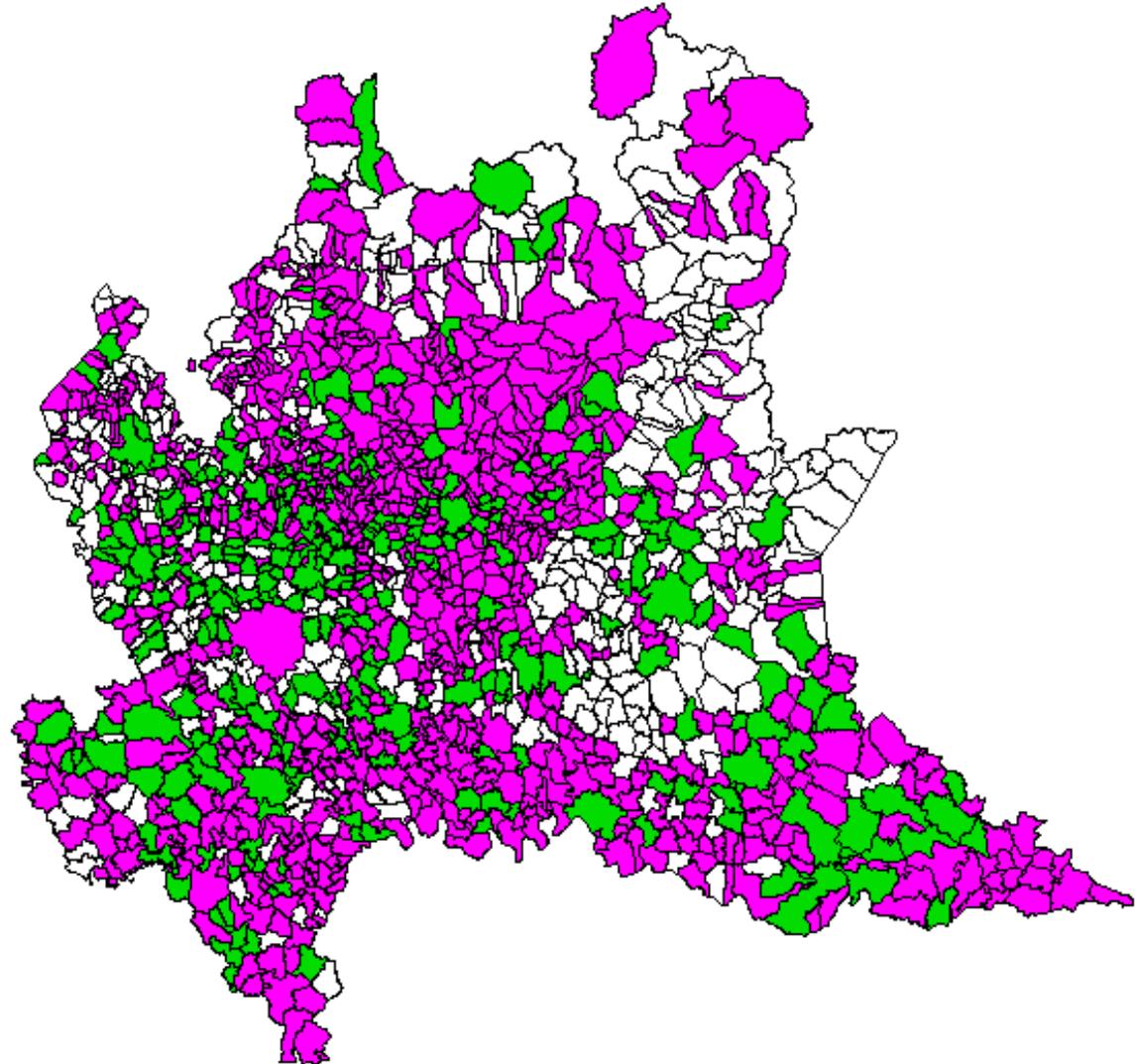
Struttura Statistica e Osservatori

Struttura Relazioni con i cittadini

Rilevazione URP

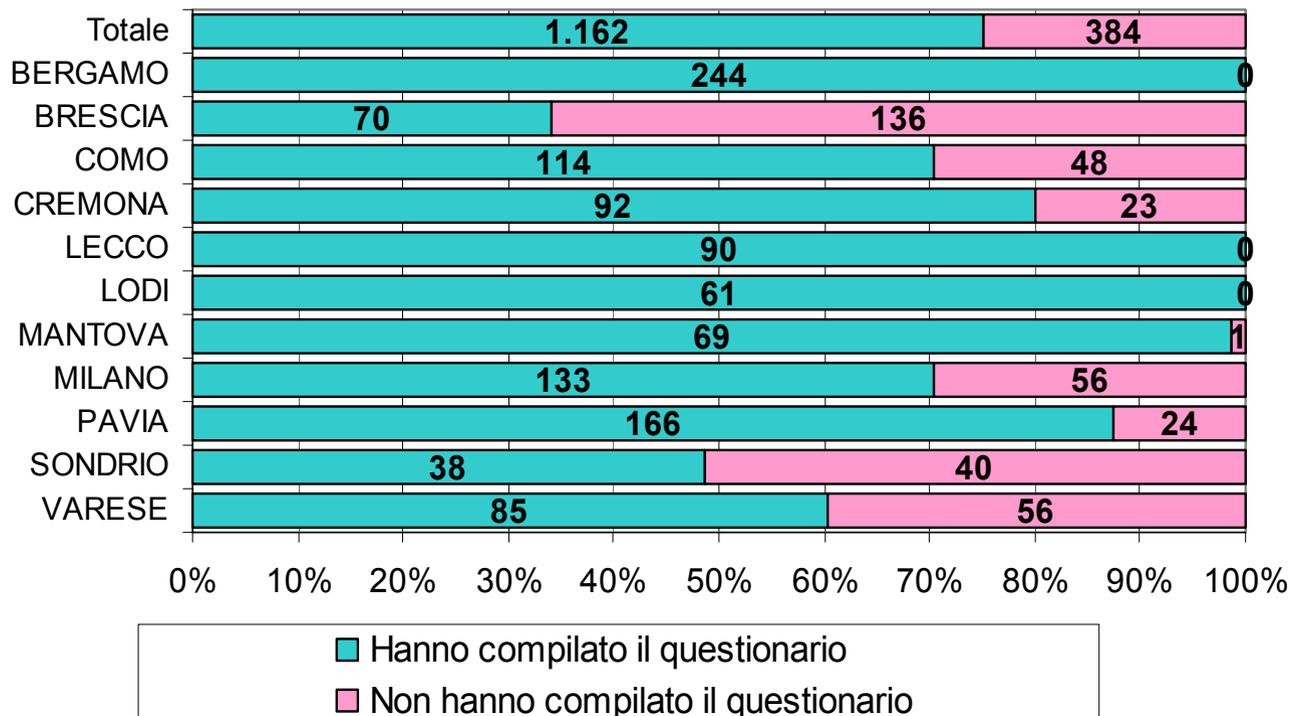
Amministrazioni comunali

-  Non è stato istituito l'URP
-  E' stato istituito l'URP
-  Comuni non rispondenti



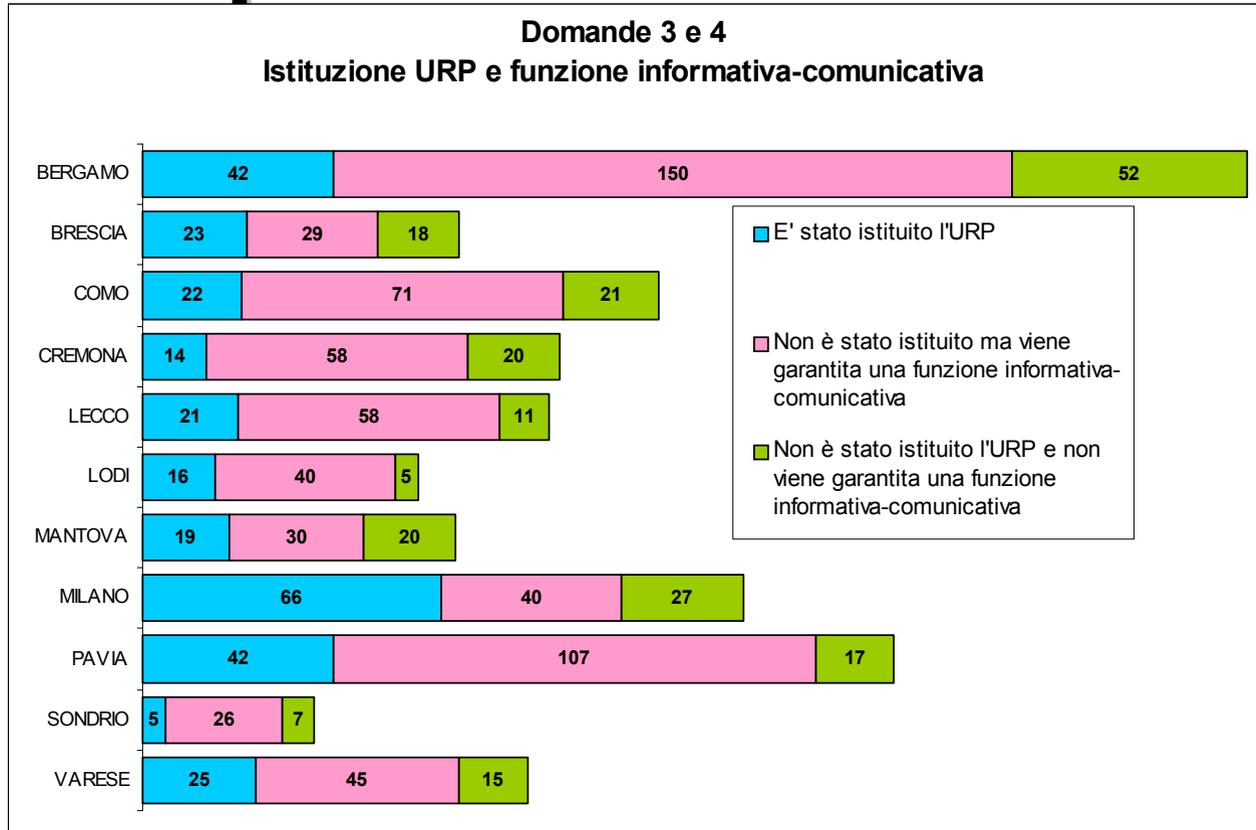
Risposta alla domanda 1

**Amm.ni comunali che hanno compilato il questionario
(Composizione % e Valori assoluti)**



Hanno compilato, almeno una parte del questionario, 1.162 amministrazioni comunali su 1.546 che equivalgono a quasi l'80% del totale.

Risposte a domande 3-4



Circa $\frac{1}{4}$ dei rispondenti e precisamente 295 comuni hanno dichiarato di avere istituito l'URP.

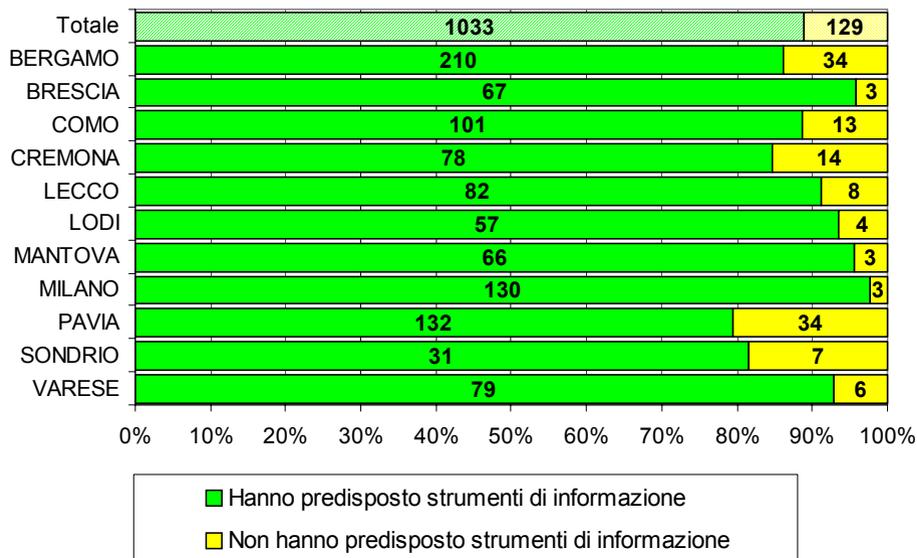
Fra i comuni capoluogo non hanno istituito l'URP Milano e Lecco.

Degli 867 comuni che non hanno istituito l'URP ben $\frac{3}{4}$ e precisamente 654 dichiarano di garantire comunque una funzione informativa-comunicativa.

Risposte alla domanda 5

Domanda 5

Numero Comuni che hanno predisposto almeno uno strumento di informazione

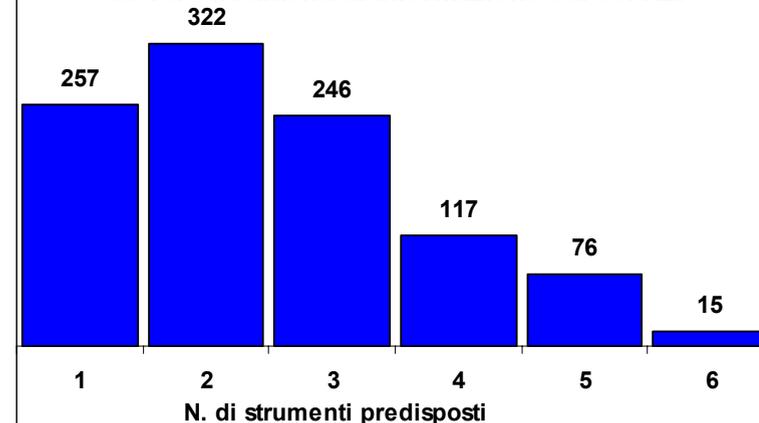


Quasi il 90% (1033) dei comuni che hanno compilato il questionario hanno predisposto almeno uno strumento di informazione.

In oltre il 55% dei comuni che hanno risposto alla domanda n. 5 sono presenti da 1 a 2 strumenti di informazione sui servizi.

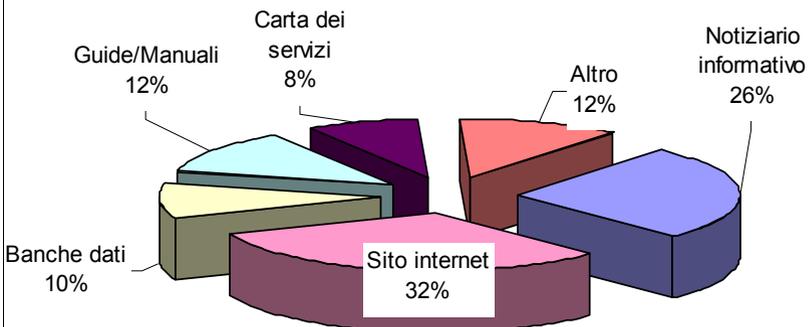
Domanda 5 (risposta multipla)

Numero di comuni che hanno predisposto da 1 a 6 strumenti di informazione sui servizi



Risposte alla domanda 5

Domanda 5 (Risposta multipla)
Strumenti di informazione sui servizi



Domanda 5 - Dettaglio per provincia - (risposta multipla)

Provincia	Notiziario informativo	Sito internet	Banche dati	Guide Manuali	Carta dei servizi	Altro
BERGAMO	158	169	45	64	39	6
BRESCIA	47	62	20	25	16	1
COMO	70	72	32	26	17	2
CREMONA	53	39	9	11	9	2
LECCO	56	70	14	23	22	2
LODI	35	37	10	15	7	2
MANTOVA	31	55	17	26	9	1
MILANO	111	122	53	75	52	4
PAVIA	51	81	25	28	23	4
SONDRIO	13	26	6	7	4	
VARESE	59	70	19	22	12	1
Totale risposte	684	803	250	322	210	30

Tra i 1.033 comuni che hanno indicato almeno uno strumento di informazione sui servizi, 803 hanno predisposto il Sito internet (che si classifica al primo posto per quasi tutti i comuni ad eccezione di 14 comuni cremaschi) e 684 comuni hanno predisposto il Notiziario informativo.

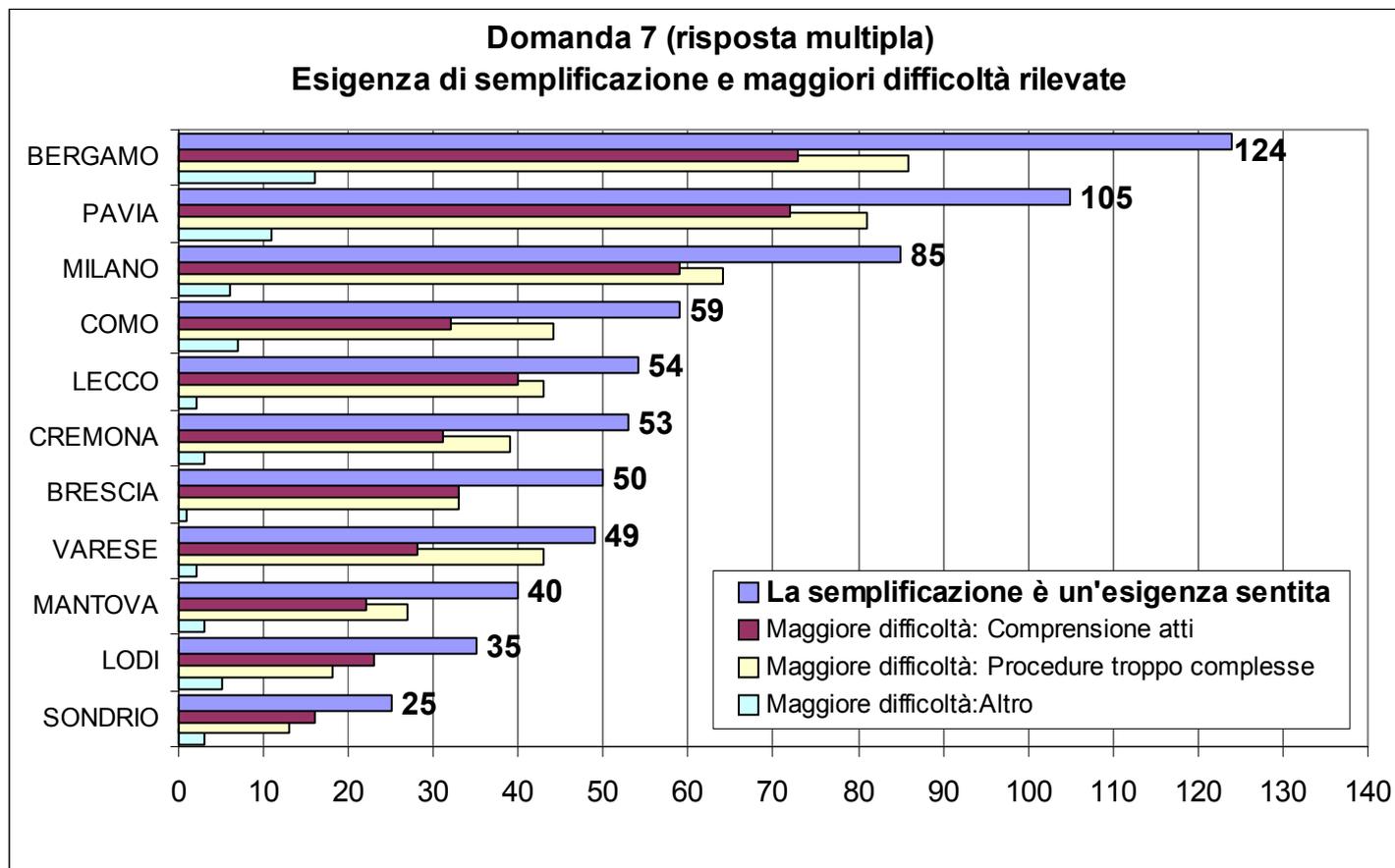
Risposte alla domanda 6

Domanda 6 - Numero comuni che dispongono di postazioni di autoconsultazione

Provincia	Amministrazioni che dispongono di postazione di autoconsultazione internet per il pubblico	Numero postazioni
BERGAMO	76	153
BRESCIA	20	37
COMO	26	41
CREMONA	23	21
LECCO	17	25
LODI	7	8
MANTOVA	23	42
MILANO	43	96
PAVIA	31	34
SONDRIO	7	15
VARESE	18	24
Totale	291	496

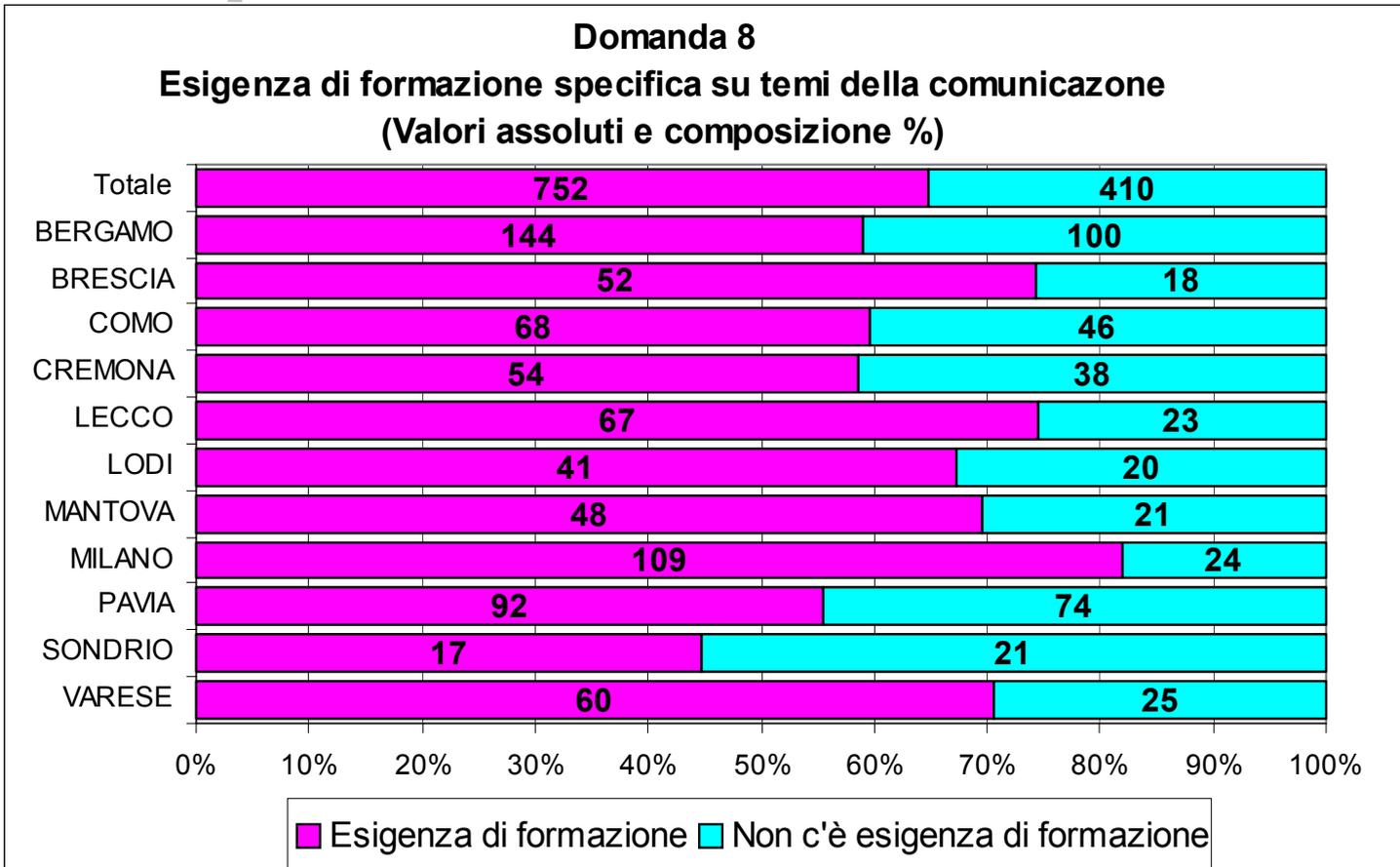
Oltre $\frac{1}{4}$ dei comuni, che hanno risposto al questionario, dispongono di postazioni di autoconsultazione internet per il pubblico per un totale di 496 postazioni.

Risposte alla domanda 7



La semplificazione è un'esigenza sentita da 679 comuni (quasi il 60% dei comuni che hanno risposto al questionario); in quasi tutte le province, ad eccezione di Lodi e di Sondrio le maggiori difficoltà riguardano le procedure troppo complesse.

Risposte alla domanda 8



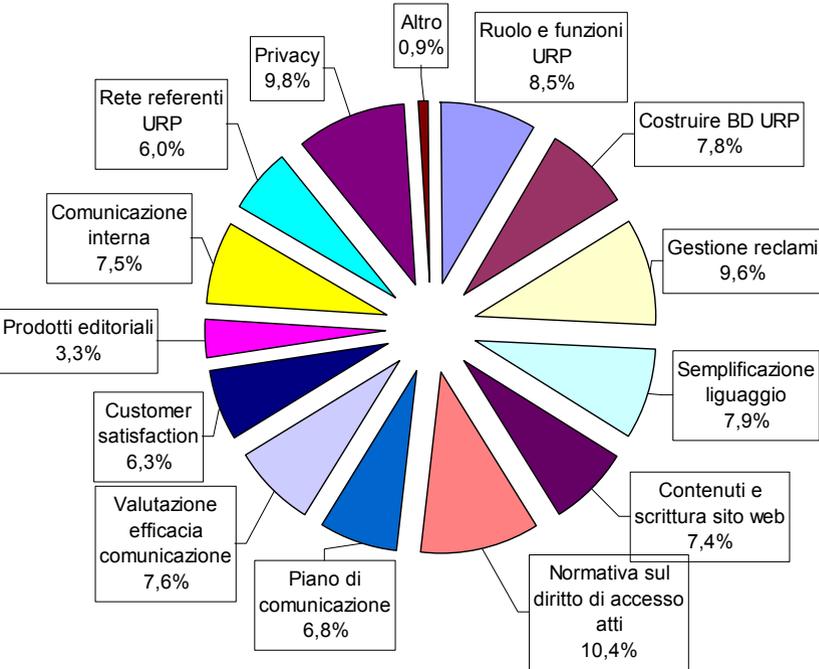
Tra i comuni che hanno compilato il questionario sono quasi il 65% (752) quelli che hanno dichiarato di sentire l'esigenza di una formazione specifica sui temi della comunicazione

Risposte alla domanda 8

(Rispondono solo i 752 comuni che hanno esigenza di formazione)

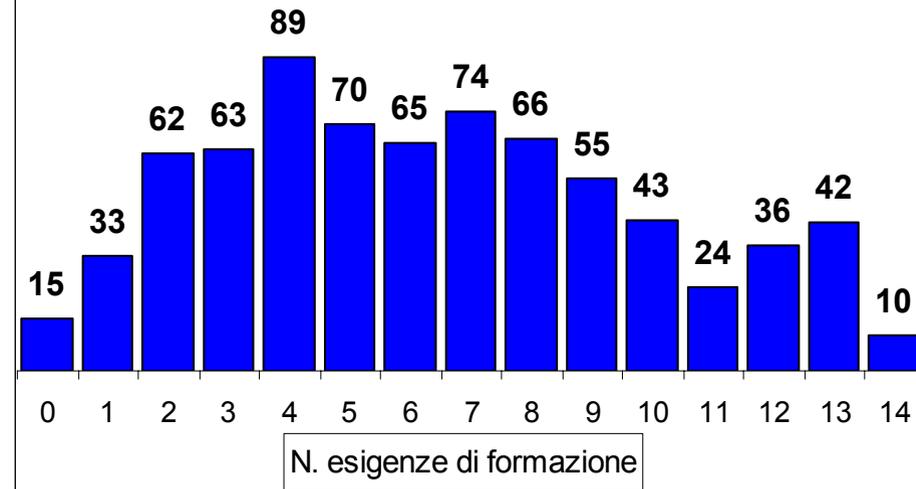
Domanda 8 (risposta multipla)

Tipologia di formazione di cui i comuni sentono l'esigenza
(Composizione %)



Domanda 8 (risposta multipla)

Numero di comuni suddivisi per il n. di esigenze di formazione selezionate



Fra i 752 comuni che hanno espresso l'esigenza di formazione su temi della comunicazione il 10,4% ha scelto "La normativa per l'accesso agli atti", segue la "Privacy" con il 9,8%, la "Gestione dei reclami" (9,6%) e il "Ruolo e funzioni dell'URP" (8,5%).

Risposte alla domanda 8

(Rispondono solo i 752 comuni che hanno esigenza di formazione)

N. Esigenze per tipologia di formazione per provincia

Domanda 8 - Dettaglio provinciale - Valori assoluti

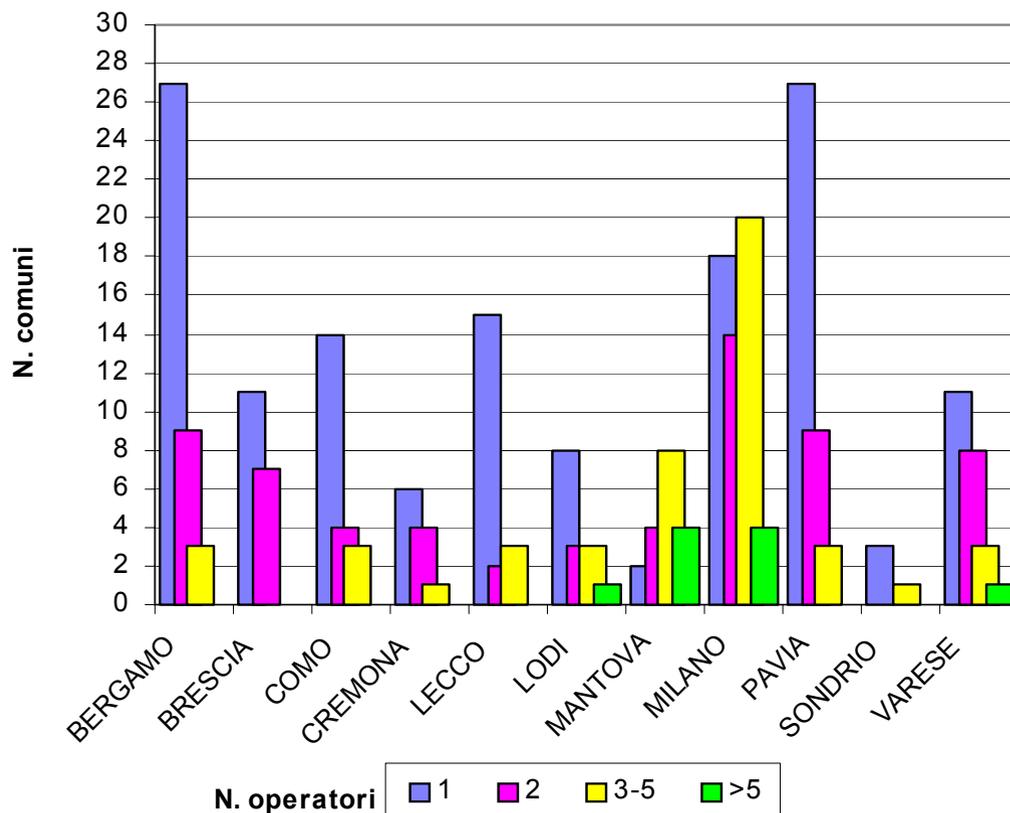
Provincia	Ruolo e funzioni URP	Costruire BD URP	Gestione reclami	Semplificazioni linguaggio	Contenuti e scrittura sito web	Normativa sul diritto di accesso atti	Piano di comunicazione	Valutazione efficacia comunicazione	Customer satisfaction	Prodotti editoriali	Comunicazioni interne	Rete referenti URP	Privacy	Alt
BERGAMO	89	83	86	72	80	103	58	65	60	27	54	58	94	13
BRESCIA	24	26	34	21	24	30	25	24	18	9	22	20	25	1
COMO	36	30	42	33	32	45	29	32	24	15	29	29	44	4
CREMONA	33	29	36	25	23	38	22	24	21	11	27	23	40	2
LECCO	40	23	39	32	24	44	23	31	22	14	33	16	39	5
INVERIGO	27	24	26	23	26	30	23	22	18	7	18	16	34	2
MANTOVA	21	27	29	24	20	24	22	24	18	8	32	19	21	1
MONZA	53	57	67	56	64	75	60	64	64	37	75	52	66	8
SONDRIO	50	42	59	54	40	62	37	42	30	17	37	37	62	3
VALTALIA	10	6	8	8	7	12	3	6	6	1	4	5	8	1
VARESE	32	33	36	32	24	41	27	29	24	11	24	17	37	6
Totale	415	380	462	380	364	504	329	363	305	157	355	292	470	40

Risposta alla domanda 15

(Rispondono solo i 295 comuni che hanno istituito l'URP)

Assommano a 523 gli operatori URP segnalati nel questionario dai comuni che hanno istituito l'URP.

Numero comuni per classe n. operatori URP



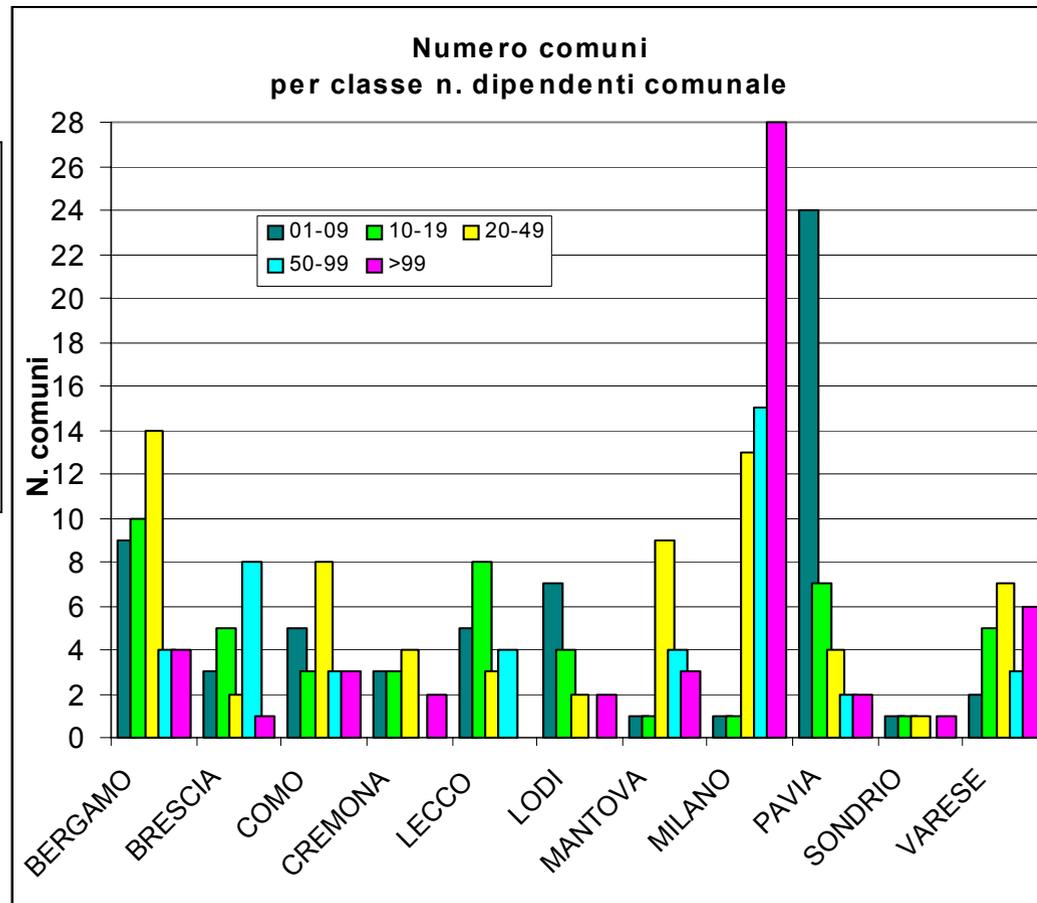
N. Comuni	N. Operatori URP
27	Nessuna segnalazione
4	0
142	1
64	2
48	da 3 a 5
10	superiori a 5

Risposta alla domanda 16

(Rispondono solo i 295 comuni che hanno istituito l'URP)

Il totale dei dipendenti comunali nei comuni che hanno istituito l'URP vanno da un minimo di 1 (6 comuni in provincia di Pavia e di Bergamo) ad un massimo di 1040 dipendenti (comune di Lecco)(*).

26 comuni non hanno fornito una risposta a questa domanda tra cui il comune di Brescia



I comuni appartenenti alle classi >50 addetti si trovano soprattutto nella provincia di Milano mentre quelli appartenenti alla fascia 1-10 addetti nella provincia di Pavia.

Risposte alla domanda 17

(Rispondono solo i 295 comuni che hanno istituito l'URP)

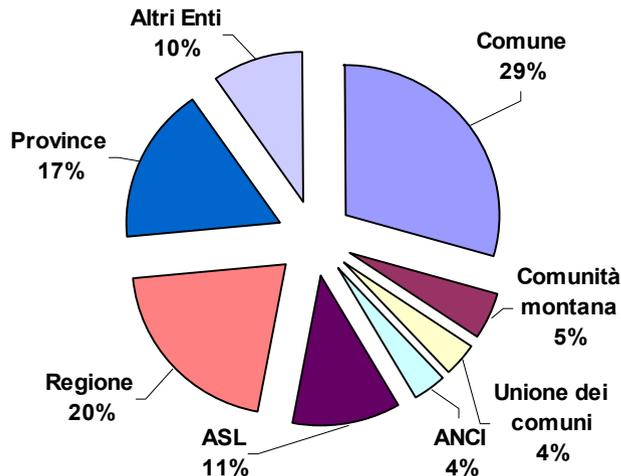
Province	Attivazione contatti e collaborazioni con altri URP	
	N. comuni che hanno attivato un contatto	Composizione % su comuni che hanno attivato URP
BERGAMO	10	23,8
BRESCIA	8	34,8
COMO	9	40,9
CREMONA	4	28,6
LECCO	1	4,8
LODI	1	6,3
MANTOVA	6	31,6
MILANO	23	34,8
PAVIA	5	11,9
SONDRIO	2	40,0
VARESE	8	32,0
Totale	77	26,1

Solo poco più di 1/4 dei comuni lombardi che hanno istituito l'URP, dichiara di avere stabilito uno o più contatti/collaborazioni con almeno un ente territoriale.

Risposte alla domanda 17

(Rispondono solo 77 i comuni che hanno attivato contatti)

Domanda 17 (risposta multipla)
Composizione % Tipologia ente
Attivazione contatti/collaborazioni con altri URP



Domanda 17 - contatti e collaborazioni con altri URP - Dettaglio provinciale

Provincia (*)	Comune	Comunità montane	Unione dei comuni	ANCI	ASL	Regione	Province	Altri Enti	Totale contatti
BERGAMO	4	3	1						
BRESCIA	1	2	2			2	5	1	1
COMO	3		1		2	4	2	1	1
CREMONA						1	2	2	
LECCO	1								
LODI									
MANTOVA	3				1	3	5	1	1
MILANO	18			3	7	9	6	4	4
PAVIA	3	1			1	2	1	1	
SONDRIO	2				1	3		1	
VARESE	7	1	1	2	4	5	3	3	2
Totale contatti	42	7	5	5	16	29	24	14	14

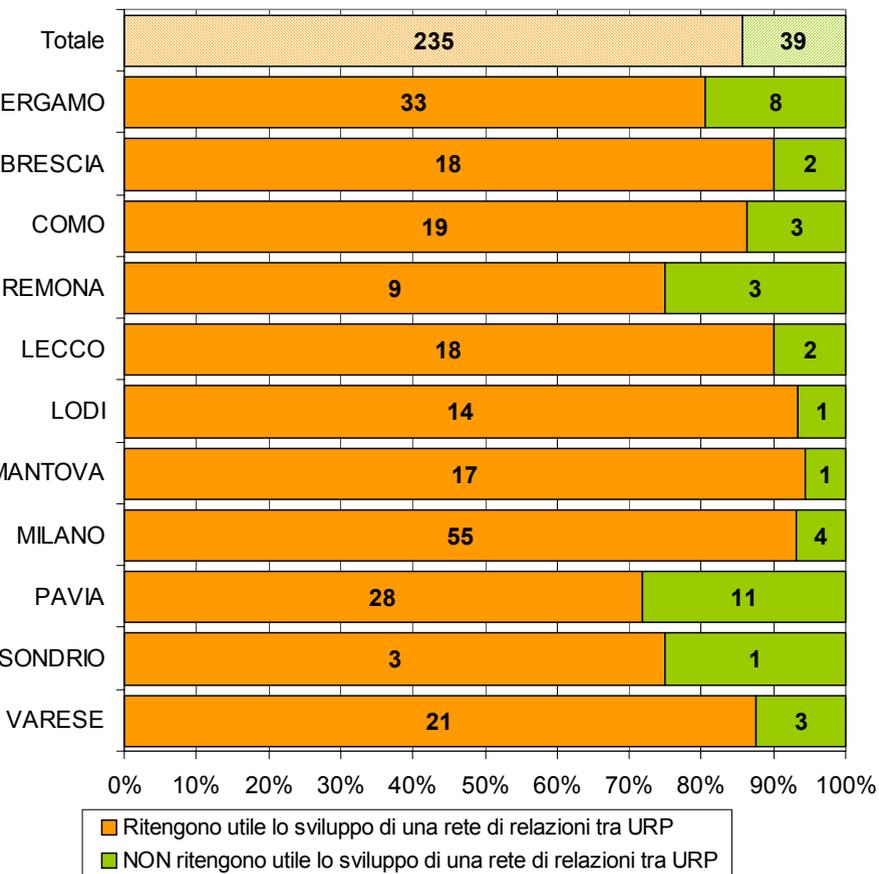
(*) Non tutti i comuni hanno dichiarato l'ente con il quale hanno attivato il contatto

Quasi il 70% dei contatti/collaborazioni sono state stabilite con altri comuni (29%), con la Regione Lombardia (20%) e con le Province (17%).

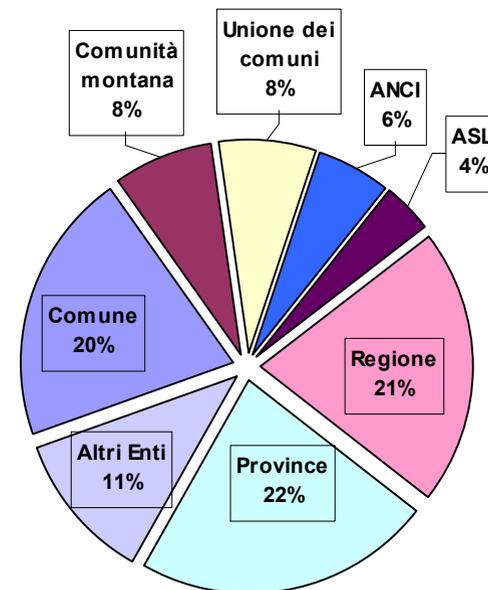
Risposte alla domanda 18

(Rispondono solo i 295 comuni che hanno istituito l'URP)

Domanda 18
Sviluppo di una rete stabile di relazioni fra URP



Domanda 18
Rete stabile di relazioni fra URP attivate

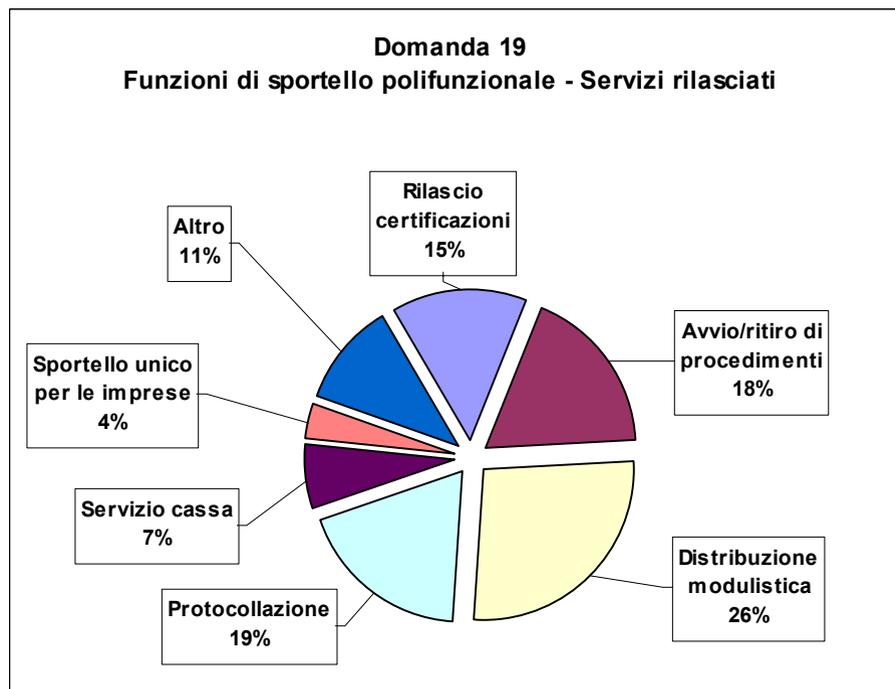
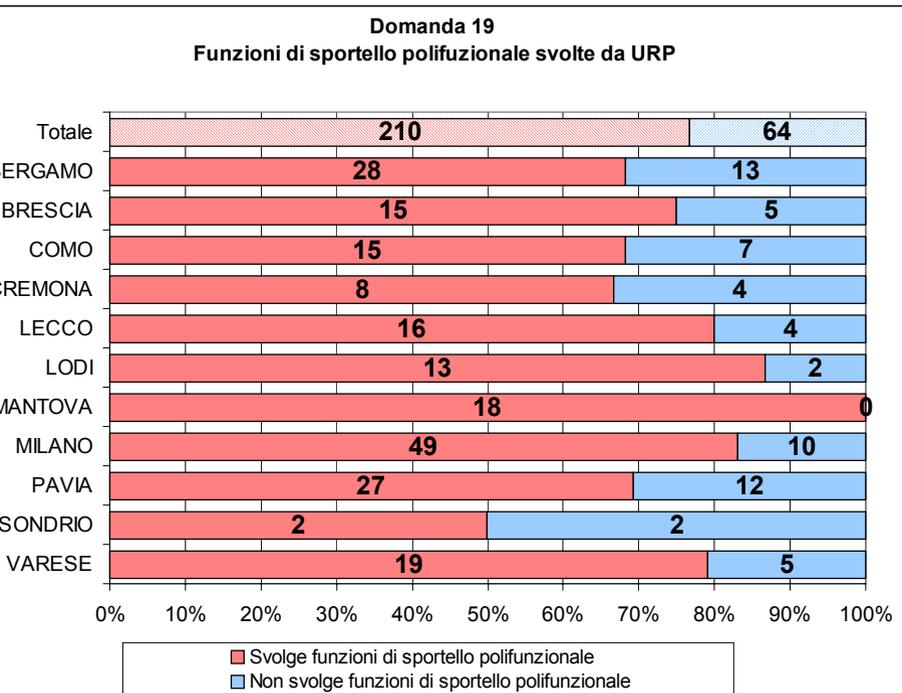


L'80% (pari a 235) dei comuni che hanno attivato l'URP, ritengono utile lo sviluppo di una rete stabile di relazioni con altri URP ma solo un 10% di essi ha già attivato tali relazioni.

21 comuni non hanno fornito una risposta a questa domanda

Risposte alla domanda 19

(Rispondono solo i 295 comuni che hanno istituito l'URP)



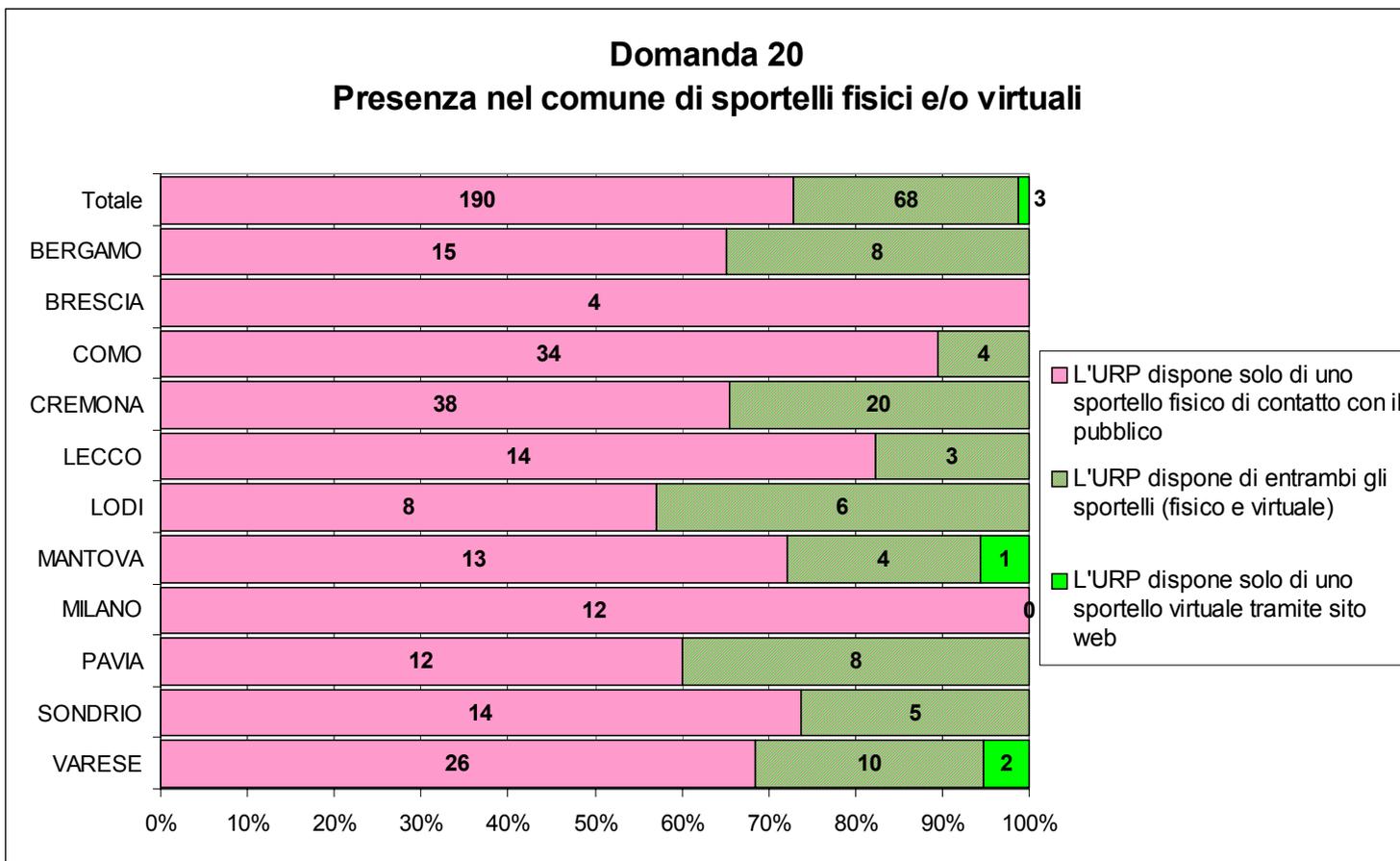
21 comuni non hanno fornito una risposta a questa domanda

Sono 210 (71,2% dei comuni che hanno istituito l'URP) i comuni che hanno dichiarato di svolgere almeno una funzione di sportello polifunzionale.

Prendendo in considerazione i soli comuni che hanno dichiarato di svolgere anche funzioni di sportello polifunzionale, $\frac{1}{4}$ delle funzioni svolte riguarda il servizio di "Distribuzione modulistica", segue la "Protocollazione" (19%).

Risposte alla domanda 20

(Rispondono solo i 295 comuni che hanno istituito l'URP)

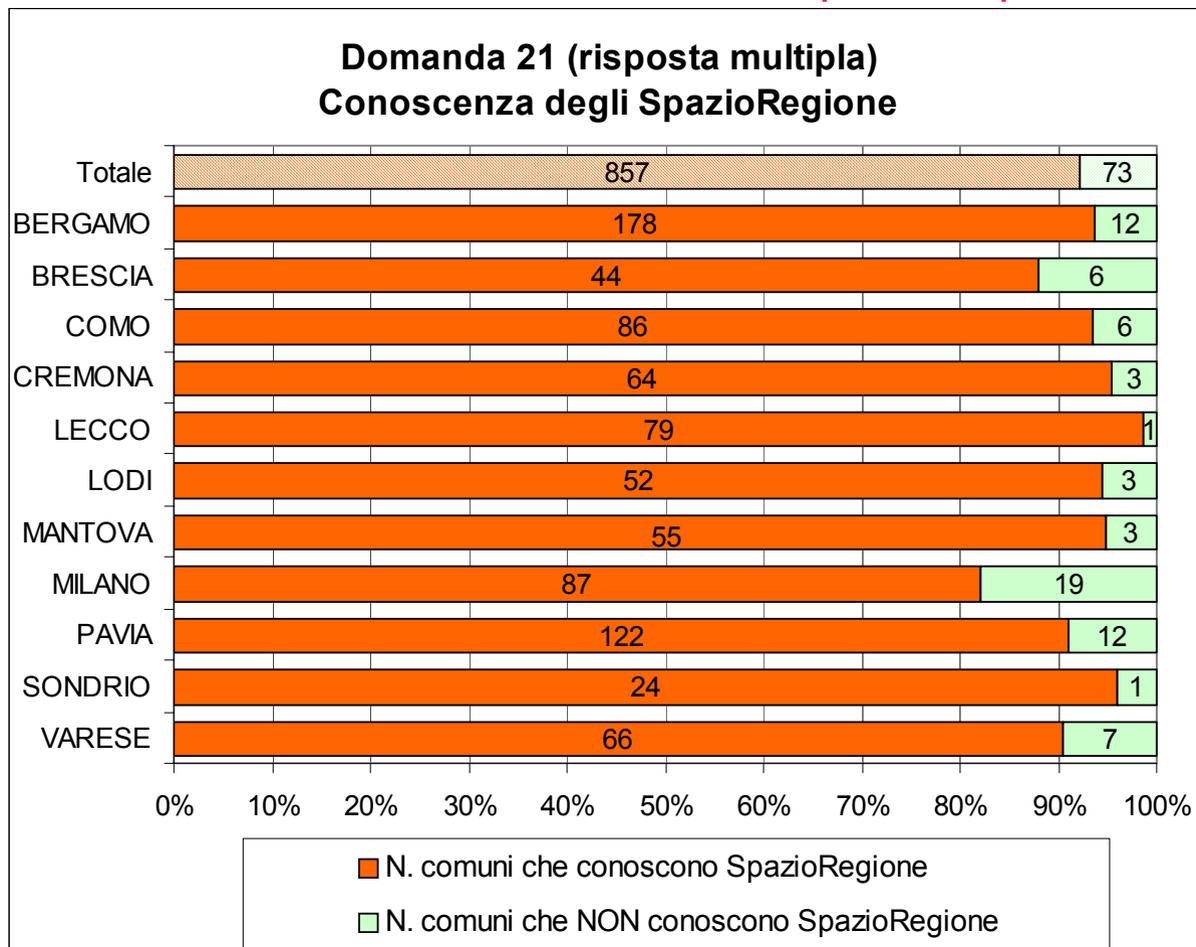


Hanno risposto a questa domanda 261 comuni che hanno istituito l'URP.

Oltre il 99% dei comuni dichiara di disporre di uno sportello fisico di contatto con il pubblico e quindi solo l'1% dichiara un'organizzazione **solo** virtuale tramite sito web.

Risposte alla domanda 21

(Rispondono i 1162 comuni che hanno compilato il questionario)



Hanno risposto alla domanda sulla conoscenza degli URP 930 comuni di cui 857 (oltre il 90%) hanno dichiarato di conoscere gli SpazioRegione.

Risposte alla domanda 21

(Rispondono i 1162 comuni che hanno compilato il questionario)

spazio Regione conosciuti dagli URP delle amministrazioni comunali lombarde - (risposta multipla)

URP	N. comuni che conoscono gli URP per provincia											Totale
	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MANTOVA	MILANO	PAVIA	SONDRIO	VARESE	
Bergamo	177						1					178
Brescia	4	43					1					48
Como	2		85			1	1					89
Cremona				63		1	1					66
Lecco	2		1		79	1						83
Legnano								18			4	22
Lodi				4		51		1	1			57
Milano	30	6	14	7	3	8	8	65	22	1	8	172
Mantova				1			53					54
Monza	1							35				36
Pavia							1		120	1		122
Sondrio										23		23
Varese			2								65	67

Gli URP di Bergamo, Milano e Pavia risultano essere quelli più conosciuti all'interno del territorio regionale

Risposte alle domande 22-23

(Rispondono i 1162 comuni che hanno compilato il questionario)

Provincia	Valori assoluti			
	Domanda 22	Domanda 23		
	Conoscete il sito internet di SpazioRegione	Ricevete SpazioRegione Inform@	Viene distribuito all'interno del comune	Ritenete utili per il Vostro Ufficio le informazioni
BERGAMO	174	190	143	173
BRESCIA	45	50	41	46
COMO	88	88	59	81
CREMONA	63	74	57	69
LECCO	73	80	58	79
LODI	52	53	41	50
MANTOVA	52	55	48	53
MILANO	86	81	54	84
PAVIA	131	134	106	125
SONDRIO	27	29	22	28
VARESE	60	66	48	62
Totale	851	900	677	850

Il sito di internet di Spazio Regione è conosciuto da quasi il 75% delle amministrazioni comunali lombarde che hanno compilato il questionario.

	Domanda 22	Domanda 23		
	Conoscete il sito internet di SpazioRegione	Ricevete SpazioRegione Inform@	Viene distribuito all'interno del comune	Ritenete utili per il Vostro Ufficio le informazioni
	Peso % su n. comuni che hanno compilato il questionario	Peso % su n. comuni che hanno ricevuto SpazioRegione		
BERGAMO	71,3	77,9	75,3	91,1
BRESCIA	64,3	71,4	82,0	92,0
COMO	77,2	77,2	67,0	92,0
CREMONA	68,5	80,4	77,0	93,2
LECCO	81,1	88,9	72,5	98,8
LODI	85,2	86,9	77,4	94,3
MANTOVA	75,4	79,7	87,3	96,4
MILANO	64,7	60,9	66,7	103,7
PAVIA	78,9	80,7	79,1	93,3
SONDRIO	71,1	76,3	75,9	96,6
VARESE	70,6	77,6	72,7	93,9
Totale	73,2	77,5	75,2	94,4

Oltre i 3/4 dei comuni che hanno compilato il questionario ricevono SpazioRegione Inform@ e lo distribuiscono quasi sempre all'interno dell'amministrazione. Le informazioni in esso contenute sono ritenute utili per quasi il 95% delle amministrazioni comunali.