



Scienze della  
Comunicazione

# Risultati del rilevamento sulla presenza degli URP nei comuni della Sardegna

a cura dell'URP  
della **Regione Sardegna**  
e del corso di laurea in  
**Scienze della comunicazione**  
dell'Università di Cagliari

Elisabetta Gola – [egola@unica.it](mailto:egola@unica.it)



A oltre dieci anni dall'emanazione della legge 150, con l'obiettivo di valutarne gli effetti sul territorio e individuare le esigenze in questo ambito, la RAS ha promosso un'indagine mirata a dare un quadro della presenza degli URP nei comuni della Sardegna.

L'indagine è preliminare a valutazioni che verranno fatte successivamente sulla percezione del cittadino sui servizi offerti.



## METODOLOGIA E OBIETTIVI

- Intervista telefonica su campione completo (377/377 comuni della Sardegna)
- Questionario di rilevamento che mira a tracciare la mappa degli URP nei comuni del territorio regionale
- Le domande sono tese a capire **come vengono gestite** le attività di comunicazione
- e a **individuare le esigenze** degli enti in termini di relazioni con il pubblico
- al fine di strutturare un **supporto radicato** nella realtà territoriale
- Periodo del rilevamento dicembre 2010 -marzo 2011



L'indagine è stata condotta tramite intervista telefonica rivolta agli addetti ai servizi di comunicazione al cittadino, in quanto, come vedremo, solo pochi comuni sono dotati di un URP vero e proprio.

L'indagine è stata svolta sul campione pressoché completo e i risultati restituiscono perciò un quadro particolarmente accurato della realtà territoriale.

Le domande poste sono state formulate con l'intento di capire come vengono gestite nei comuni le attività di comunicazione e di individuare le esigenze degli enti in termini di attività di relazione con il pubblico e di comunicazione esterna e interna.

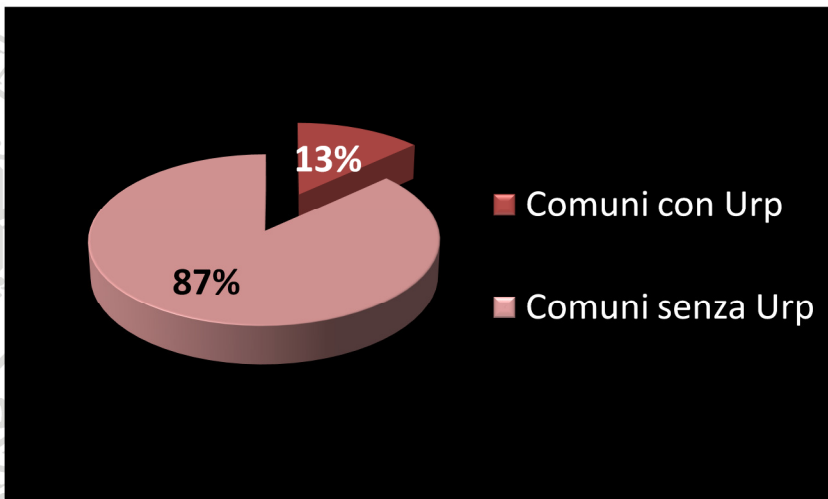
Il periodo di rilevamento ha abbracciato i mesi dal dicembre 2010 a marzo 2011.



La raccolta dei dati ha portato a rilevare una scarsa presenza, in generale e in tutte le province, degli Uffici di Relazione con il Pubblico.



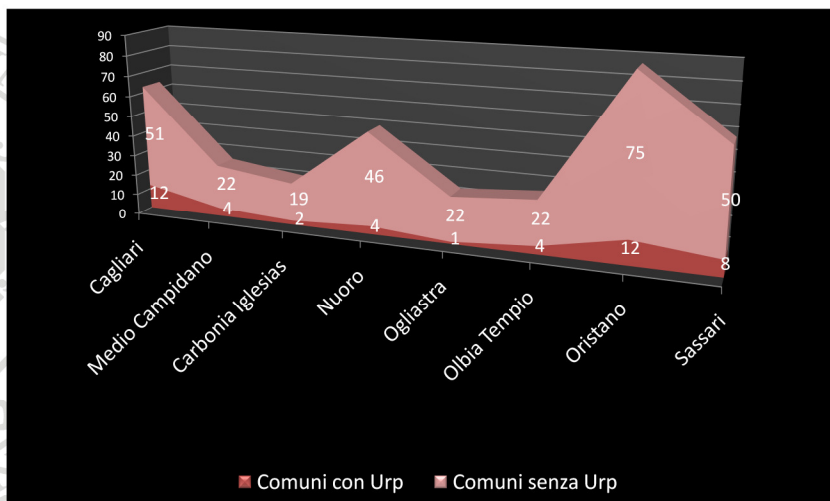
## Percentuale presenza degli URP nei comuni



Solo il 13% dei comuni ha dichiarato infatti di avere un URP.



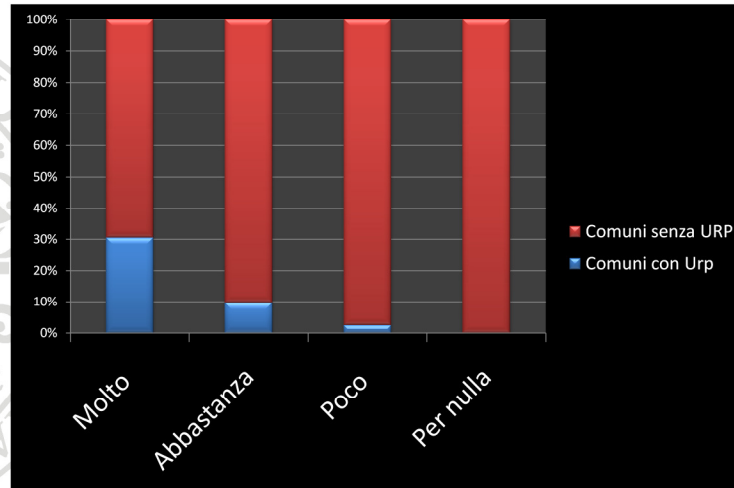
## Percentuale presenza degli URP nei comuni



La situazione è tuttavia relativamente migliore nelle province di Cagliari, Oristano e Sassari, mentre le percentuali più basse si sono registrate a Nuoro e in Ogliastra.



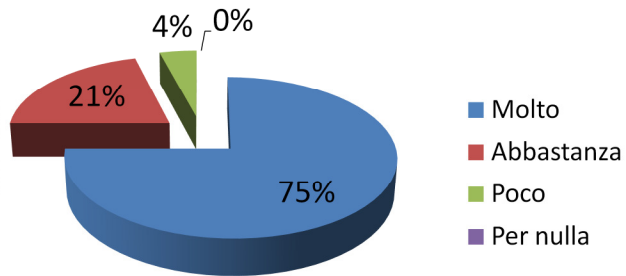
## L'URP è importante?



A dispetto di questo dato, alla domanda relativa all'importanza della presenza dell'URP in un ente, tutti rispondono di ritenere molto o abbastanza utile la presenza di tale ufficio

## L'URP è importante?

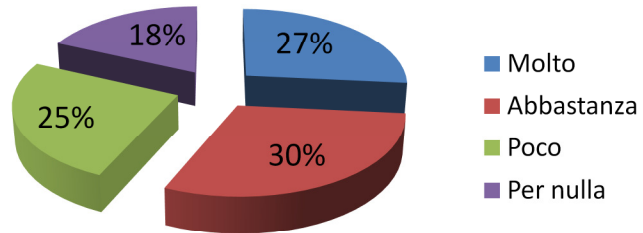
Comuni con Urp



sia presso i comuni dotati di urp

## L'URP è importante?

Comuni senza URP



che presso i comuni in cui non è presente l'urp. Da sottolineare inoltre che le risposte "per niente" alla domanda se sia utile l'URP sono state dai piccoli comuni non dotati di URP, che hanno fornito come motivazione a questo il fatto di essere una piccola realtà demografica.



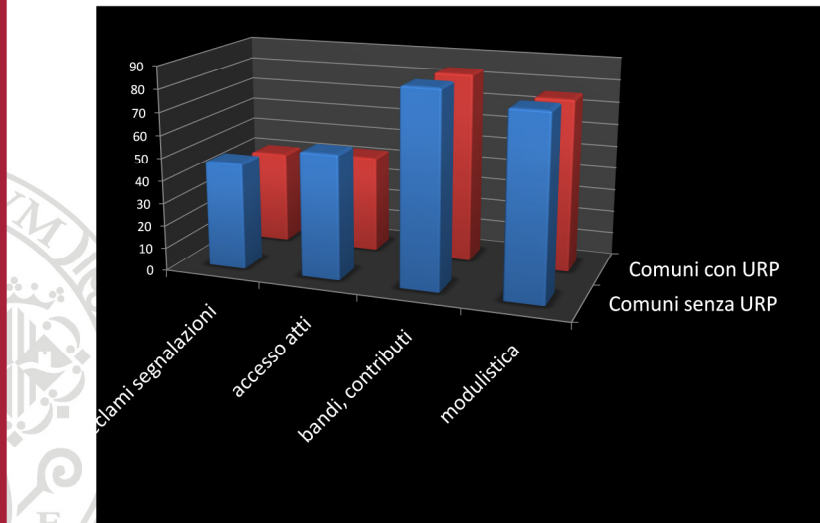


## Attività di relazione e comunicazione degli Enti

Tra questi servizi di informazione e comunicazione quale viene erogato più frequentemente dal vostro ente?

- raccolta di reclami, segnalazioni, proposte, suggerimenti utili al miglioramento del Servizio
- esercizio del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione
- informazioni sulle attività dell'Ente (bandi, concorsi, contributi, etc.)
- rilascio modulistica

Anche i dati sui servizi offerti vedono perfettamente allineati i comuni dotati di URP e quelli che non lo possiedono rispetto alle attività curate: raccolta di reclami, segnalazioni e proposte, servizi di accesso agli atti, comunicazione sulle attività dell'ente come la pubblicizzazione di bandi, gare, etc., e distribuzione di modulistica.

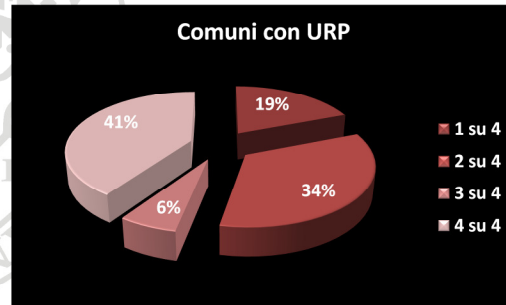
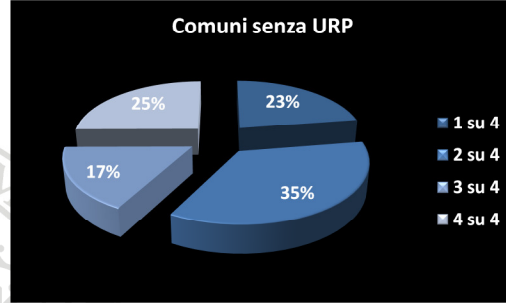


#### Attività di relazione e comunicazione degli Enti

Le attività principali e più frequenti vengono svolte in percentuali molto simili dagli Enti che hanno organizzato un URP strutturato e coloro che offrono servizi presso gli uffici, con un percepibile ma non eccessivo aumento di efficienza.



L'attività alla quale viene dato più spazio è la comunicazione sulle attività dell'ente (35% dei comuni senza URP; 34% dei comuni con URP); in misura quasi uguale si raccolgono reclami, segnalazioni e suggerimenti (31% comuni senza URP; 29% comuni con URP); le richieste di accessi agli atti e la distribuzione di modulistica vengono invece curate da un minor numero di comuni (17%, comuni senza URP; 20% comuni con URP).

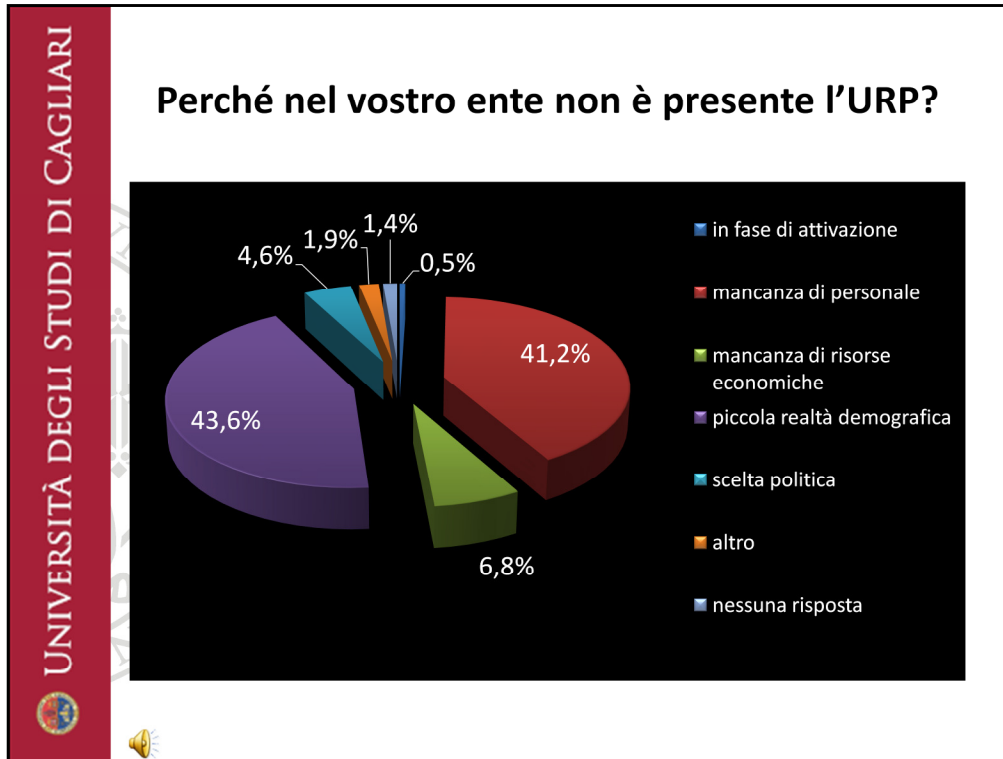


Nei comuni che possiedono un URP è lievemente più frequente il caso in cui i servizi vengono offerti in modo completo.

Nei comuni che possiedono un URP è lievemente più frequente il caso in cui i servizi vengono offerti in modo completo.



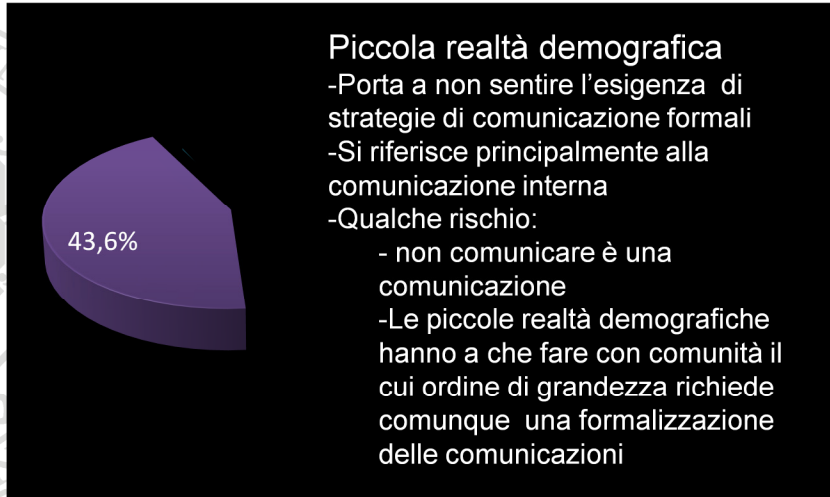
Ma perché la maggior parte dei comuni non sono riusciti ad attivare l'ufficio relazioni per il pubblico e le attività ad esso collegate?



Le risposte a questa domanda indicano che le ragioni sul perché non sia presente l'URP sono legate principalmente alla mancanza di risorse, umane ed economiche, indispensabili per l'organizzazione del servizio.



## Dimensioni demografiche e comunicazione

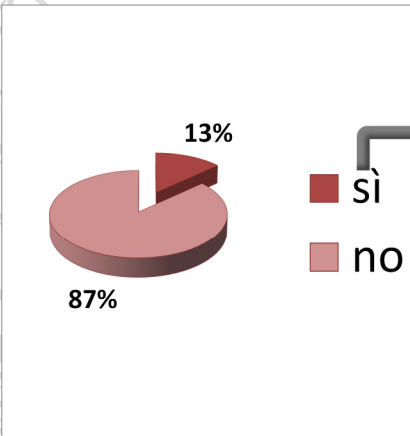


Tra le considerazioni sulle motivazioni della non attivazione degli URP, un discorso a parte meritano però le risposte che hanno evidenziato il fatto che nelle piccole realtà demografiche la gestione formale della comunicazione da parte dei comuni potrebbe costituire un ostacolo o un elemento di disturbo della comunicazione, più che agevolarne i flussi. Le risposte in questa direzione rappresentano una dimensione significativa (43%), equamente distribuita su tutte le province.

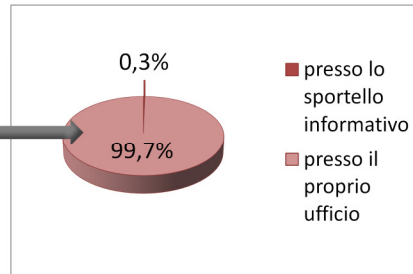


## Primo assioma della comunicazione: Non si può non comunicare (P. Watzlavick, 1980)

Nel vostro Ente è presente  
l'URP?



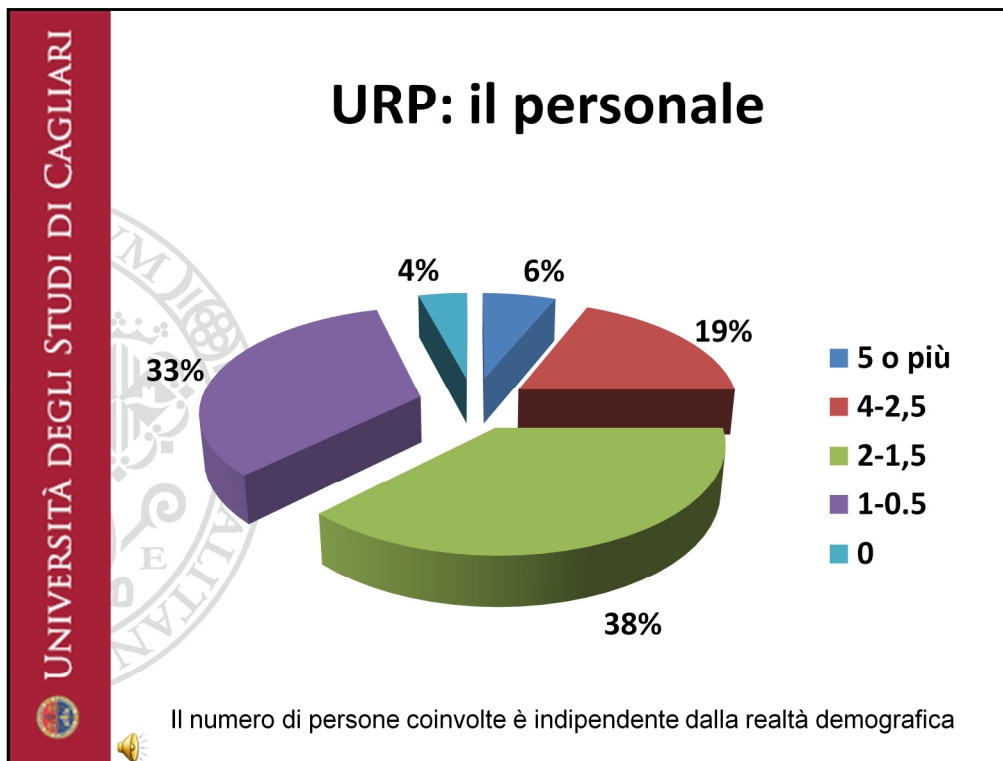
L'attività dell'URP dove  
viene svolta?



Anche presso gli Enti in cui  
non è presente l'URP, vi  
sono uffici e persone che ne  
assolvono la funzione



Nonostante l'esigua percentuale di attivazione di URP e nonostante questa percentuale significativa di comuni esplicitamente 'contrari' all'attivazione dell'URP, tutti i comuni curano –inevitabilmente– le attività di comunicazione: infatti anche presso gli Enti in cui non è presente l'URP, vi sono uffici e persone che ne assolvono la funzione.



Nei comuni dotati di URP la media di personale dedicato varia da una a due unità di personale, con punte di 5-7 unità. Anche a questo proposito un dato interessante è il fatto che il numero di persone coinvolte nei servizi di relazioni con il pubblico non sembra legato alla realtà demografica: comuni piccoli dedicano spesso più personale di quello impiegato in comuni più grossi. Tuttavia i dati sono in questo caso sporadici e probabilmente legati a contingenze. Da sottolineare invece il fatto che negli URP, diversamente da quanto indicava la legge, non è stato reclutato personale qualificato e spesso sono amministrativi e altri operatori ad essere stati investiti dei ruoli.





## Conclusioni

### Chi vuole l'URP?

Comuni con realtà demografiche sufficientemente ampie (57%)

### Chi NON vuole l'URP?

Comuni con realtà demografiche piccole (43%)

### Perché NON c'è l'URP?

Non serve (43%)

Non ci sono le risorse umane ed economiche (47%)

Per scelta politica (5%)

Altro (5%)

### Come sono organizzati gli URP?

☺

URP in fase di attivazione: 2

Da quanto raccontato agli intervistatori dagli operatori in conclusione perciò possiamo affermare che fatto salvo il caso in cui la realtà demografiche limitata induce l'opinione che l'URP costituirebbe un ostacolo a una comunicazione informale frequente e diretta (e che riguarda il 43% dei comuni intervistati, perciò una percentuale significativa della realtà territoriale), sembrerebbe presente una disponibilità e un'esigenza da parte degli impiegati e dei dirigenti a costituire l'URP, frenata dalle difficoltà legate alle riduzioni di personale e alla scarsità di risorse economiche rendono impossibile la gestione di un servizio strutturato, per cui le funzioni di comunicazione sono surrogate dai singoli uffici che per loro natura si trovano ad avere rapporti con il pubblico.

Nei comuni dotati di URP (o di un ufficio con personale qualificato) sono state rilevate invece delle realtà virtuose, capaci di curare in maniera competente ed estesa i rapporti e le relazioni con i cittadini.

Ai comuni ed enti che sono attualmente impegnati nella attivazione dell'URP vanno i migliori auguri di buon lavoro



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAGLIARI

**eAscoltare  
Informare**  
piccoli URP  
**CRESCONO**

**grazie per l'attenzione!**

Il loro contributo andrà ad aumentare la presenza nel territorio della trasparenza, della possibilità di informazione e accesso ai dati, della disponibilità all'ascolto e in generale della qualità nei flussi di comunicazione con i cittadini.

Si ringraziano

Michela Melis  
Servizio trasparenza e comunicazione  
Direzione generale della presidenza della Regione Sardegna

Prof. Giovanni Melis  
 Rettore dell'Università di Cagliari

Elisabetta Dessì  
Servizio trasparenza e comunicazione

Lo staff dell'URP della presidenza della Regione Sardegna

Valentina Favrin  
Manager didattico del corso di laurea in Scienze della comunicazione