



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



SMART-URP

RELAZIONE 2024

- Il Servizio Comunicazione Istituzionale della Direzione Generale della Presidenza ha sviluppato un sistema informatico integrato per gestire le richieste dei cittadini, in linea con la delibera regionale n. 23/15 del 22 giugno 2021.
- La piattaforma SmartURP consente interazioni rapide e diversificate con l'Amministrazione Regionale, gestendo e-mail, messaggi WhatsApp e richieste tramite un web-form sul sito ufficiale. Il progetto SmartURP integra la comunicazione tra gli URP regionali, permettendo agli operatori di rispondere in modo coordinato e univoco alle richieste degli utenti, esterni e interni, tramite una singola piattaforma. La piattaforma assegna le richieste agli URP competenti, include FAQ per risposte di primo livello e consente il reindirizzamento in caso di errore nell'assegnazione. Le stime della presente relazione riguardano i seguenti 19 URP:

- Presidenza
- Pubblica Istruzione
- Sanità
- Corpo Forestale
- Lavori Pubblici
- Trasporti
- Protezione Civile
- Enti Locali
- Politiche Sociali
- Pianificazione Urbanistica
- Turismo
- Lavoro
- Innovazione
- Servizi Finanziari
- Agricoltura
- Personale
- CRP
- Difesa dell'Ambiente
- Ersu

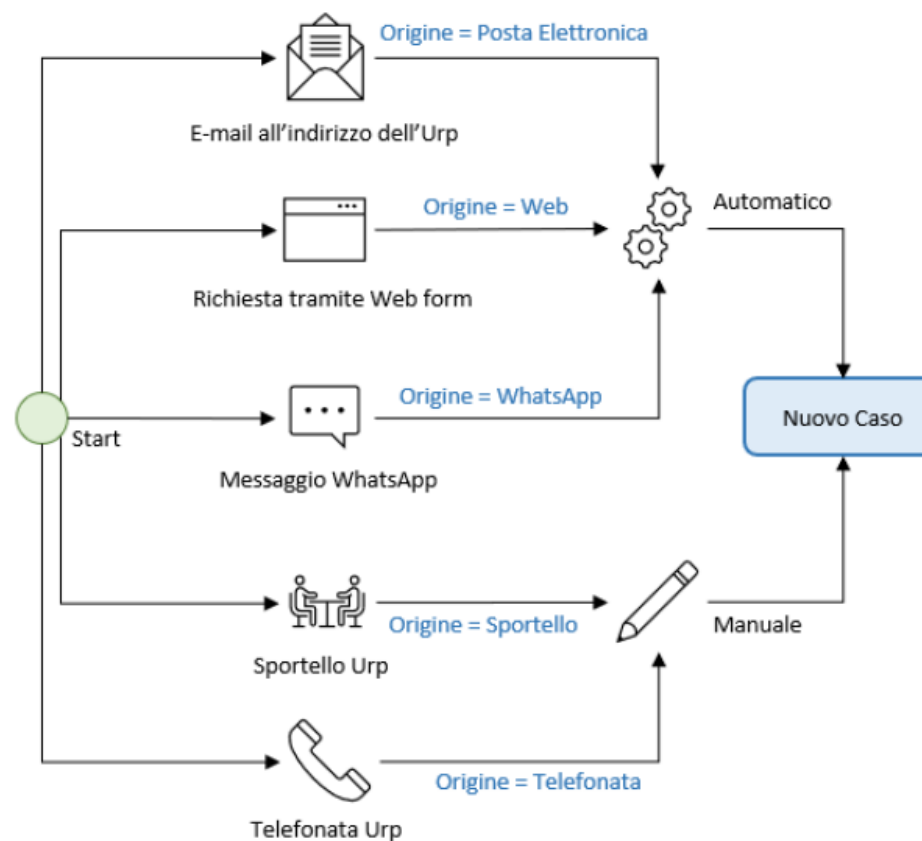


REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



► *Come funziona, in breve.*

- Ogni volta che un cittadino effettua una richiesta verso un URP appartenente alla piattaforma, si genera il cosiddetto “caso”, che possiamo definire meglio come “contenitore”: esso è infatti la struttura principale che viene creata all'interno dello Smarturp per raccogliere le informazioni inerenti ad una richiesta.
- Il caso ha origine ogni volta che l'utente:
- invia una **email** agli indirizzi istituzionali degli URP
- compila il web-form, cioè un **questionario** in grado di indirizzare all'URP di competenza in base a criteri di tematica e argomento scelti dall'utente
(<https://smarturp.regione.sardegna.it/s/>)
- scrive un **messaggio Whatsapp** al numero dedicato +39 331 6096820 (canale attivo esclusivamente presso l'URP della Presidenza)
- Si **reca fisicamente** allo sportello dell' URP di suo interesse
- **Telefona** all'URP di suo interesse.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



► **Questionario di gradimento (survey).**

► Quando il caso è chiuso con successo (o inoltrato a servizio competente), viene inviata un'e-mail al cittadino che lo informa della chiusura della sua segnalazione da parte dell'Urp e lo invita a svolgere un questionario di gradimento.

► Il questionario rappresenta un importante mezzo di conoscenza e metro della soddisfazione dell'utente. Si distingue in due importanti parti: Informazioni personali (non obbligatorie) e informazioni sul servizio (obbligatorie).

► Le domande che compongono il questionario sono elencate in appendice.

Grazie per aver accettato di svolgere questo questionario!

**Le ricordiamo che la compilazione non è obbligatoria.
Il suo feedback ci sarà d'aiuto per migliorare i servizi forniti dall'URP.**

La informiamo che questo modulo si compone di due pagine:

- la prima relativa ai servizi dell'URP;
- la seconda riguardante informazioni personali (facoltativa).

Qualora decida di rispondere solo ad alcune delle domande, la preghiamo di completare comunque il sondaggio, cliccando sul pulsante 'Conferma'.

Ci vorranno circa 3 minuti per compilarlo nella sua interezza.

Avanti

Presentazione del questionario all'utente alla chiusura del caso



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



► *Monitoraggio della rete degli URP*

- Quando il caso è chiuso, l'operatore deve categorizzare la richiesta tramite un menù a tendina, scegliendo tema e argomento specifico in base all'Urp di riferimento. Questa classificazione è essenziale per organizzare i dati relativi alle richieste pervenute, consentendo il monitoraggio dell'attività e del flusso di lavoro dell'Urp.

Se il tema rappresenta una categoria generale, l'argomento ne è una sua specificazione. Ad esempio, per l'URP della Presidenza, una richiesta può rientrare nella macrocategoria "Partecipazione e diritti" con tema "Accesso agli atti".



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



► *Alcuni significativi risultati*

Casi Totali **22.698**

gestiti dal 1 Gennaio 2024 al 31 Dicembre
2024

Il conteggio è il totale dei casi per :

- Origine (Posta elettronica; Sportello; telefono; Web Form; Whatsapp)
- URP di provenienza



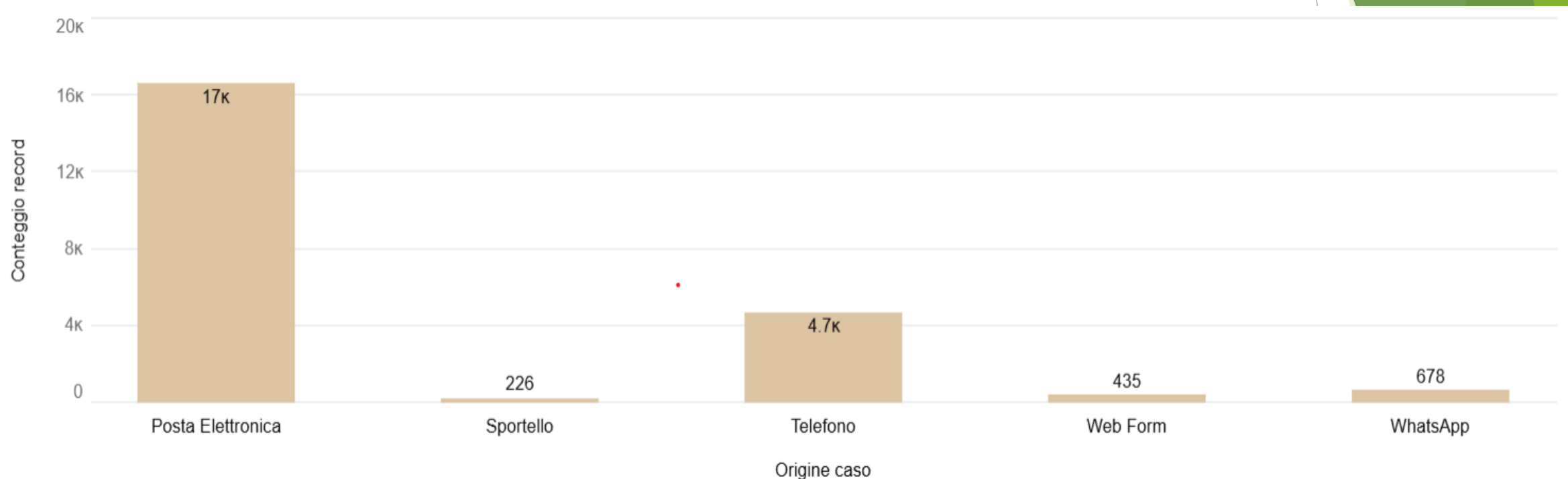
REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per origine

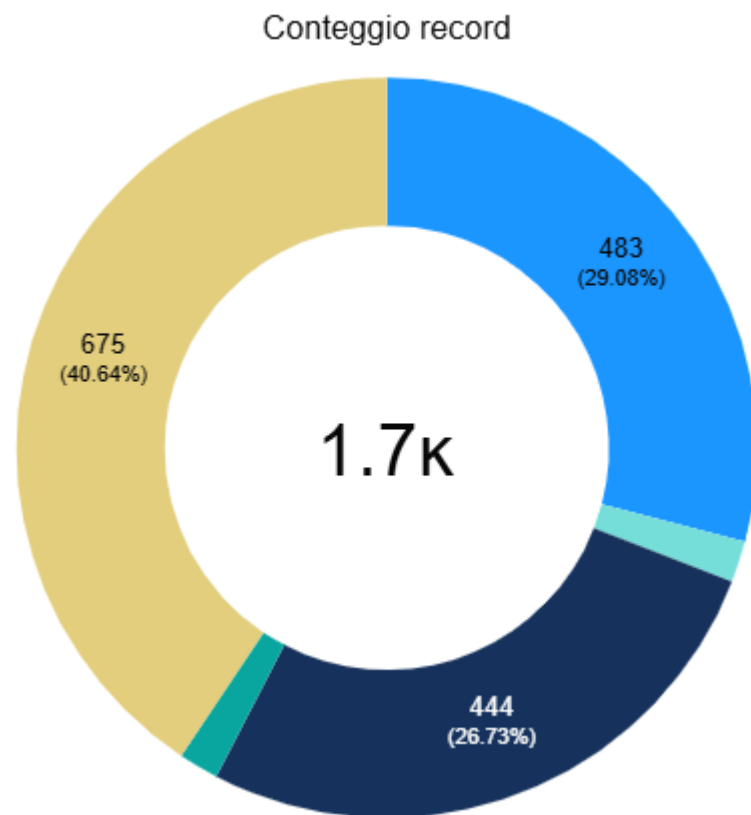


REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



È evidente la stragrande predominanza dei contatti via mail (16,658), a seguire il contatto telefonico (4,701) , il canale whatsapp (678, da ricordare che solo l'URP della Presidenza allo stato attuale usa questo mezzo. Conseguenza logica potrebbe suggerire che se tutti gli URP implementassero questo canale, il dato numerico sarebbe forse secondo solo alla mail) . A seguire il Web form (435) e infine lo Sportello (226)

Suddivisione dei Casi per URP URP della Presidenza :



Il conteggio evidenzia una netta di predominanza del canale **WhatsApp**(675). A seguire troviamo la **Mail** (483) , **Telefono** (444), **Sportello** (30 : è da sottolineare che nel corso degli ultimi due anni il flusso di utenza è drasticamente diminuito. I picchi maggiori si sono registrati durante il periodo di pandemia e poco dopo , in virtù del fatto che l'Urp della Presidenza era abilitata all'attivazione delle tessere sanitarie con possibilità di inserimento di firma digitale, servizio allo stato attuale non più erogato) , **Web Form** (29).

Casi Totali

1.661

Origine caso

Posta Elettronica

Telefono

Sportello

Web Form

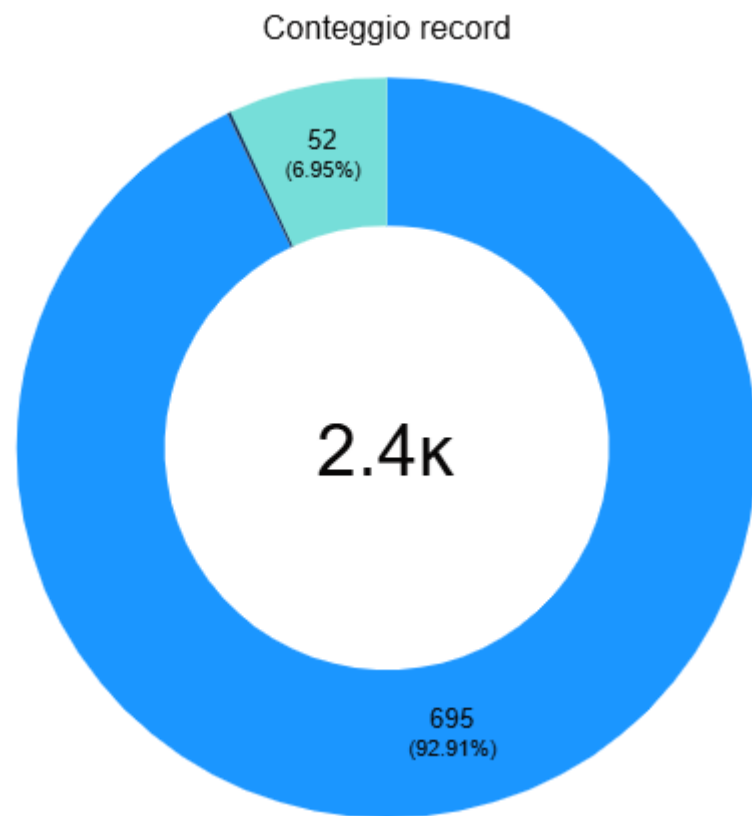
WhatsApp



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP URP della Pubblica Istruzione :



In questo caso troviamo la predominanza del canale **Mail** (695) a seguire il **Web Form** (52) e per ultimo il **telefono** (1). Il canale «**sportello**» non mostra record.

Casi Totali

748

Origine caso

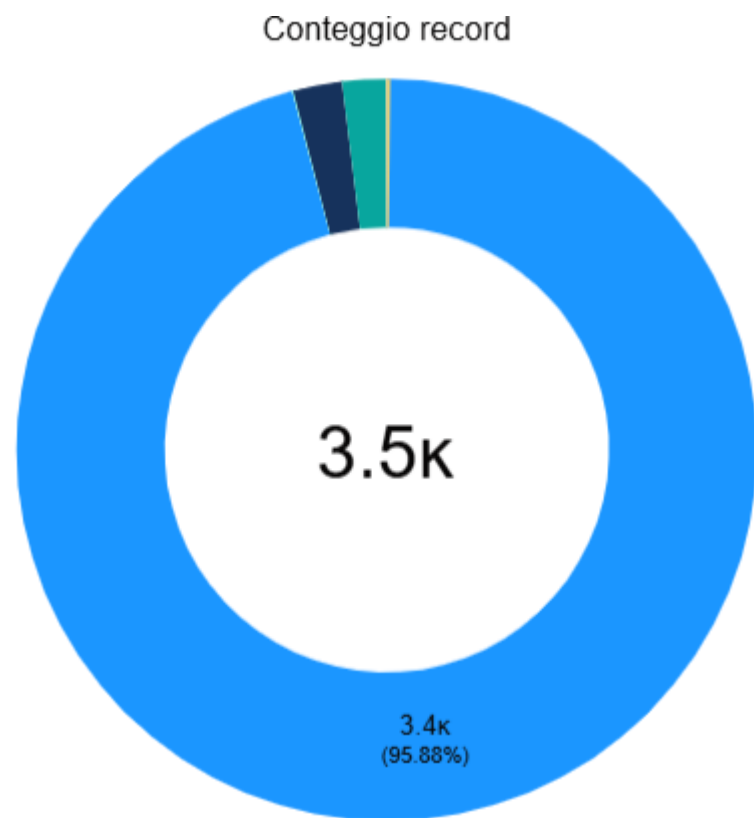
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP URP della Sanità:



In questo caso troviamo la predominanza del canale **Mail** (3.374), il **telefono** (75), a seguire il **Web Form** (67) e **sportello** (2)

Casi Totali

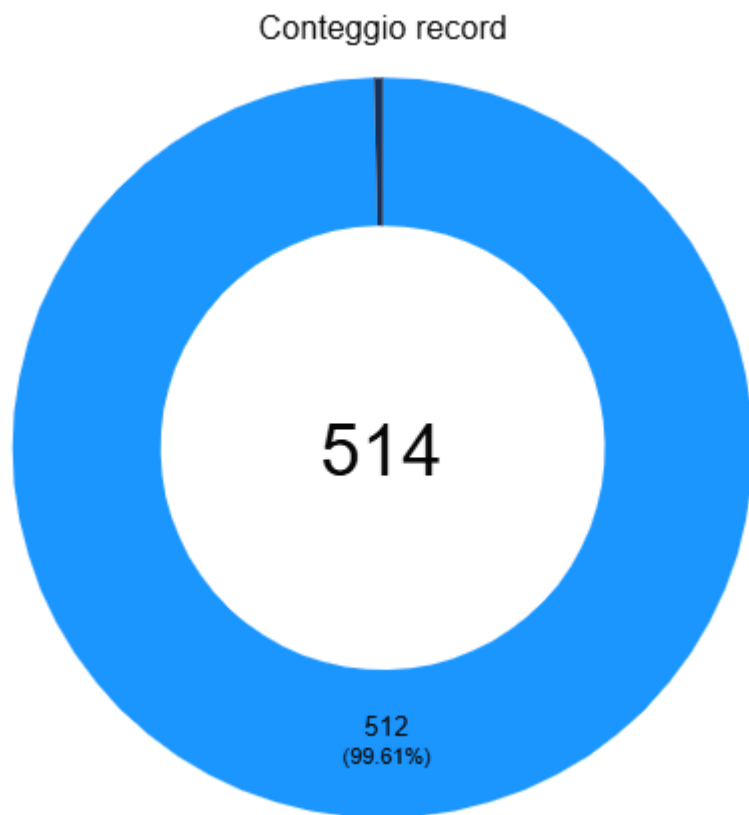
3.519



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP *URP dei Lavori Pubblici:*



Utilizzo quasi esclusivo del canale Mail (512) e infine Web Form (2)

Casi Totali

514

Origine caso

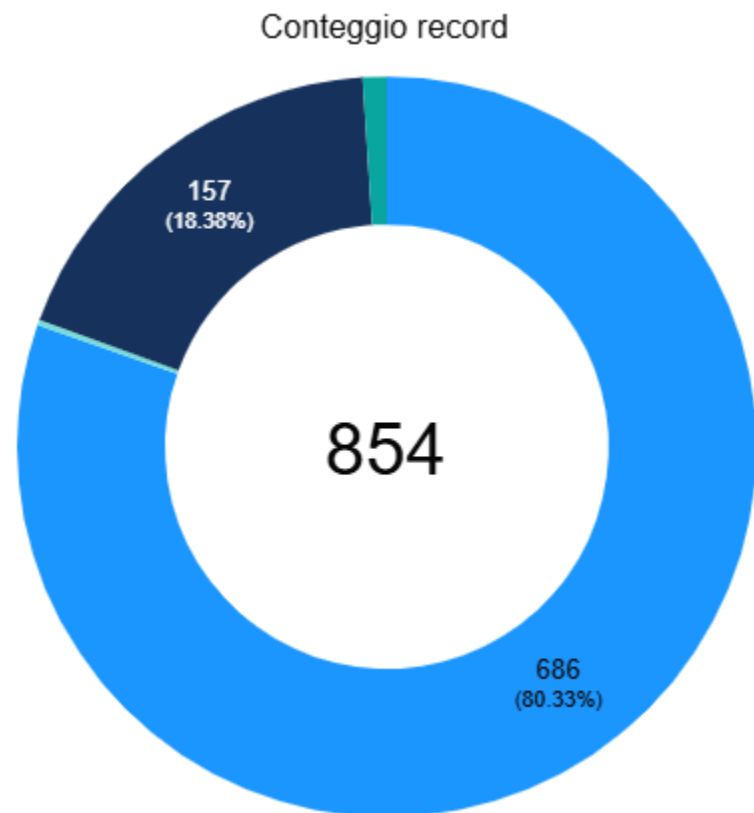
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP URP del Corpo Forestale:



Predominante il canale **Mail** (686), il **telefono** (157), a seguire il **Web Form** (9) e **sportello** (2)

Casi Totali

854

Origine caso

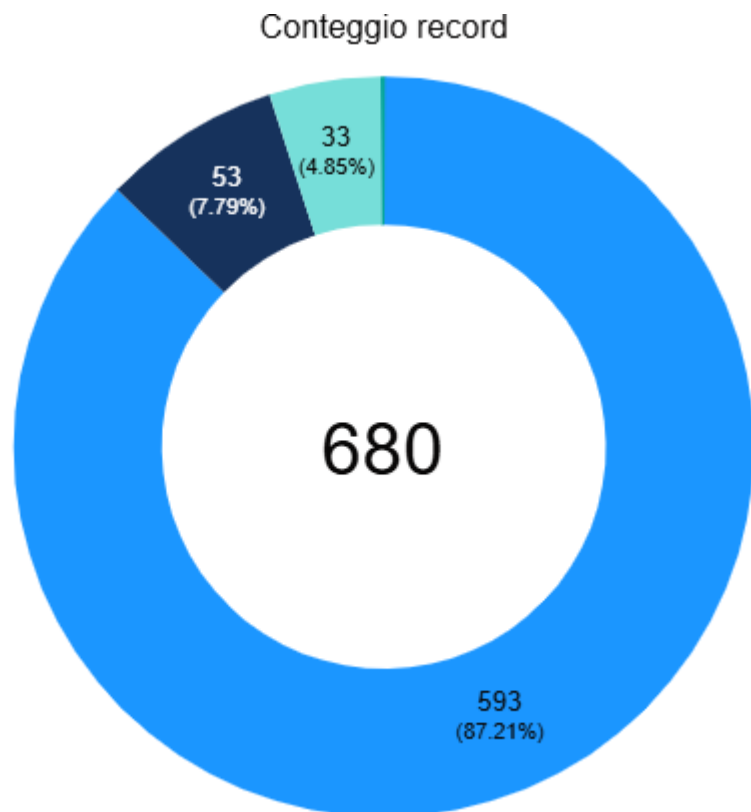
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP URP dei Trasporti



Nell'ordine : **Mail** (593), **telefono** (53), a seguire il **Web Form** (33).

Casi Totali

680

Origine caso

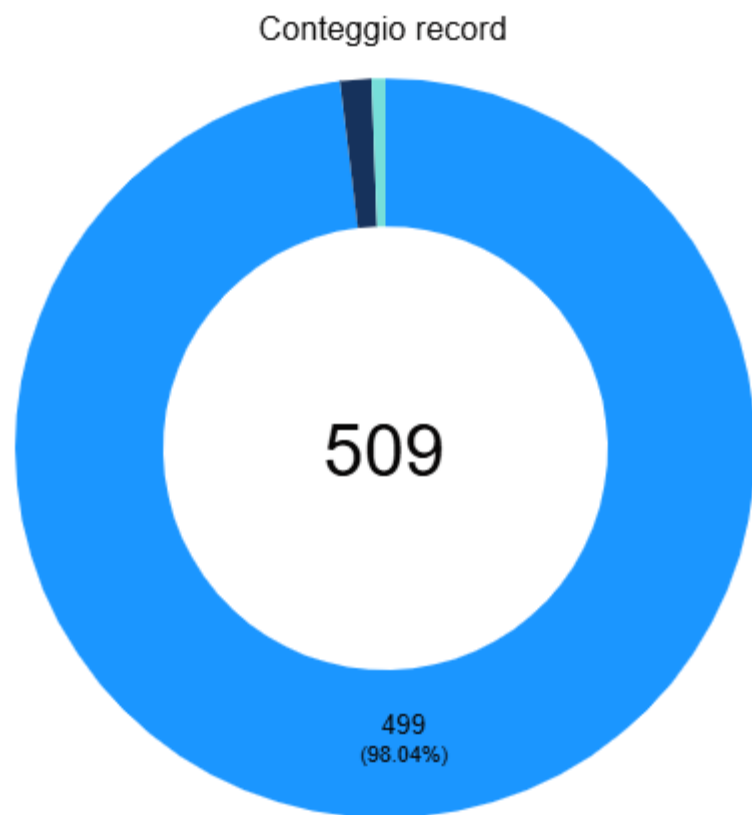
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP *URP della Protezione Civile*



Nell'ordine : **Mail** (499), **telefono** (7), a seguire il **Web Form** (3).

Casi Totali

509

Origine caso

Posta Elettronica ●

Telefono ●

Sportello ●

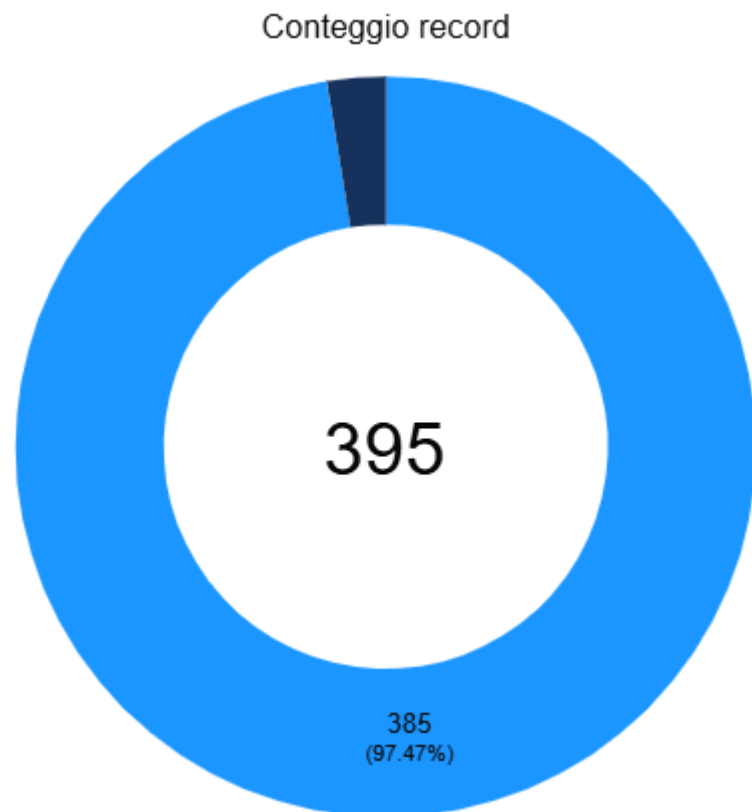
Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP URP degli Enti Locali



Nell'ordine : **Mail** (385), a seguire il **Web Form** (10).

Casi Totali

395

Origine caso

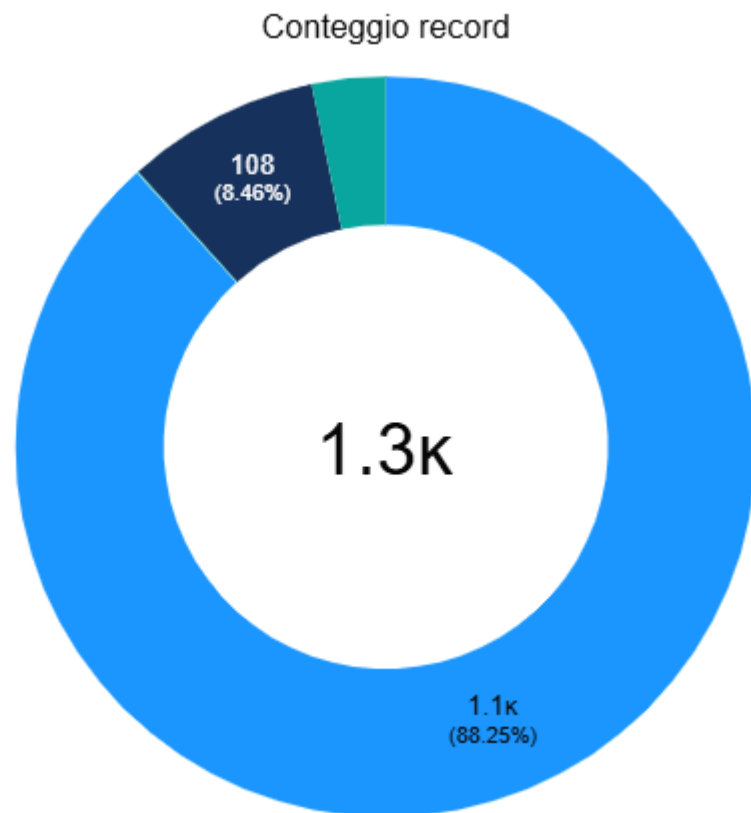
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei Casi per URP *URP delle Politiche Sociali*



Nell'ordine : **Mail** (1127), **telefono** (108), a seguire il **Web Form** (41), **Sportello** (1).

Casi Totali

1277

Origine caso

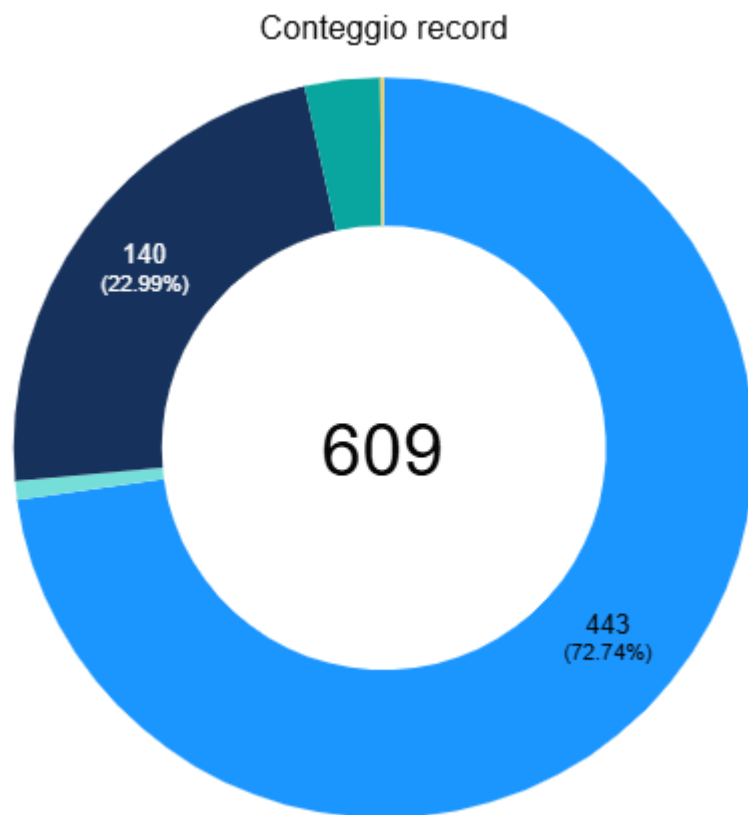
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP della Pianificazione Urbanistica



Nell'ordine : **Mail** (443), **telefono** (140), **Sportello** (5), **Web Form** (20).

Casi Totali

609

Origine caso

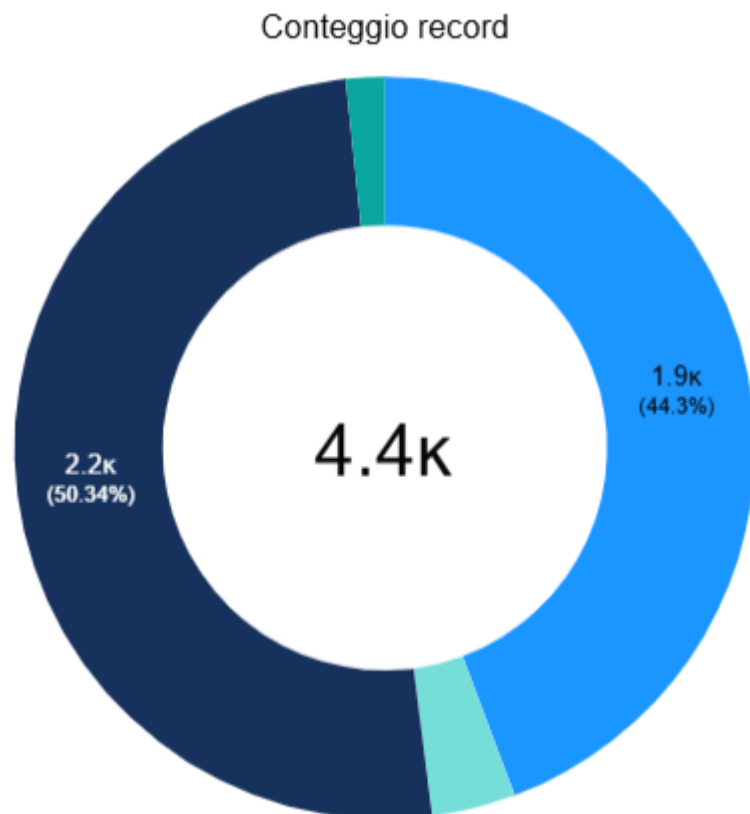
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP del Turismo



Nell'ordine : **Mail** (1.927), **telefono** (2.190), **Sportello** (159), **Web Form** (74).

Casi Totali

4.350

Origine caso

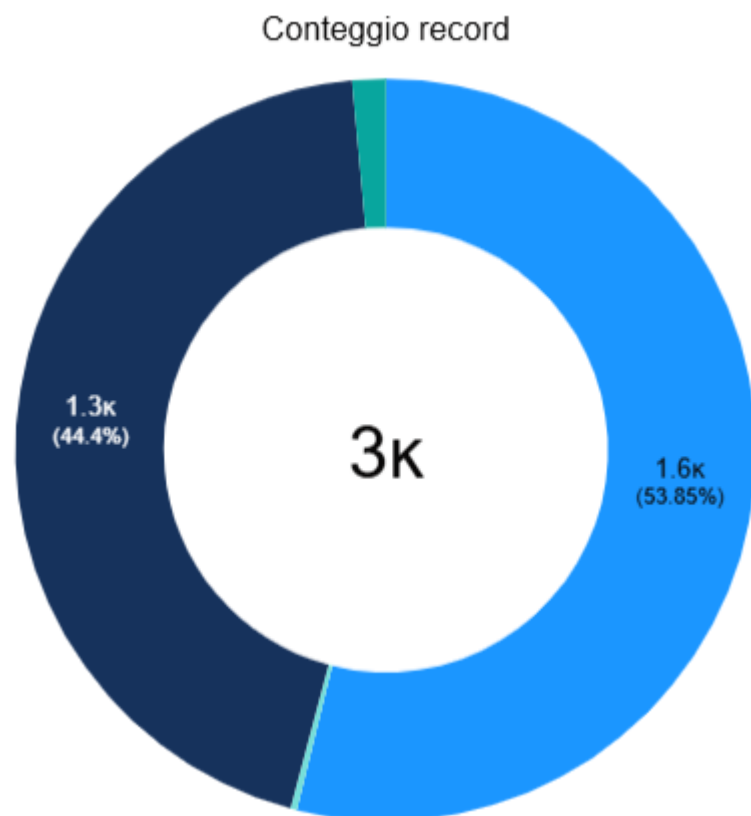
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP del Lavoro



Nell'ordine : **Mail** (1.600), **telefono** (1.319), **Sportello** (9), **Web Form** (43).

Casi Totali

2.971

Origine caso

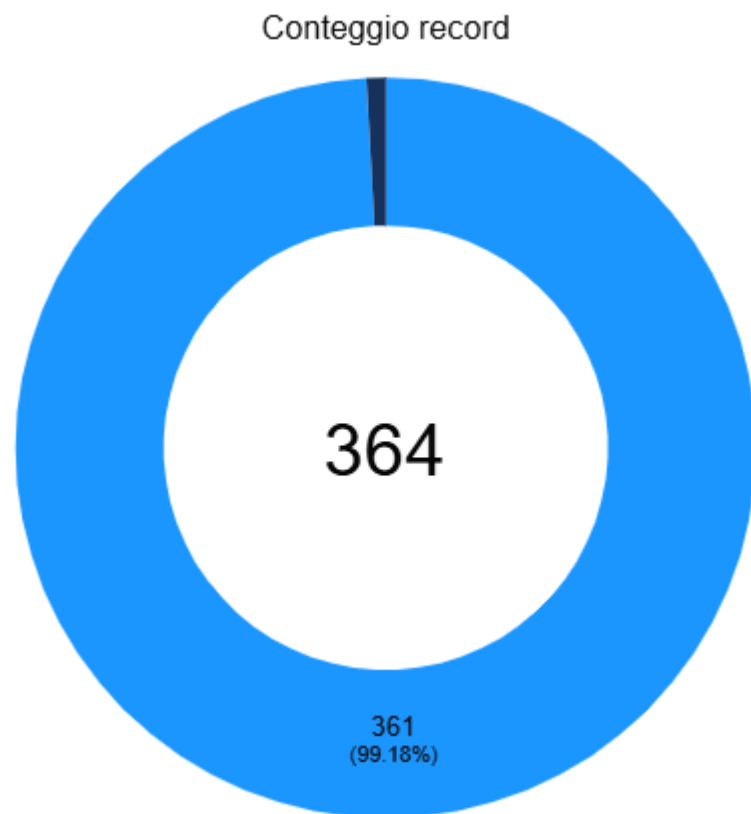
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP dell'Innovazione



Nell'ordine : Mail (361), Web Form (3).

Casi Totali

364

Origine caso

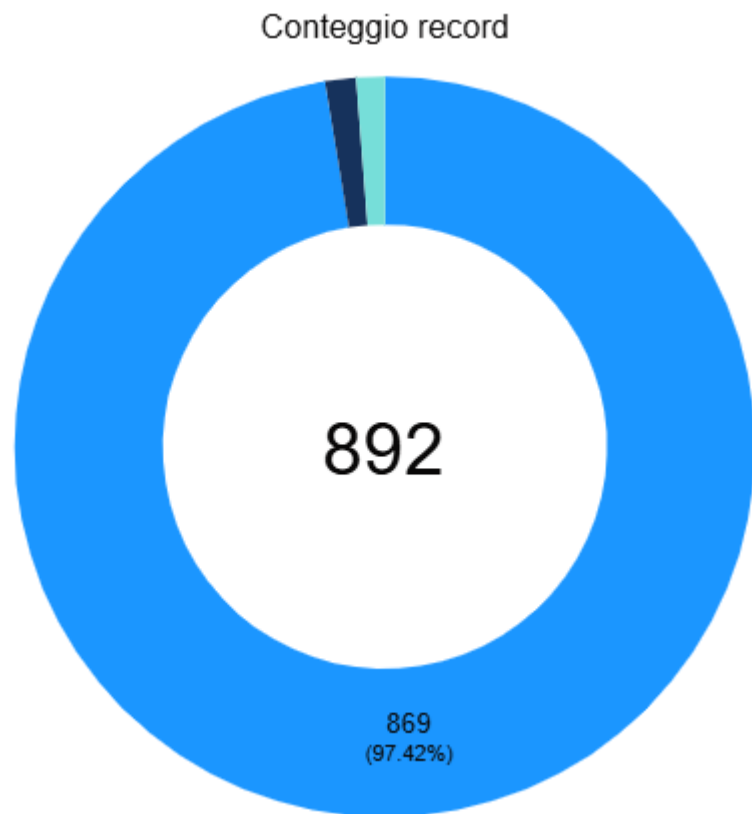
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP dei Servizi Finanziari



Nell'ordine : Mail (869), telefono (12), Web Form (11).

Casi Totali

892

Origine caso

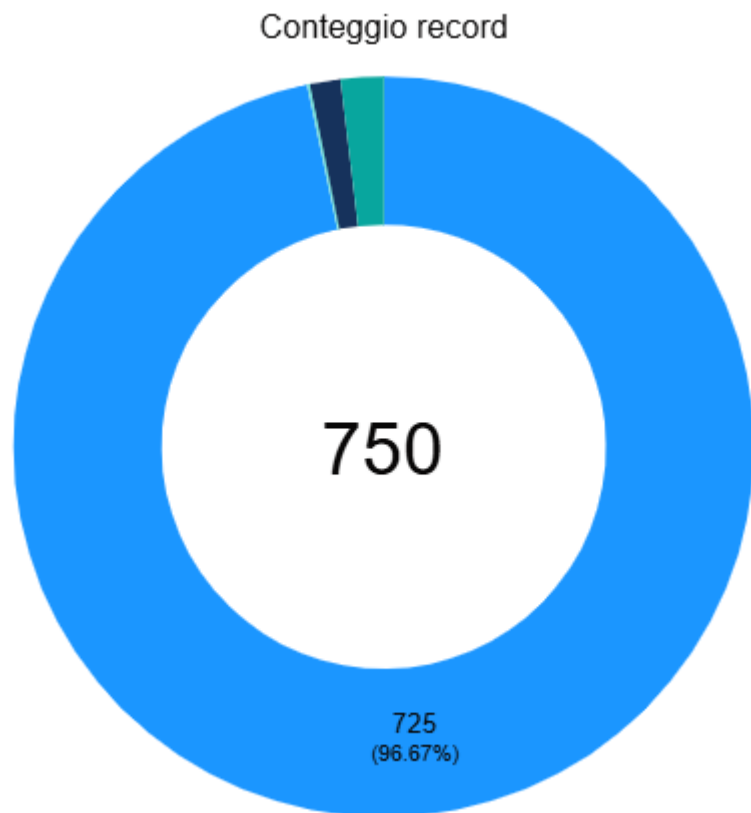
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP dell'Agricoltura



Nell'ordine : Mail (725), telefono (10), Sportello (1), Web Form (14).

Casi Totali

750

Origine caso

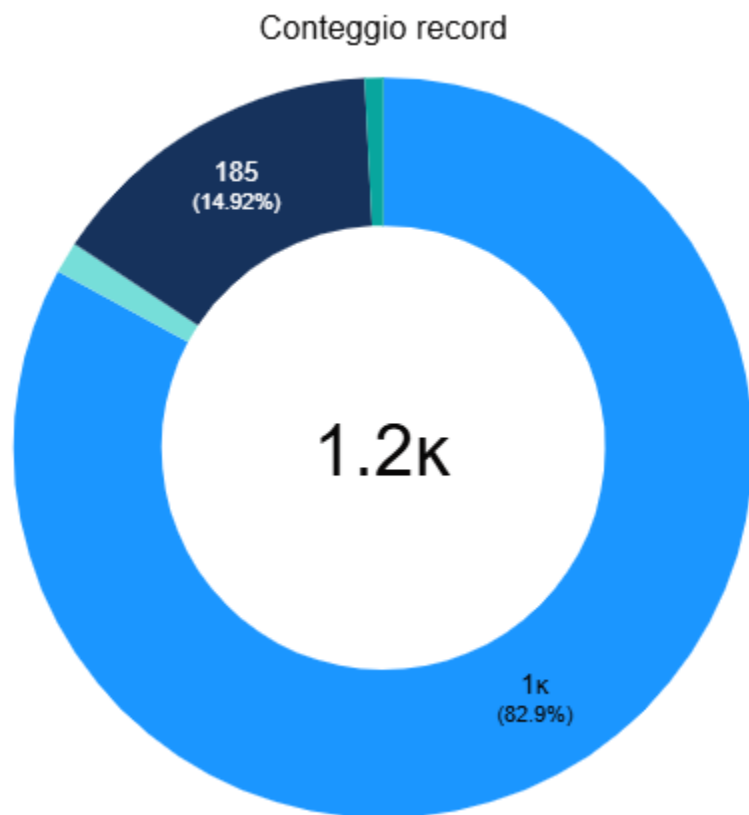
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP del Personale



Nell'ordine : Mail (1028), telefono (185), Sportello (17), Web Form (10).

Casi Totali

1240

Origine caso

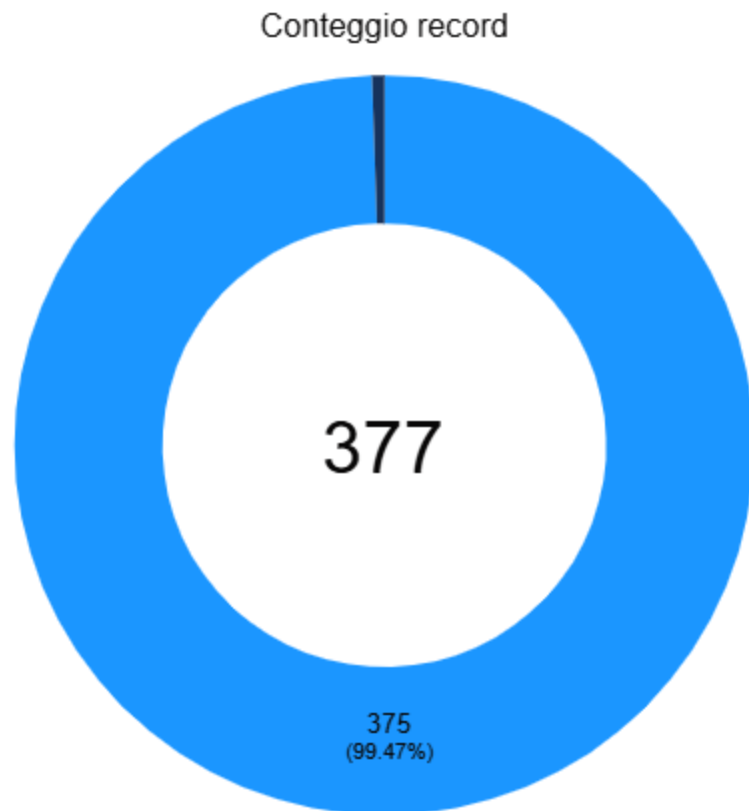
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP del CRP



Nell'ordine : Mail (375) , Web Form (2).

Casi Totali

377

Origine caso

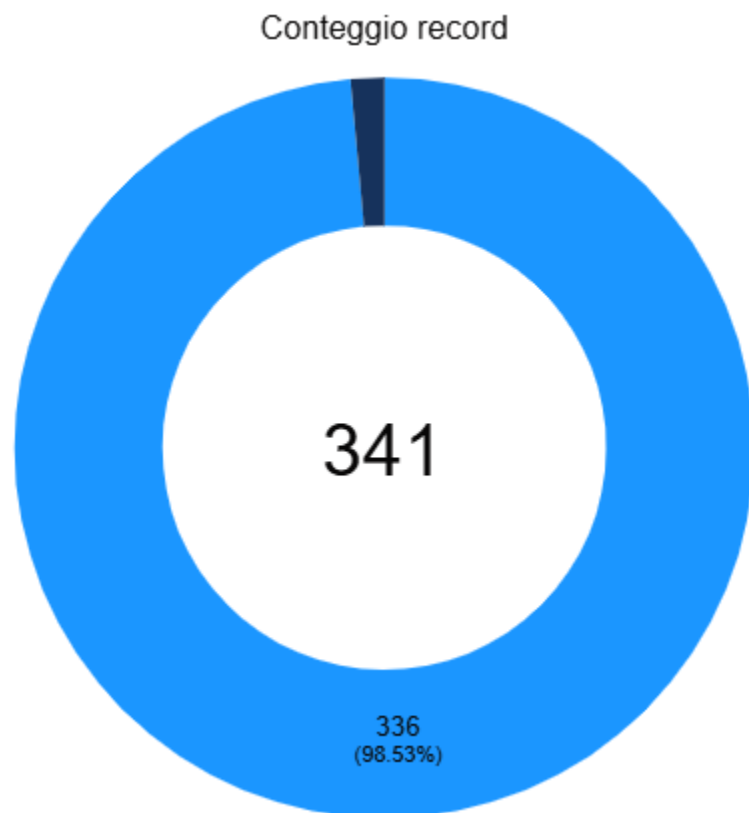
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP della Difesa dell'Ambiente



Nell'ordine : Mail (336), Web Form (5).

Casi Totali

341

Origine caso

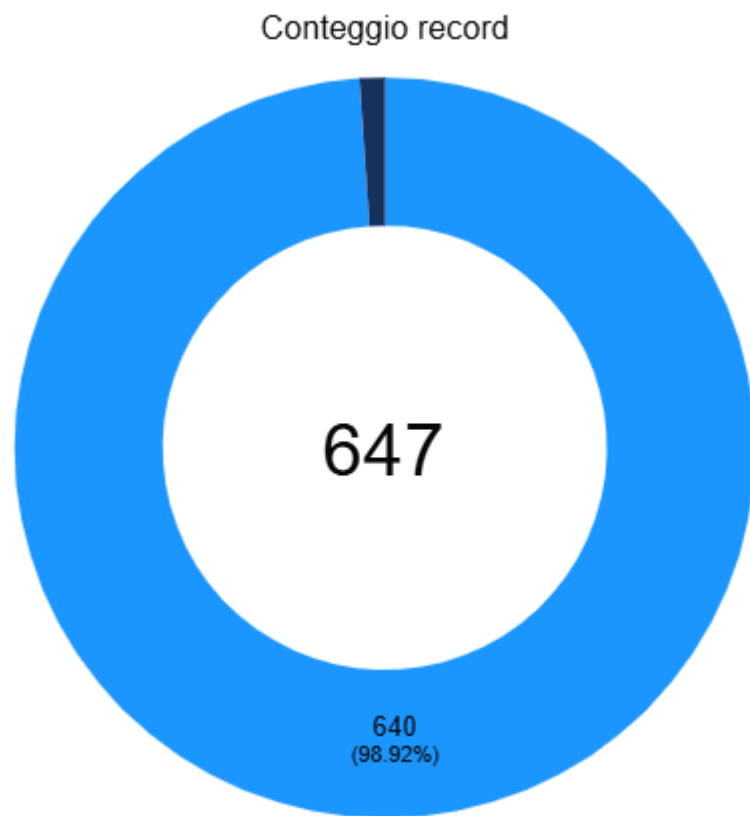
- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Suddivisione dei casi per URP dell'ERSU



Nell'ordine : Mail (640), Web Form (7).

Casi Totali

647

Origine caso

- Posta Elettronica ●
- Telefono ●
- Sportello ●
- Web Form ●



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



► *Alcuni significativi risultati*

Questionario di gradimento (survey).

1.278

gestiti dal 1 Gennaio 2024 al 31 Dicembre 2024

E' possibile visualizzare l'elenco delle domande del questionario in appendice.

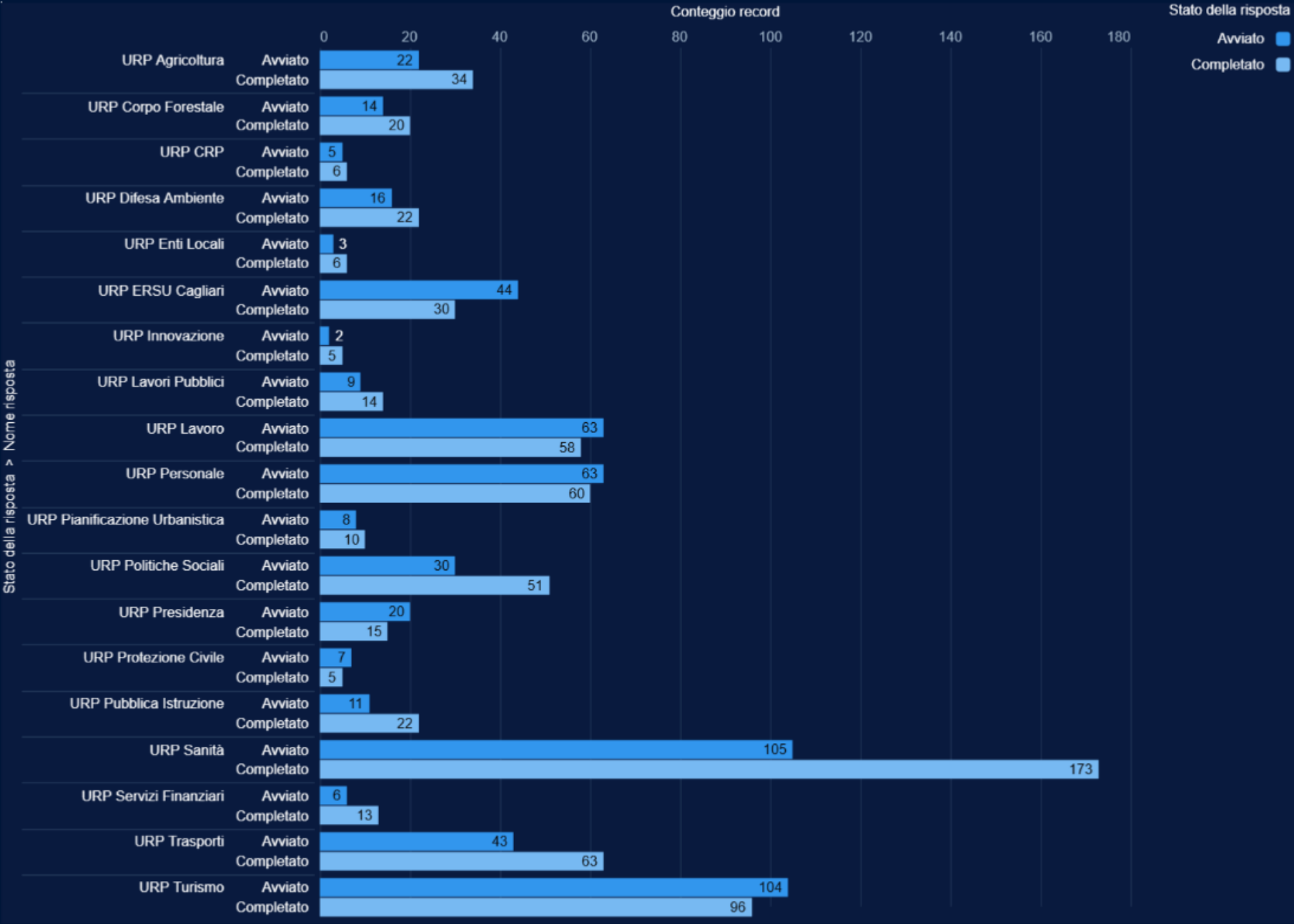
Il conteggio è il totale dei questionari per :

- URP di provenienza
- Survey avviate (l'utente risponde all'invito di compilazione del questionario cliccando sul link a caso chiuso ma non lo completa)
- Survey Completate (valore che include l'avvio e il completamento del questionario di gradimento da parte dell'utente)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

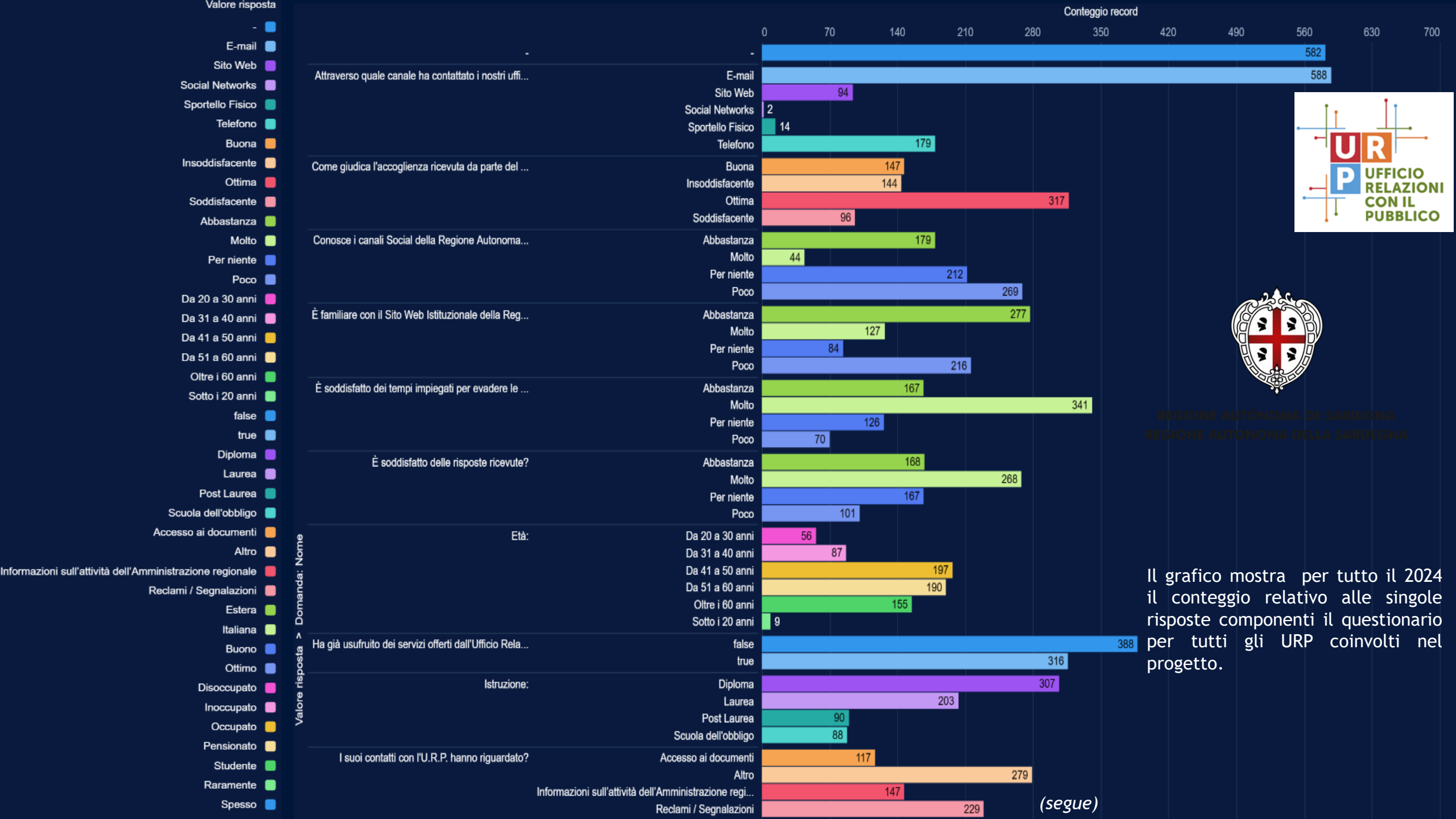




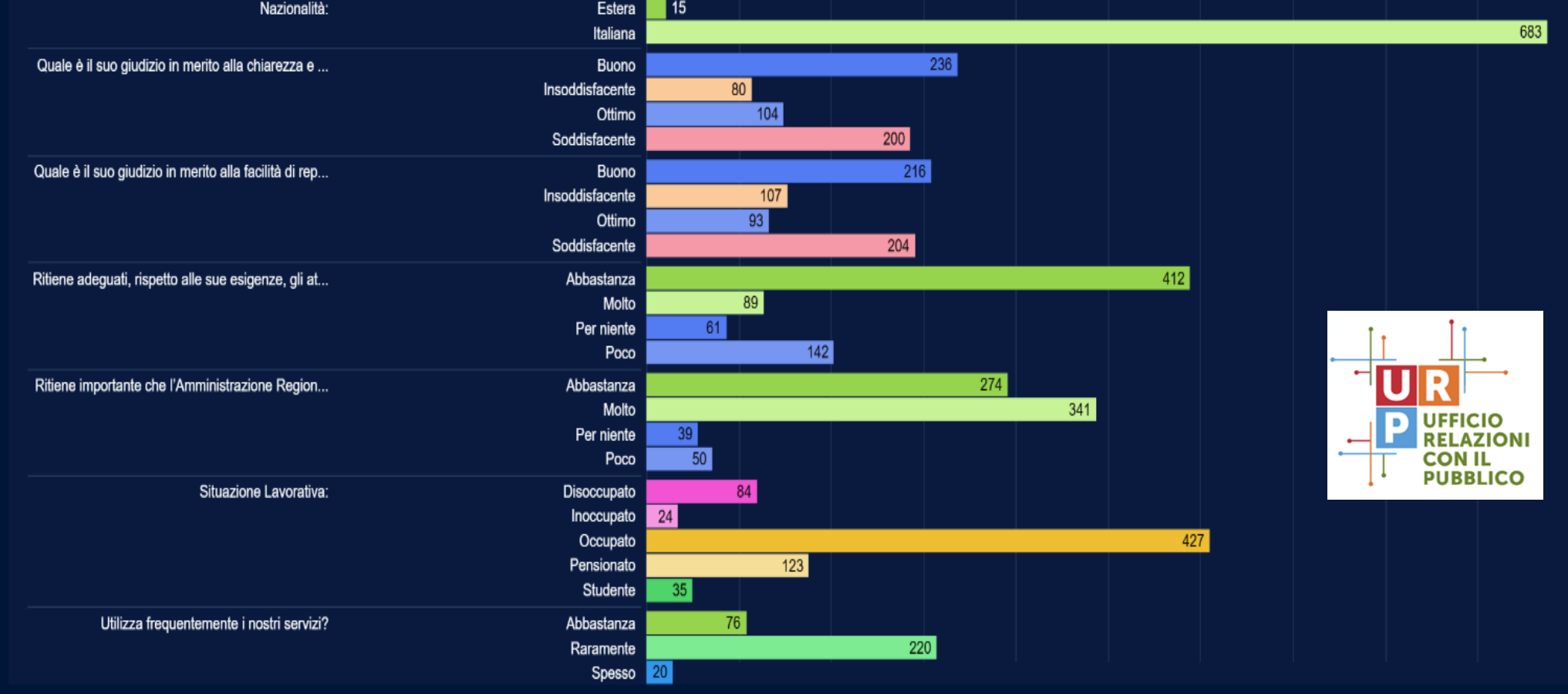
REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Il grafico mostra per tutto il 2024 il totale per singolo URP distinto tra questionari avviati e questionari che sono stati dall'utente compilati e restituiti. Poiché l'invito al questionario avviene al momento della chiusura o dell'inoltro del caso ad altra struttura competente, si tratta di un dato fortemente dipendente dal numero di casi lavorati da ogni singolo URP.





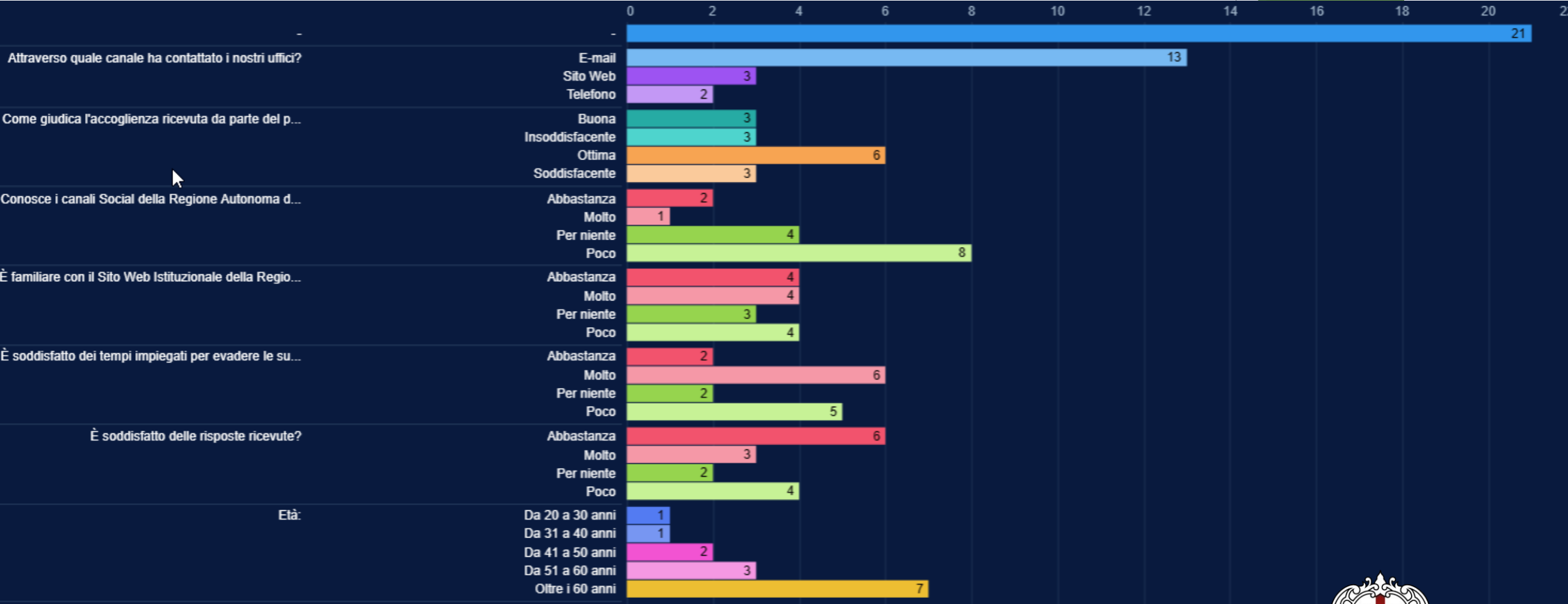
- Valore risposta
-
- E-mail
- Sito Web
- Social Networks
- Sportello Fisico
- Telefono
- Buona
- Insoddisfacente
- Ottima
- Soddisfacente
- Abbastanza
- Molto
- Per niente
- Poco
- Da 20 a 30 anni
- Da 31 a 40 anni
- Da 41 a 50 anni
- Da 51 a 60 anni
- Oltre i 60 anni
- Sotto i 20 anni
- false
- true
- Diploma
- Laurea
- Post Laurea
- Scuola dell'obbligo
- Accesso ai documenti
- Altro
- Informazioni sull'attività dell'Amministrazione regionale
- Reclami / Segnalazioni
- Estera
- Italiana
- Buono
- Ottimo
- Disoccupato
- Inoccupato
- Occupato
- Pensionato
- Studente
- Raramente
- Spesso



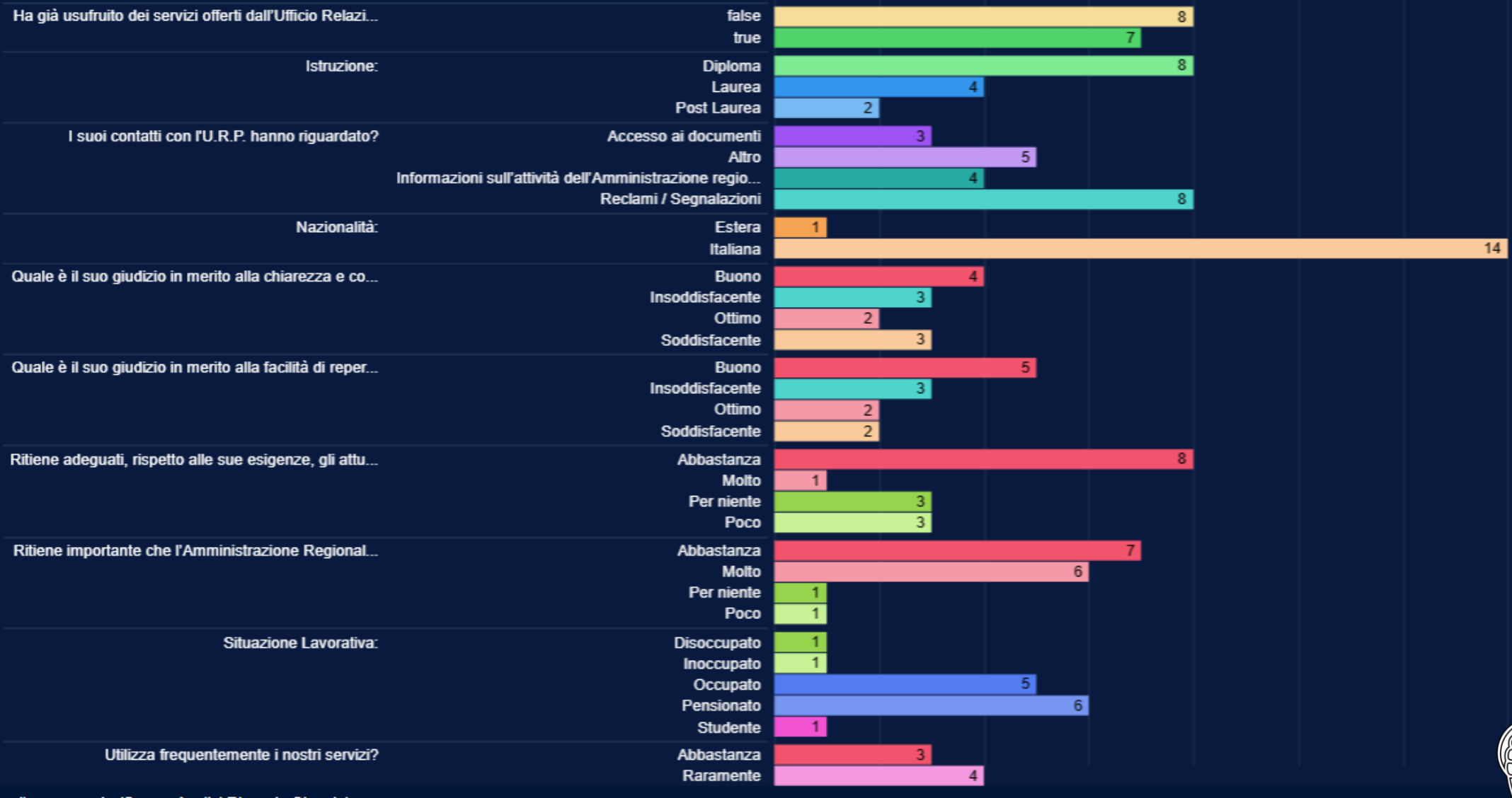
I dati mostrano il mezzo mail come strumento di comunicazione preferenziale. Abbiamo tuttavia già notato che il mezzo di messaggistica whatsapp, in uso solo presso l'URP della Presidenza, ottiene solo in quella struttura ottimi risultati di preferenza. Esprimendo un giudizio di sintesi sui risultati in termini di tempo di risposta e livello di soddisfazione delle risposte ricevute, possiamo constatare risultati nettamente positivi. Emerge al contrario una certa carenza in termini di conoscenza dei canali social della Regione Sardegna e una moderata familiarità dell'utenza con il sito istituzionale. Questo potrebbe suggerire di riservare in futuro una maggiore attenzione alla divulgazione tra la cittadinanza della disponibilità di tali canali e dello smarturp in generale. Il dato infine potrebbe trovare il suo complementare in un altro altrettanto rilevante, e cioè che il cittadino ritiene che sia molto importante che l'amministrazione regionale accolga le sue richieste attraverso la compilazione dei questionari - uno dei mezzi di contatto organico allo smarturp - aspetto legato con molta probabilità alla facilità con la quale il cittadino stesso ottiene ciò che desidera sapere (il web form indirizza infatti attraverso i menù a tendina, all'area di interesse dell'utente) e quindi con il risparmio di tempo che il mezzo gli consente.



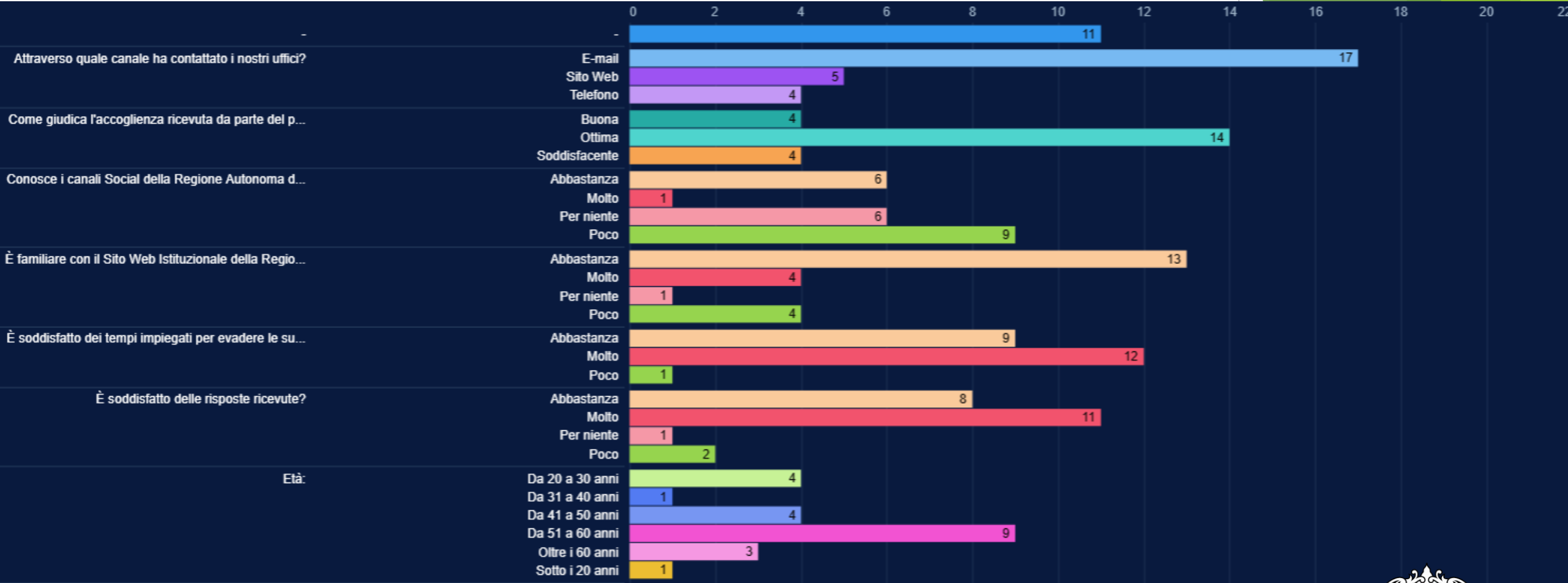
Dati risposte singole URP della Presidenza
Record totali: 267



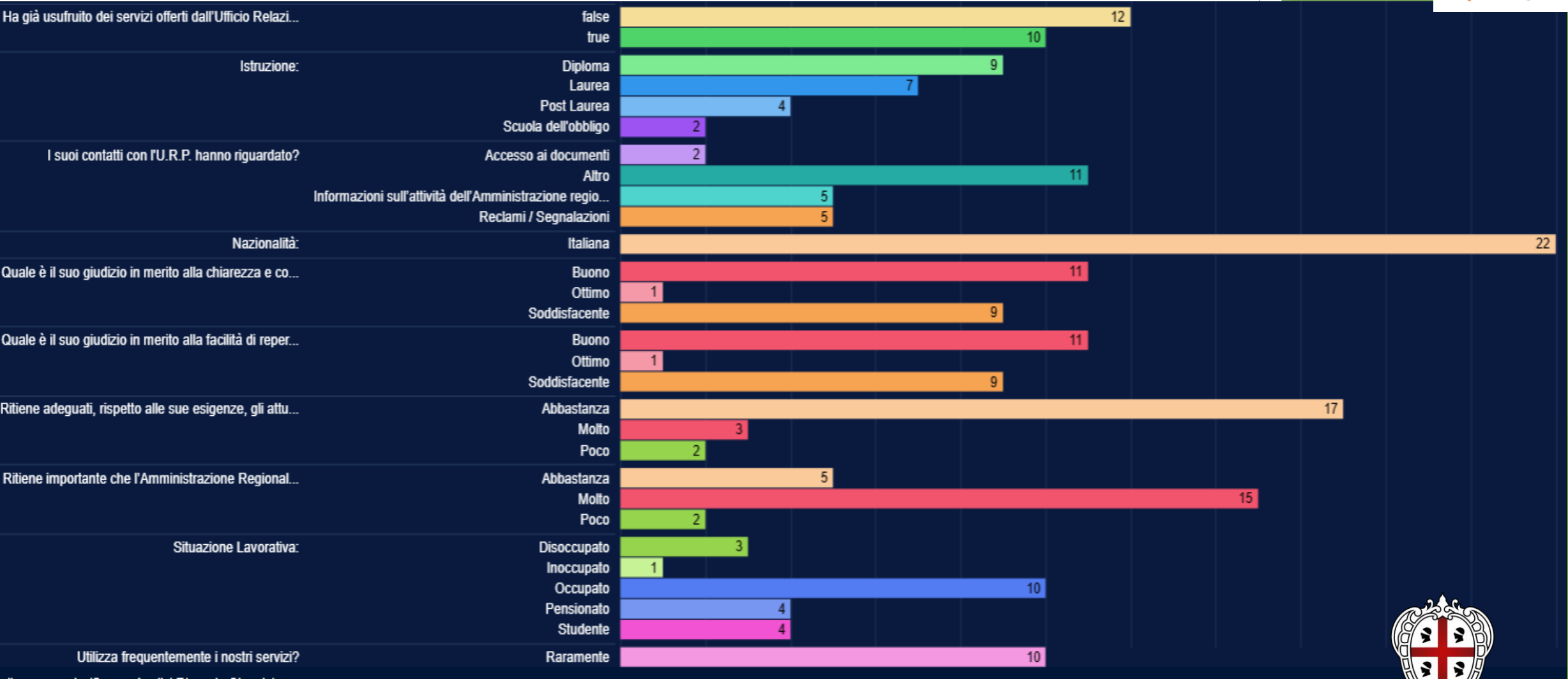
Dati risposte singole URP della Presidenza
Record totali: 267



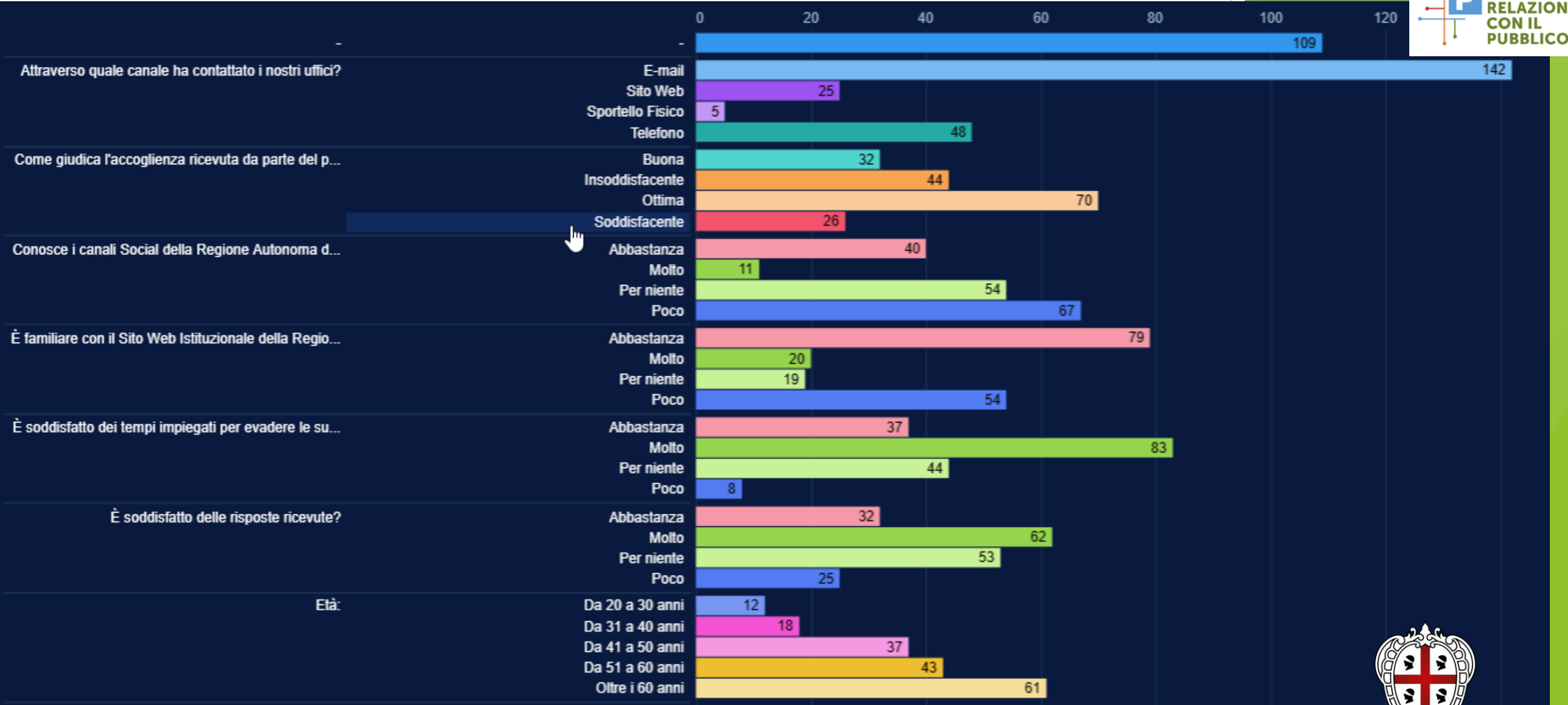
Dati risposte singole URP della Pubblica Istruzione
Record totali: 376



Dati risposte singole URP della Pubblica Istruzione
Record totali: 376

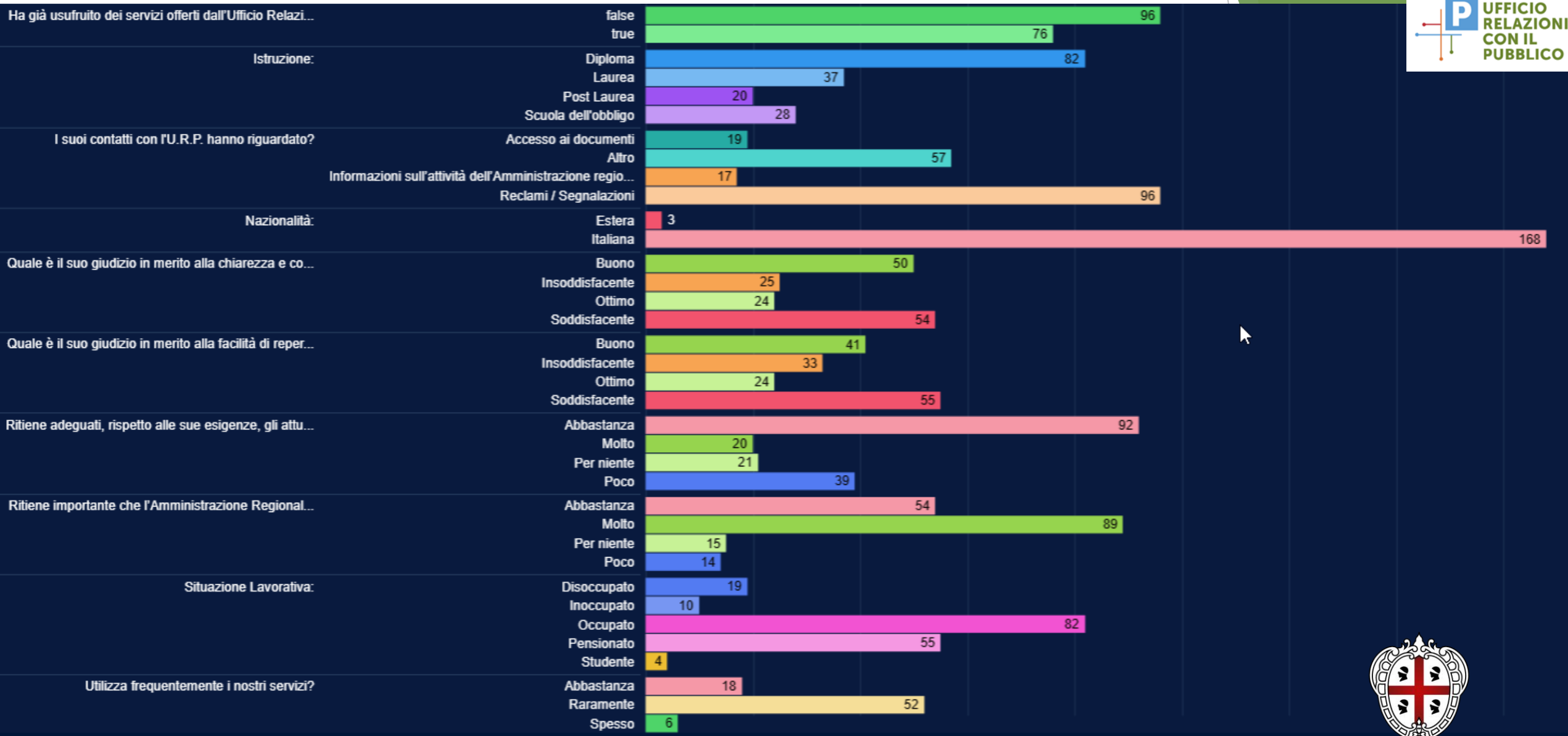


Dati risposte singole URP della Sanità
Record totali: 2.955

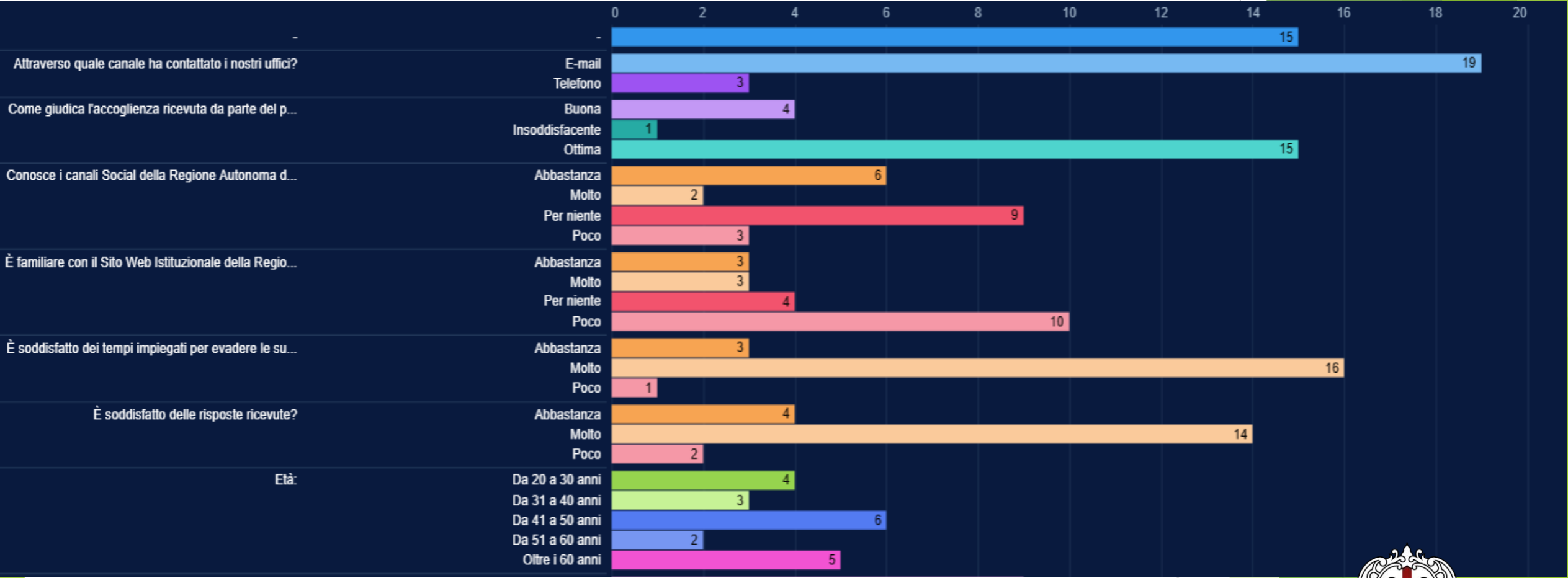


Dati risposte singole URP della Sanità

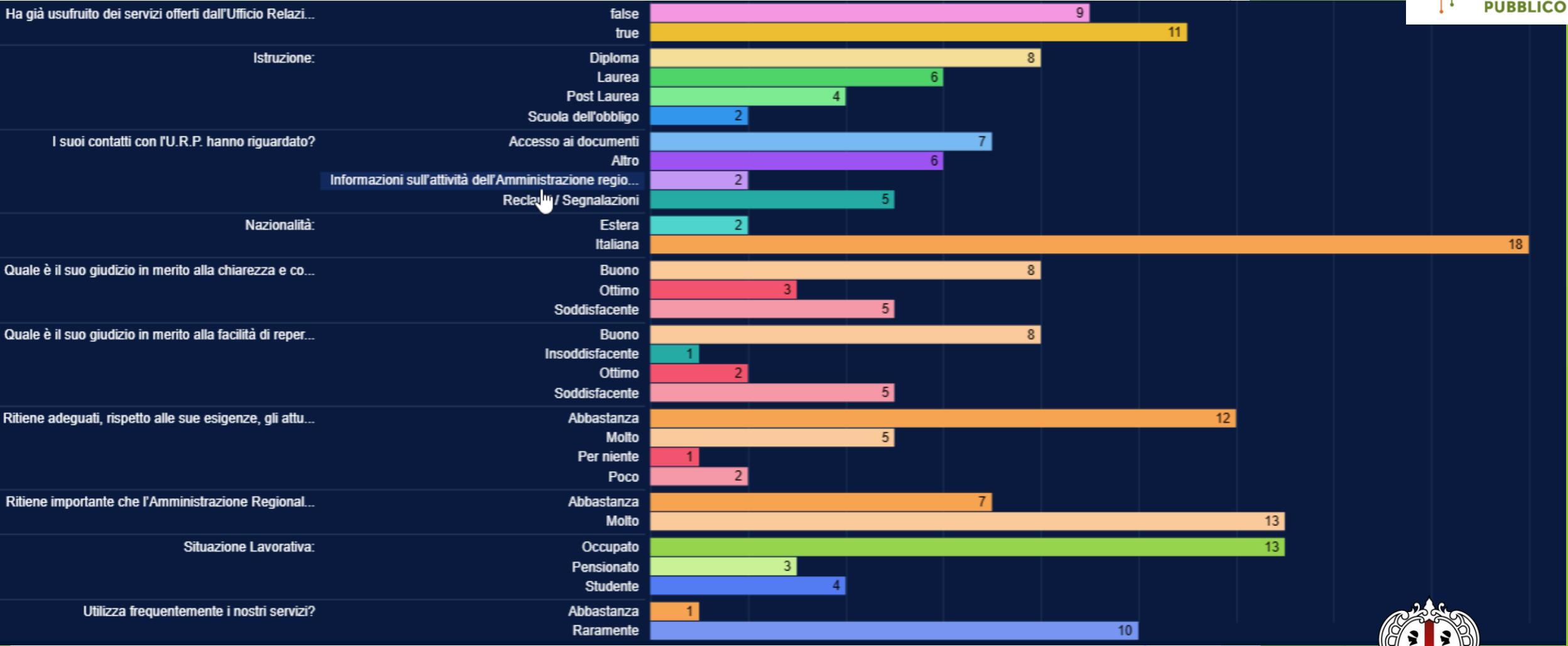
Record totali: 2.955



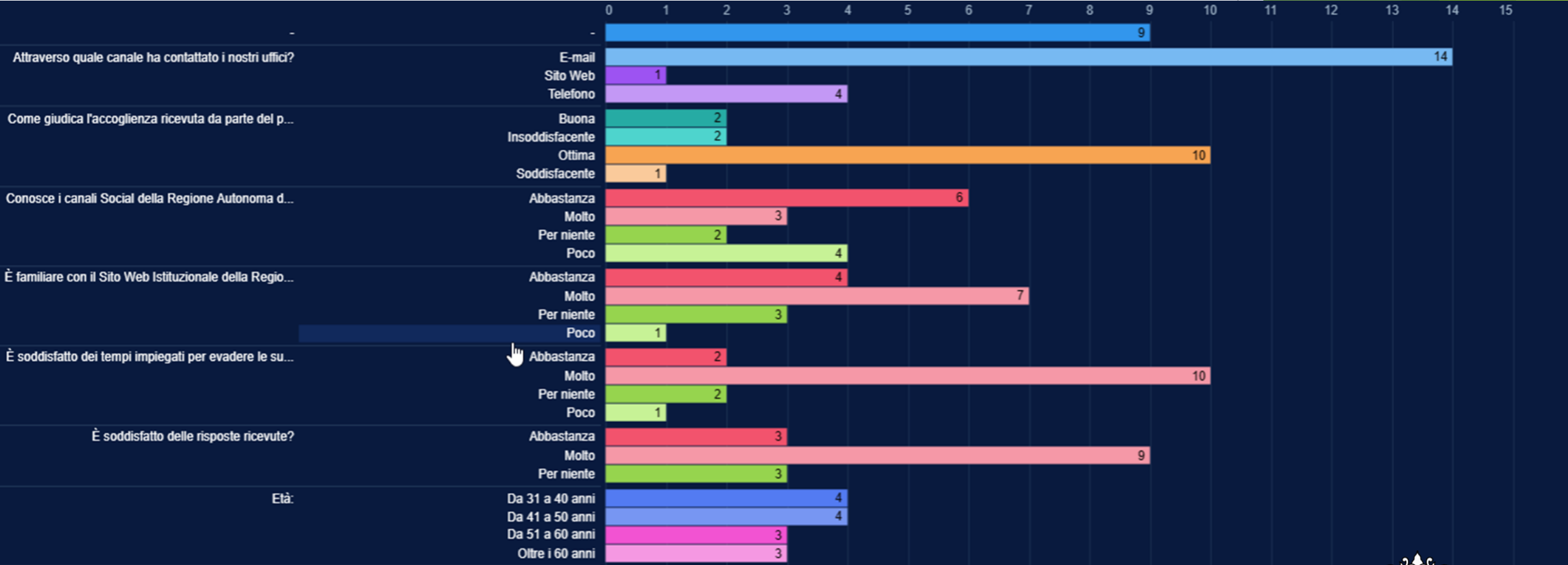
Dati risposte singole URP del Corpo Forestale
Record totali: 340



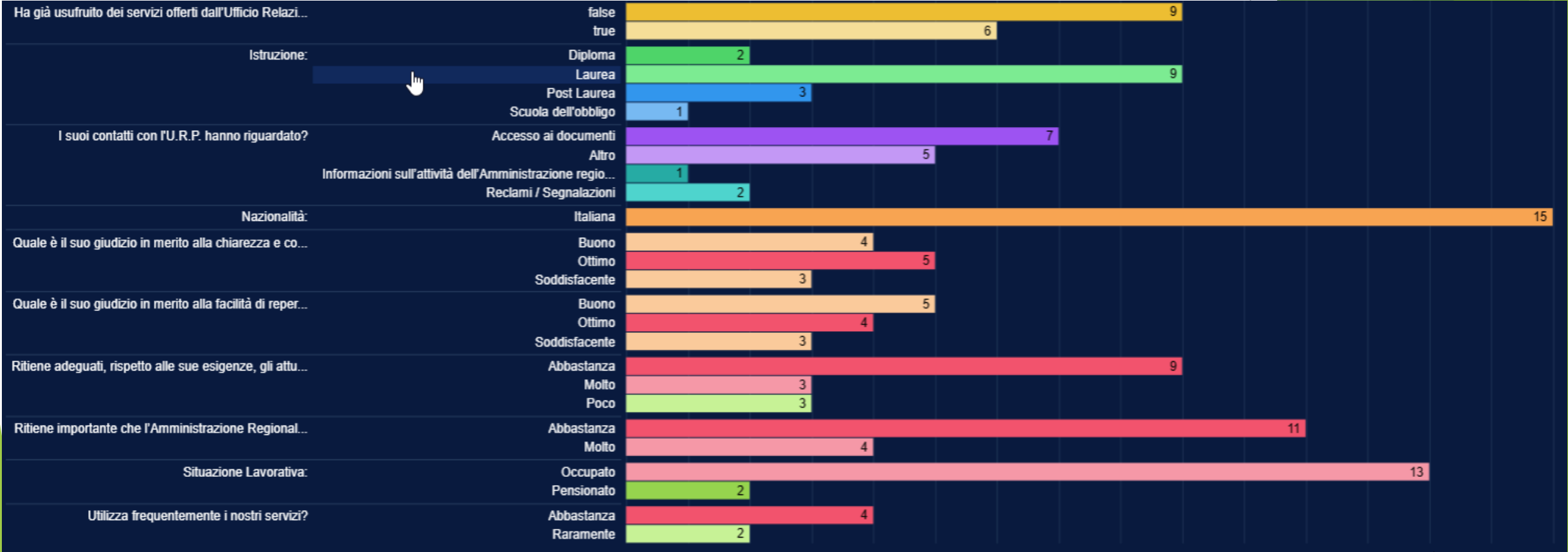
Dati risposte singole URP del Corpo Forestale
Record totali: 340



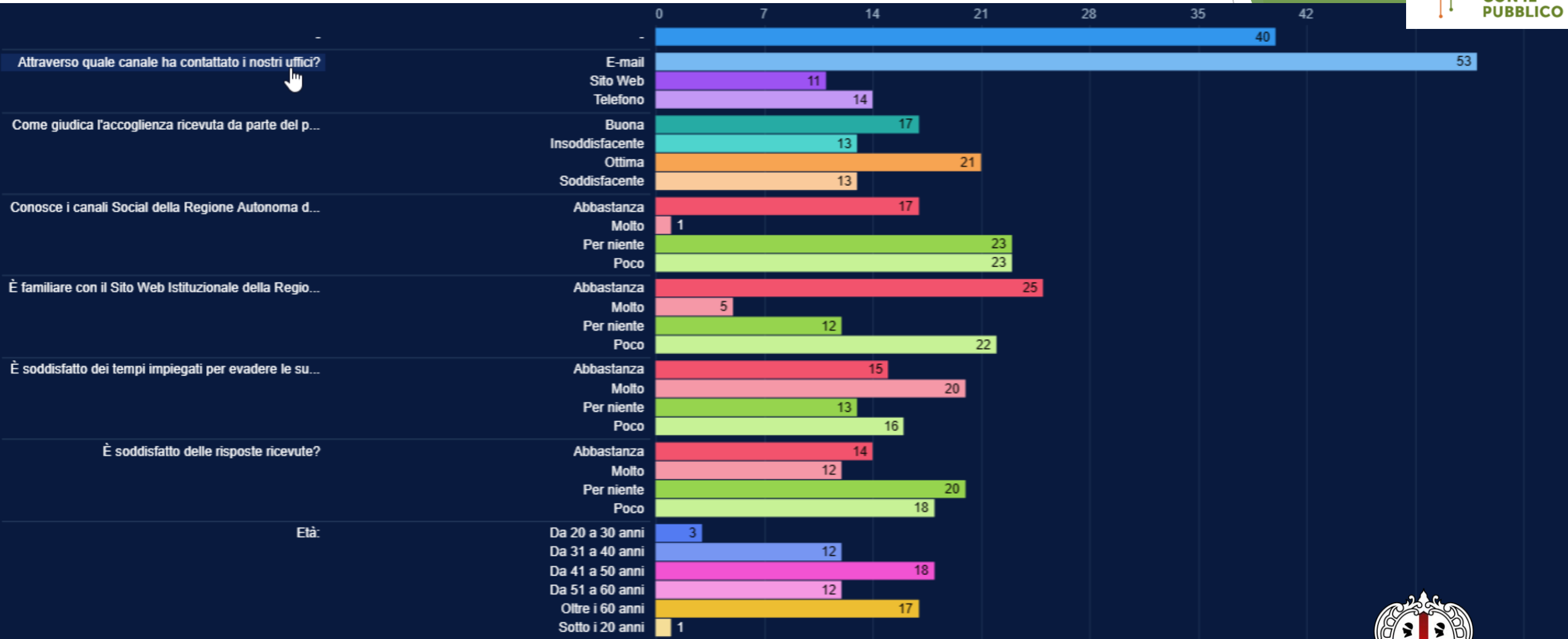
Dati risposte singole URP dei Lavori Pubblici
Record totali: 252



Dati risposte singole URP dei Lavori Pubblici
Record totali: 252

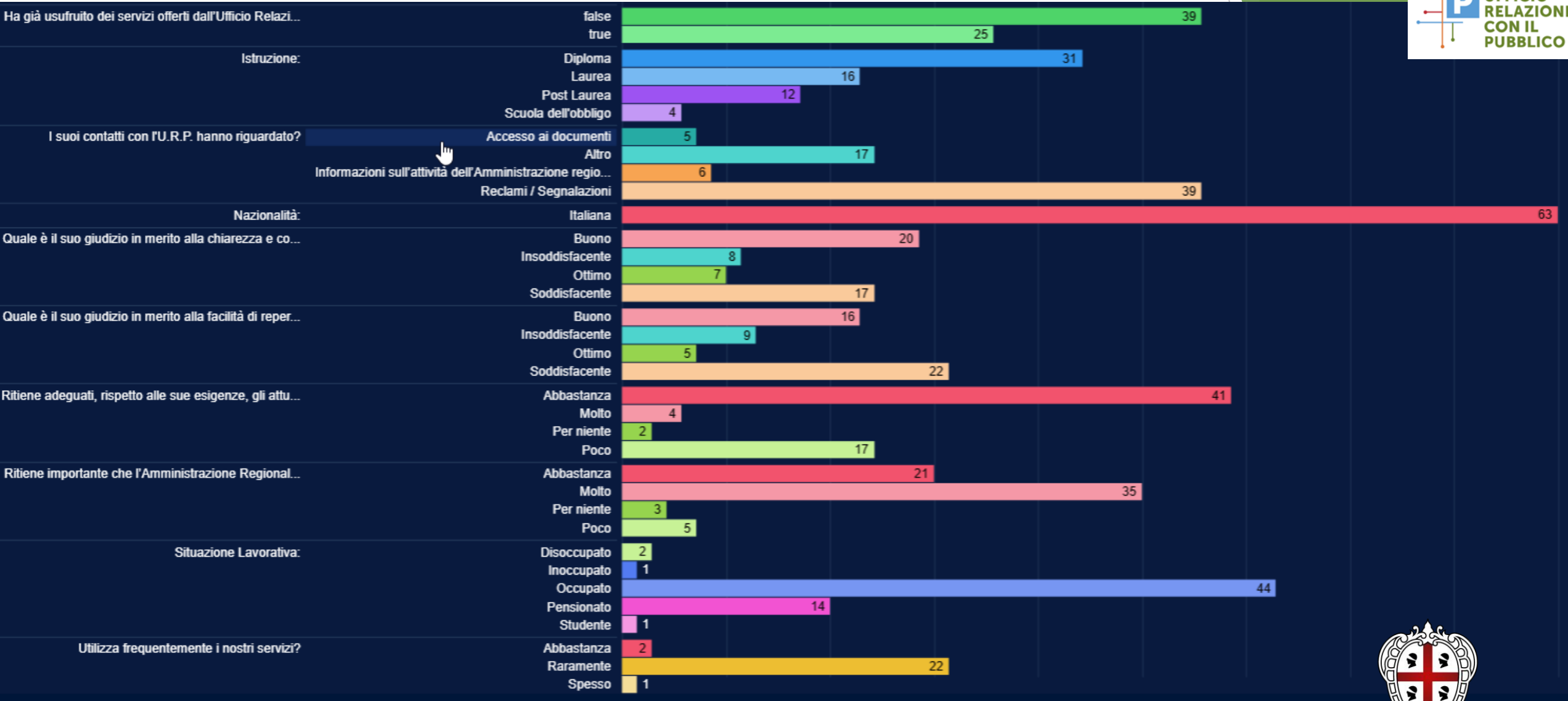


Dati risposte singole URP dei Trasporti
Record totali: 1.077

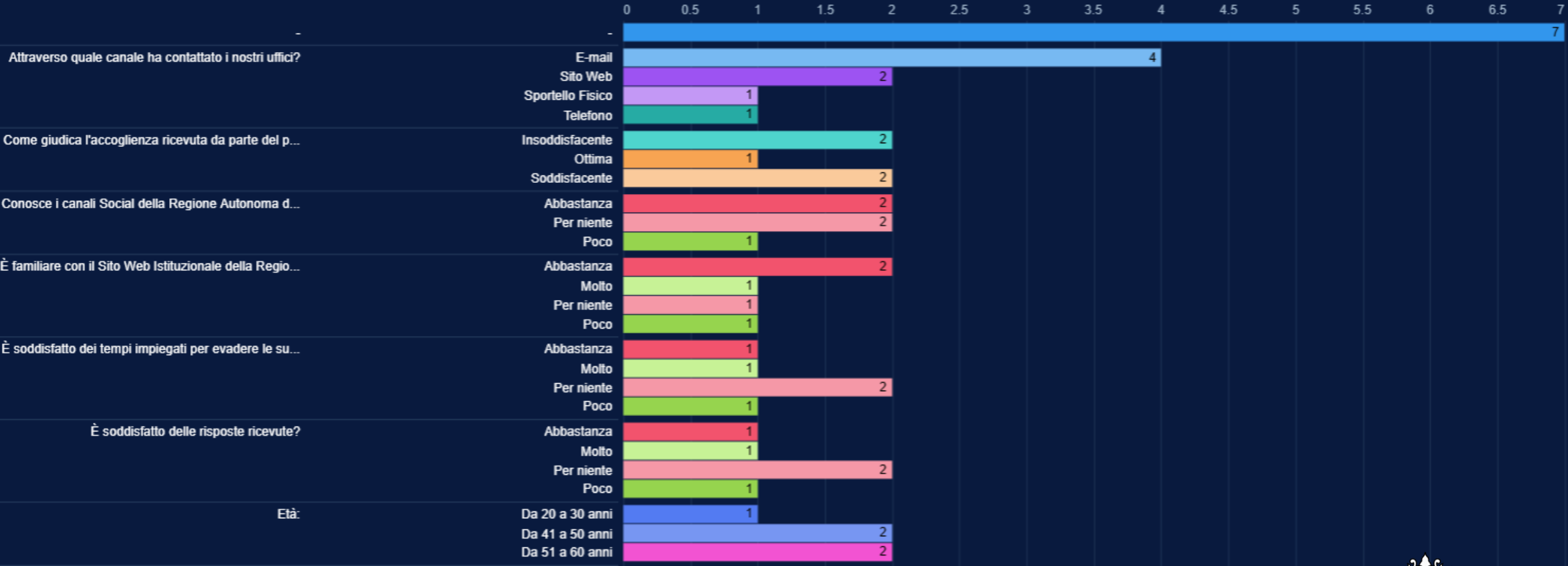


Dati risposte singole URP dei Trasporti

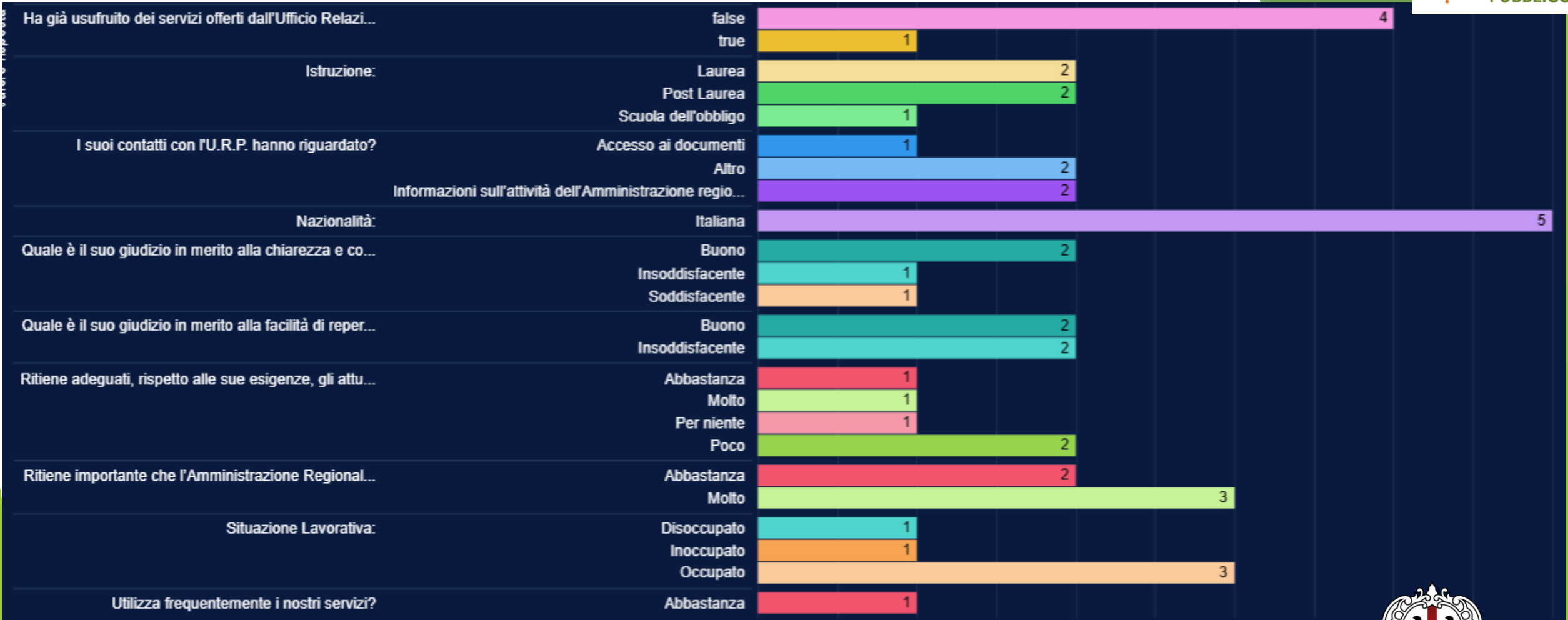
Record totali: 1.077



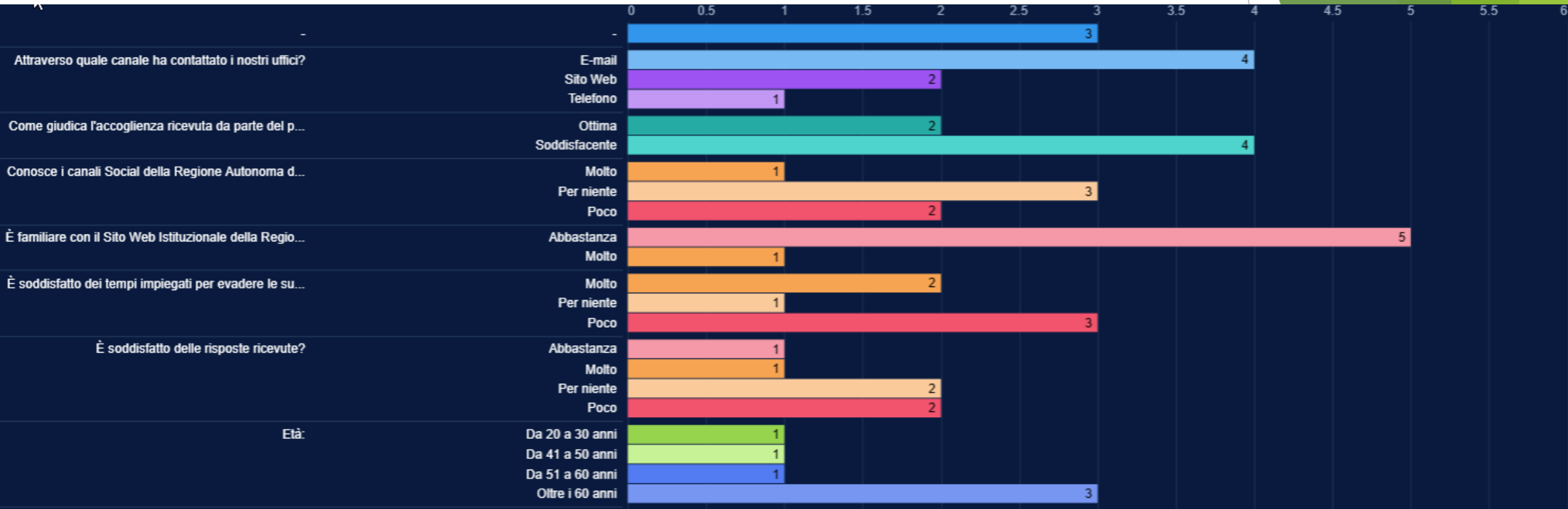
Dati risposte singole URP della Protezione Civile
Record totali: 89



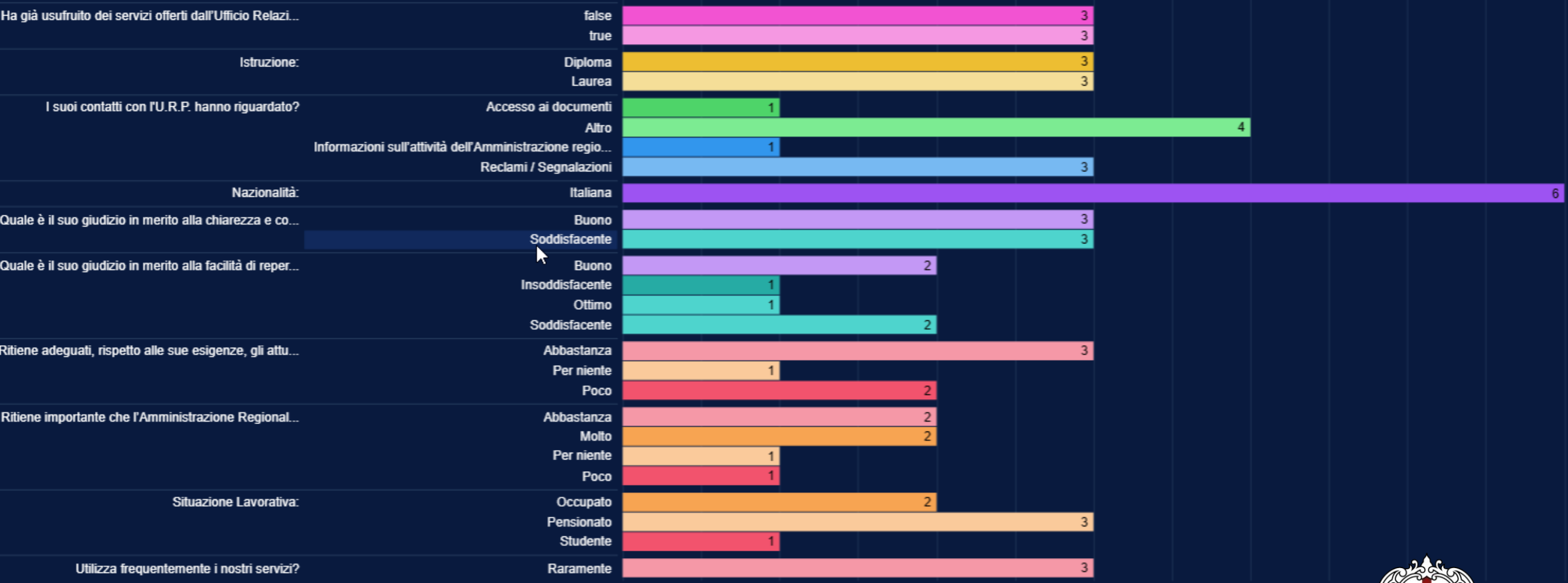
Dati risposte singole URP della Protezione Civile
Record totali: 89



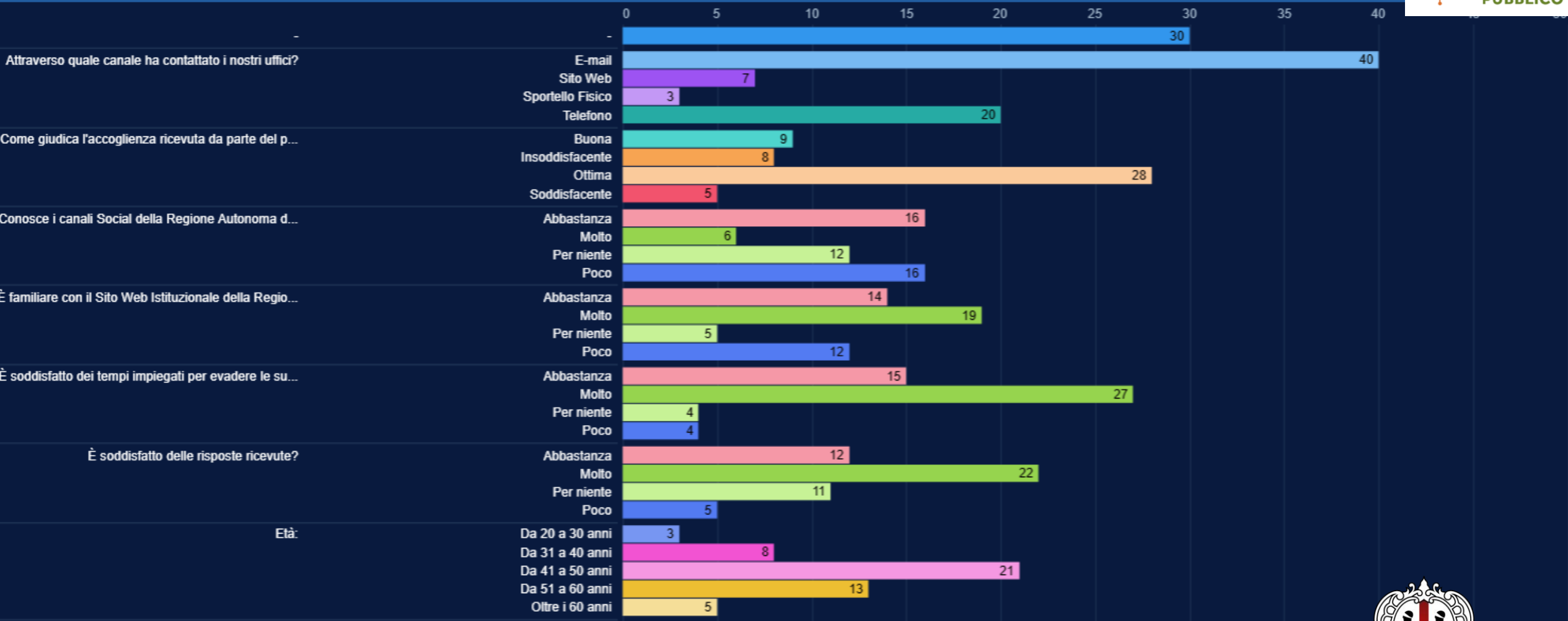
Dati risposte singole URP degli Enti Locali
Record totali: 106



Dati risposte singole URP degli Enti Locali
Record totali: 106

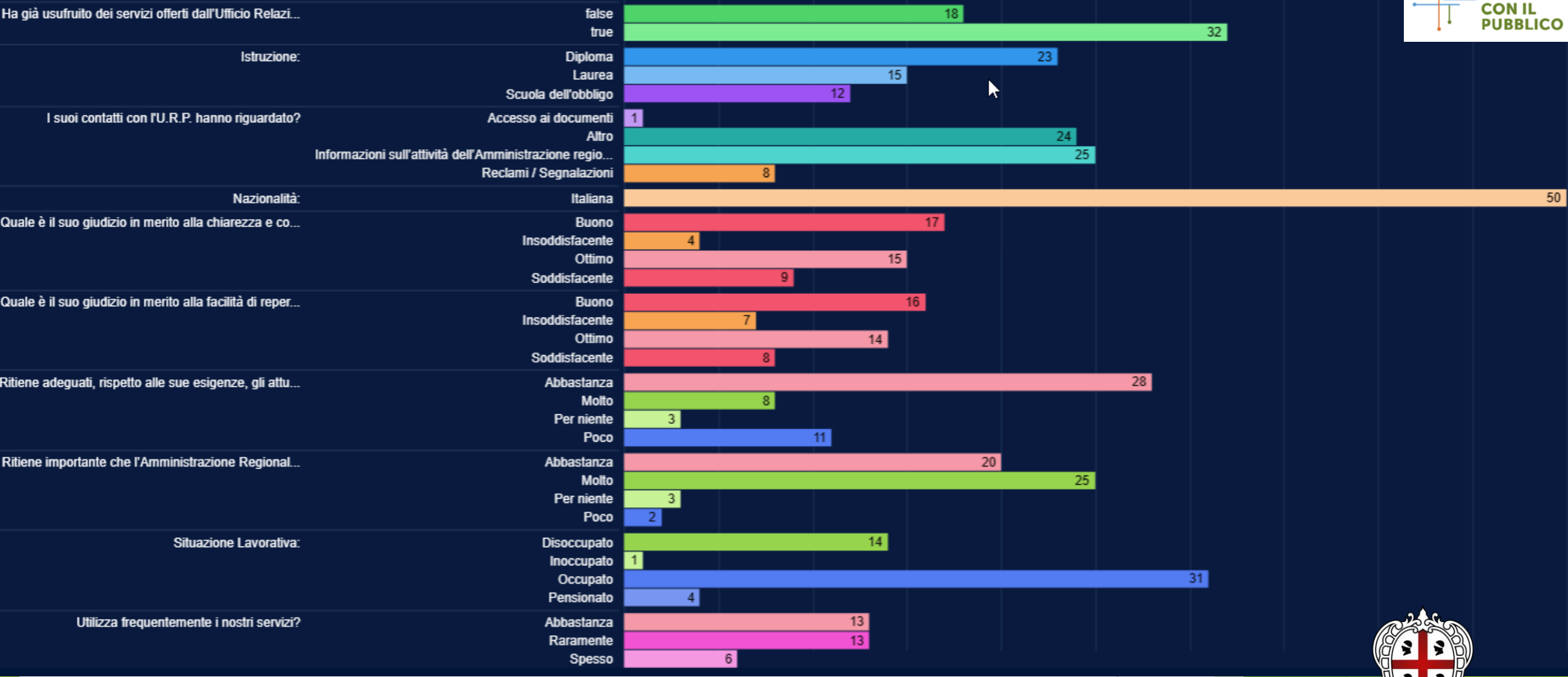


Dati risposte singole URP degli Politiche Sociali
Record totali: 880

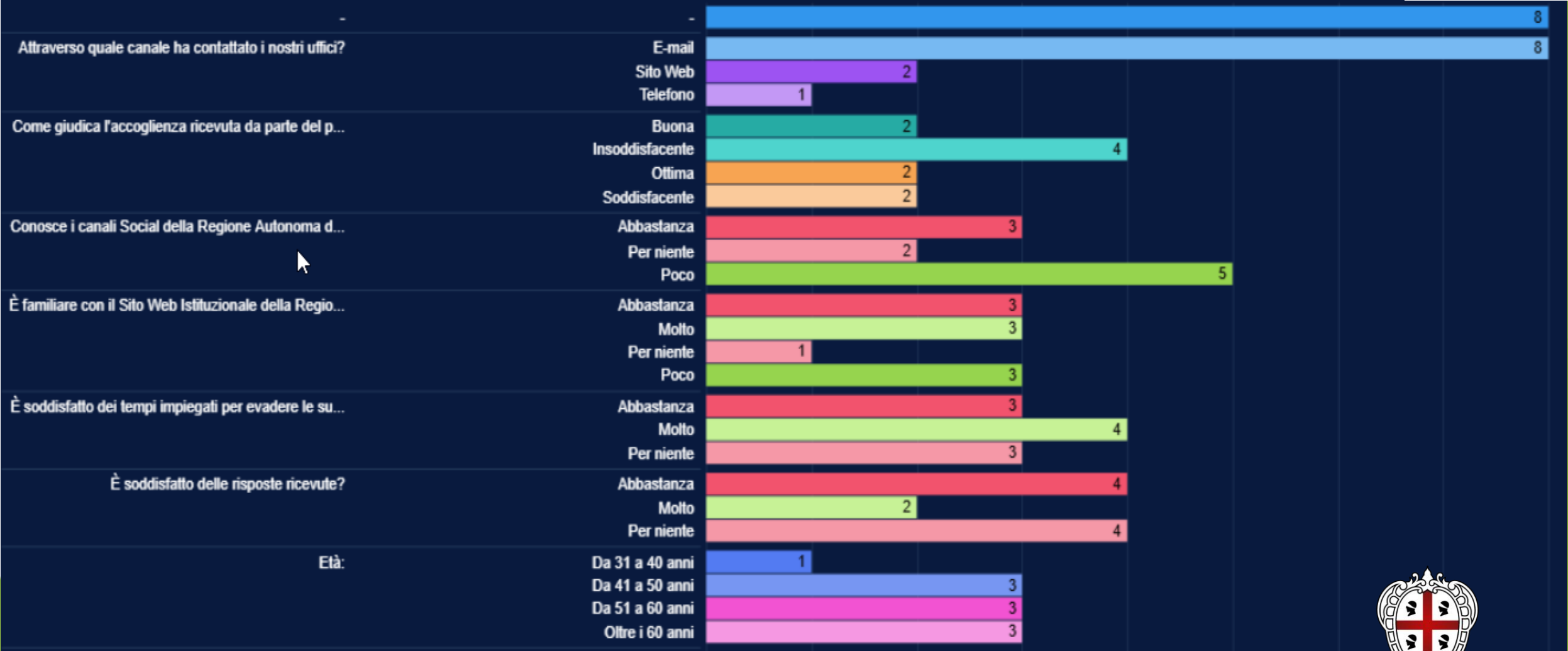


Dati risposte singole URP degli Politiche Sociali

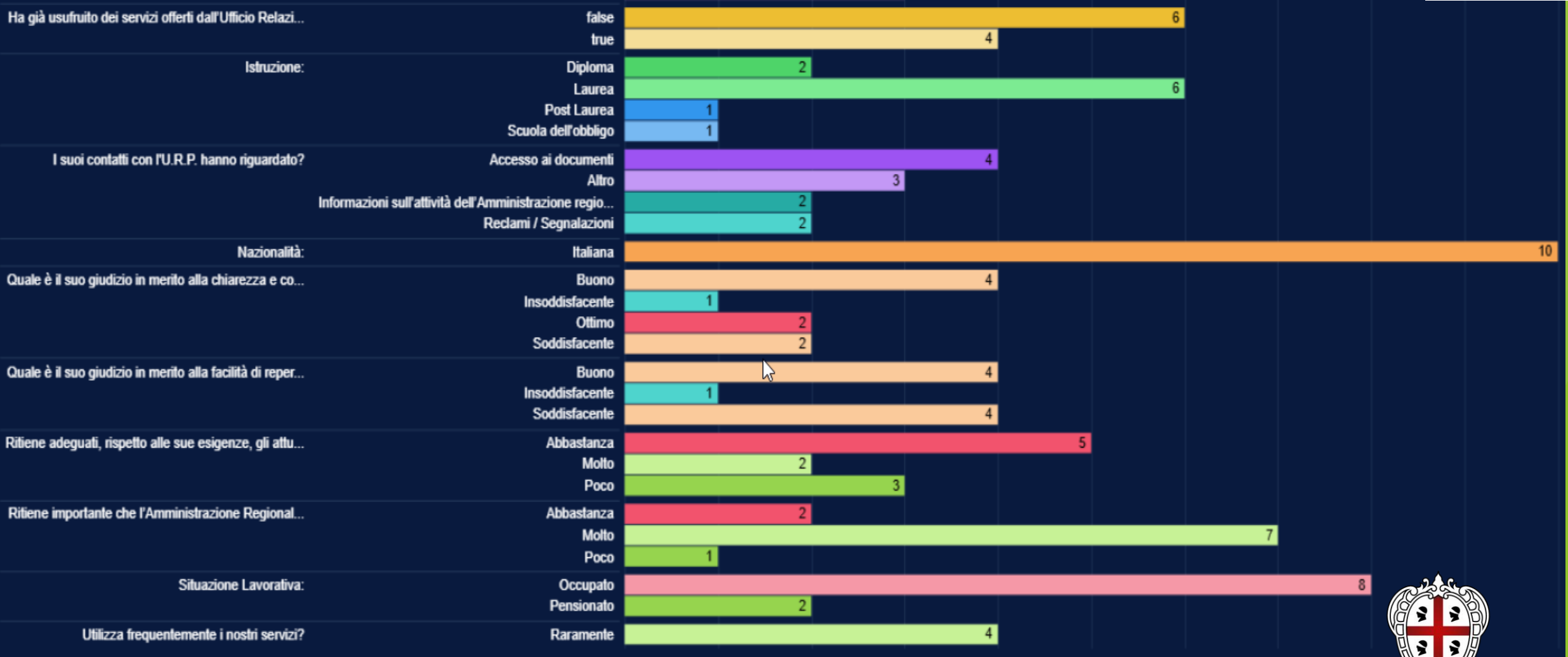
Record totali: 880



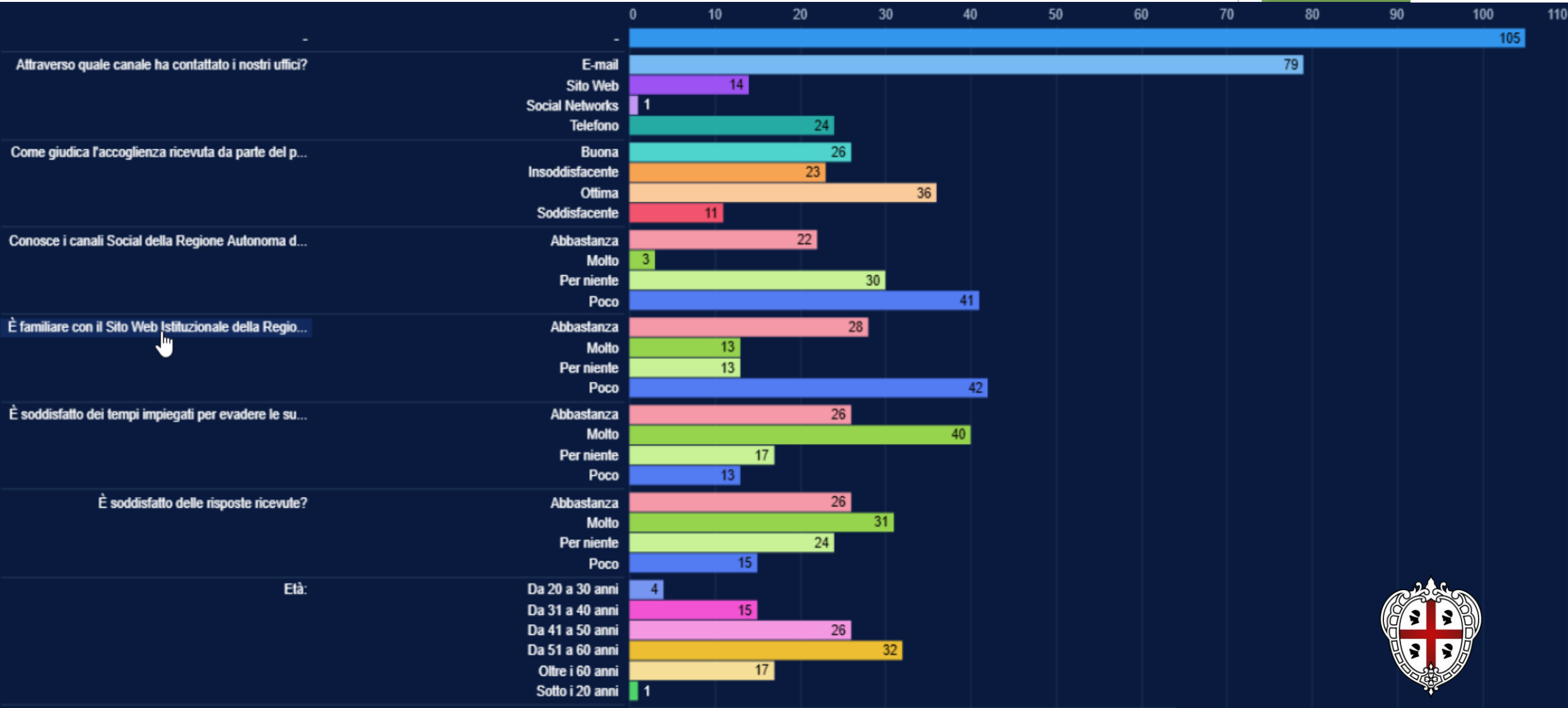
Dati risposte singole URP della Pianificazione Urbanistica
Record totali: 172



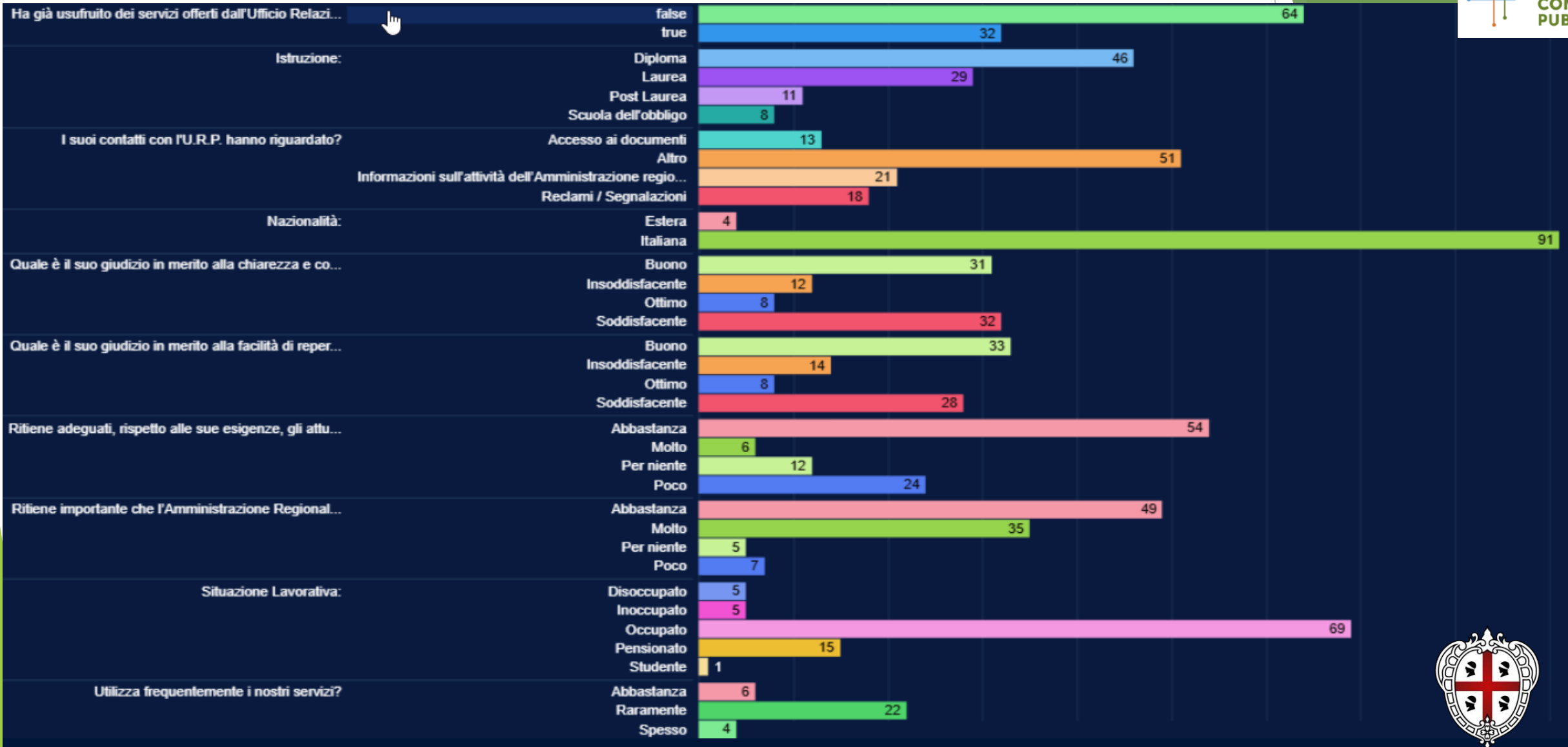
Dati risposte singole URP della Pianificazione Urbanistica
Record totali: 172



Dati risposte singole URP del Turismo
Record totali: 1.671

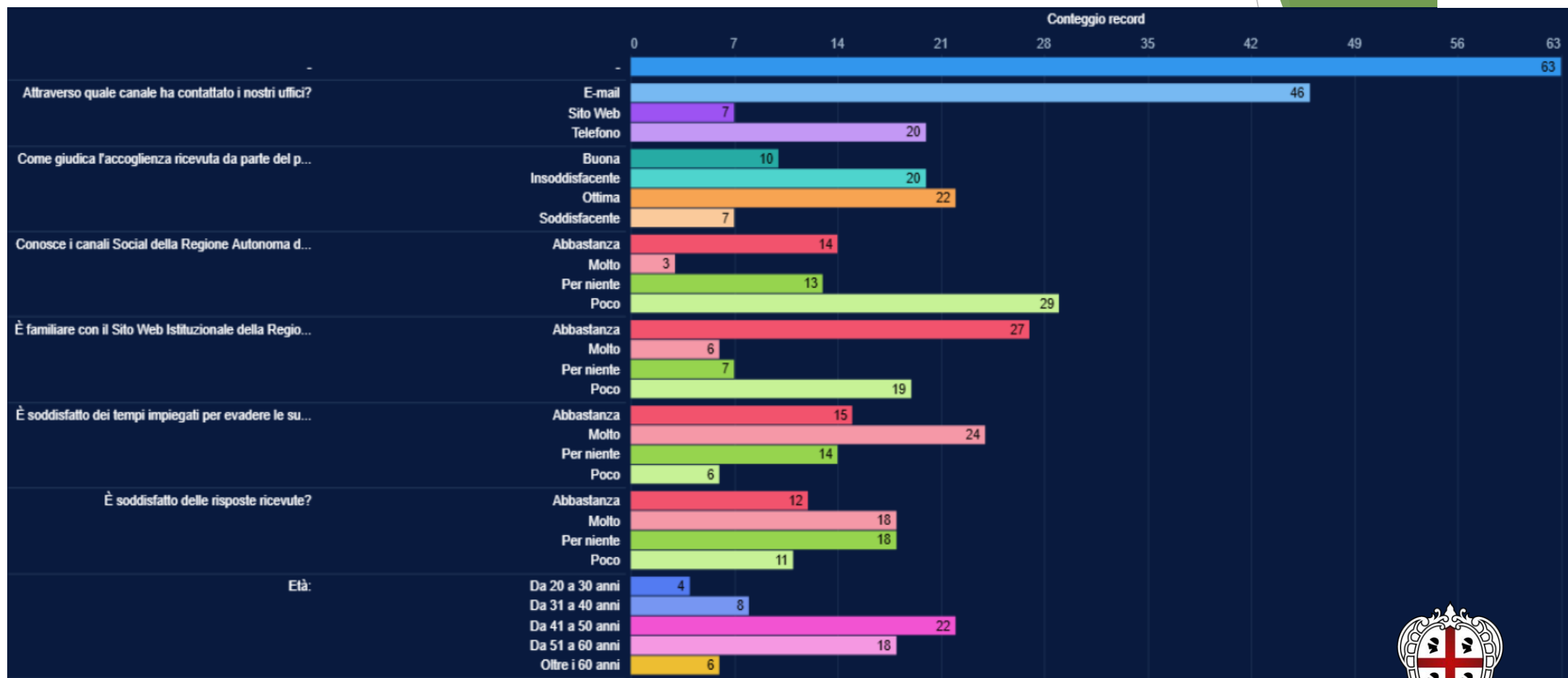


Dati risposte singole URP del Turismo
Record totali: 1.671



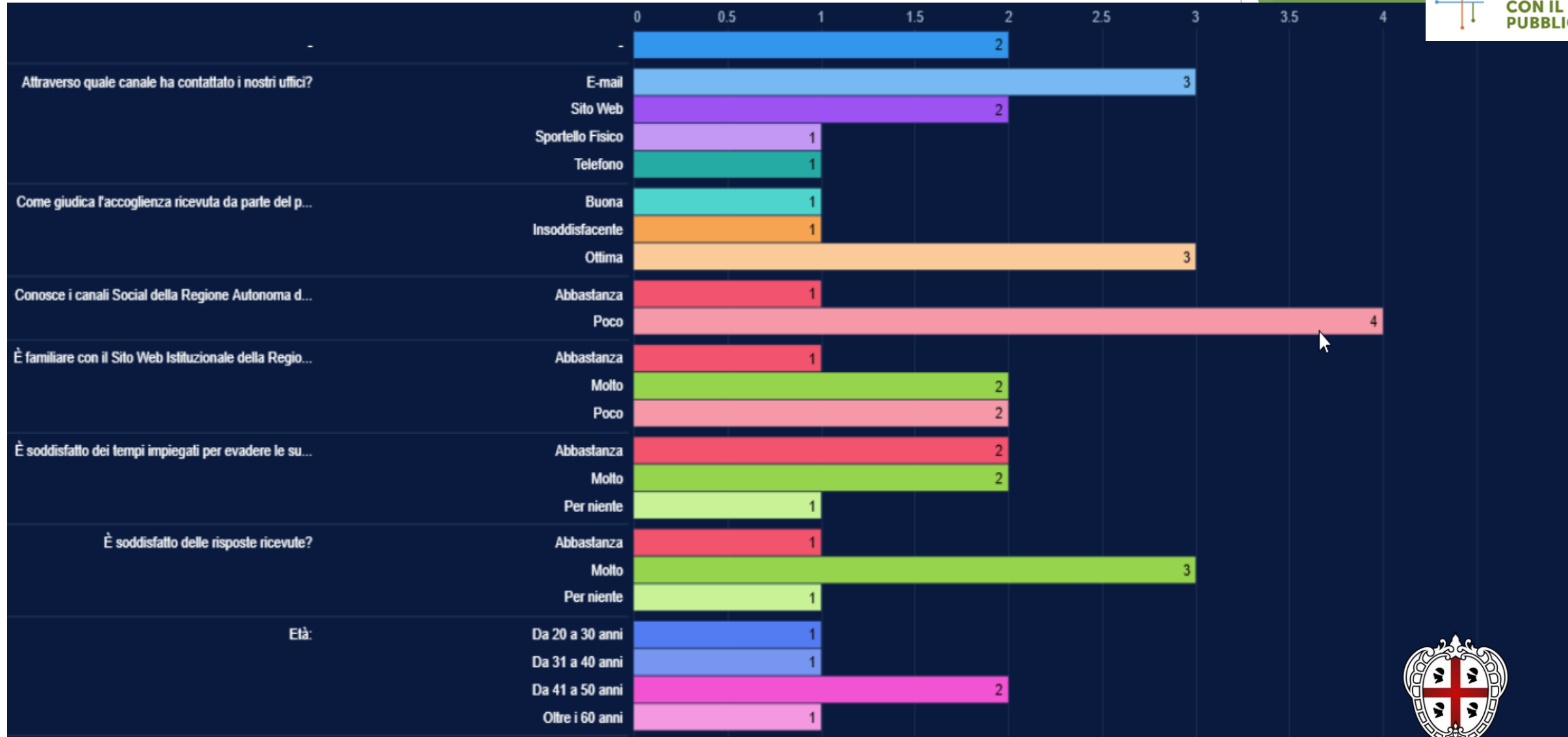
Dati risposte singole URP del Lavoro

Record totali: 1.043



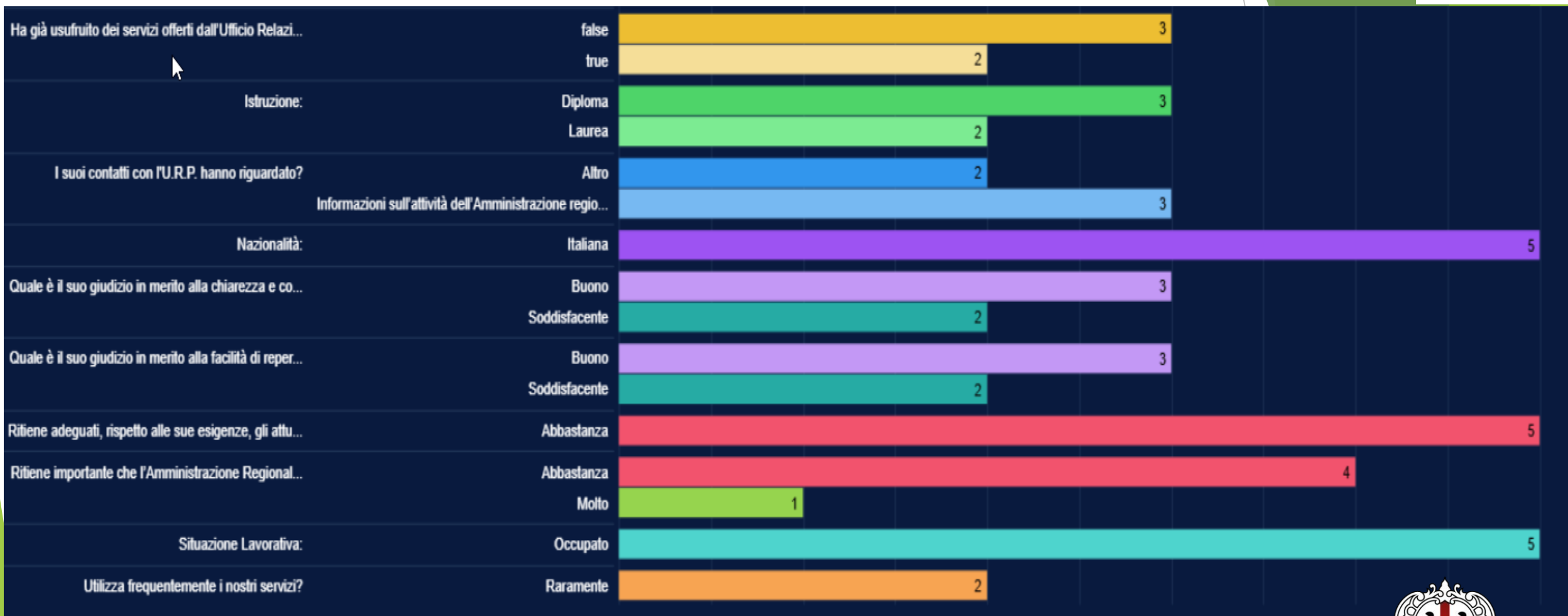
Dati risposte singole URP dell'Innovazione

Record totali: 86



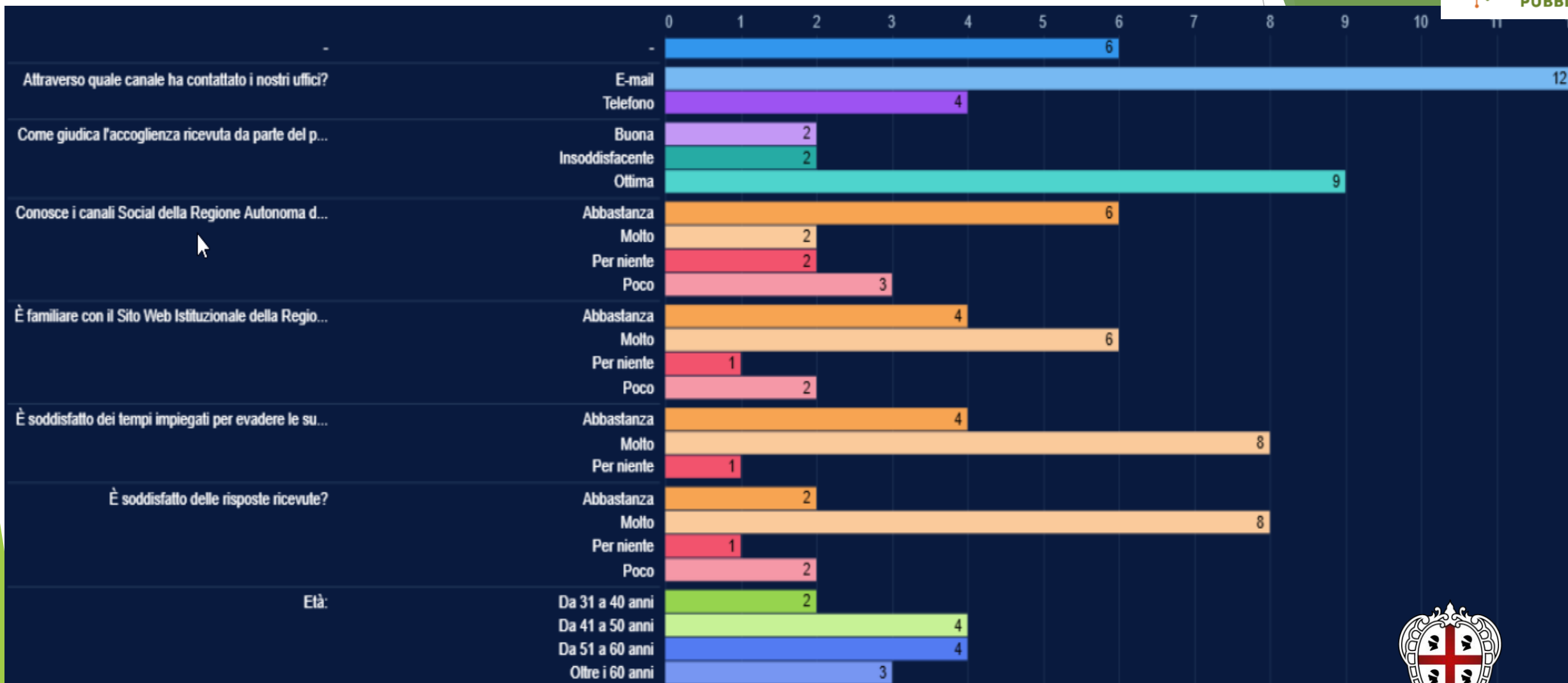
Dati risposte singole URP dell'Innovazione

Record totali: 86



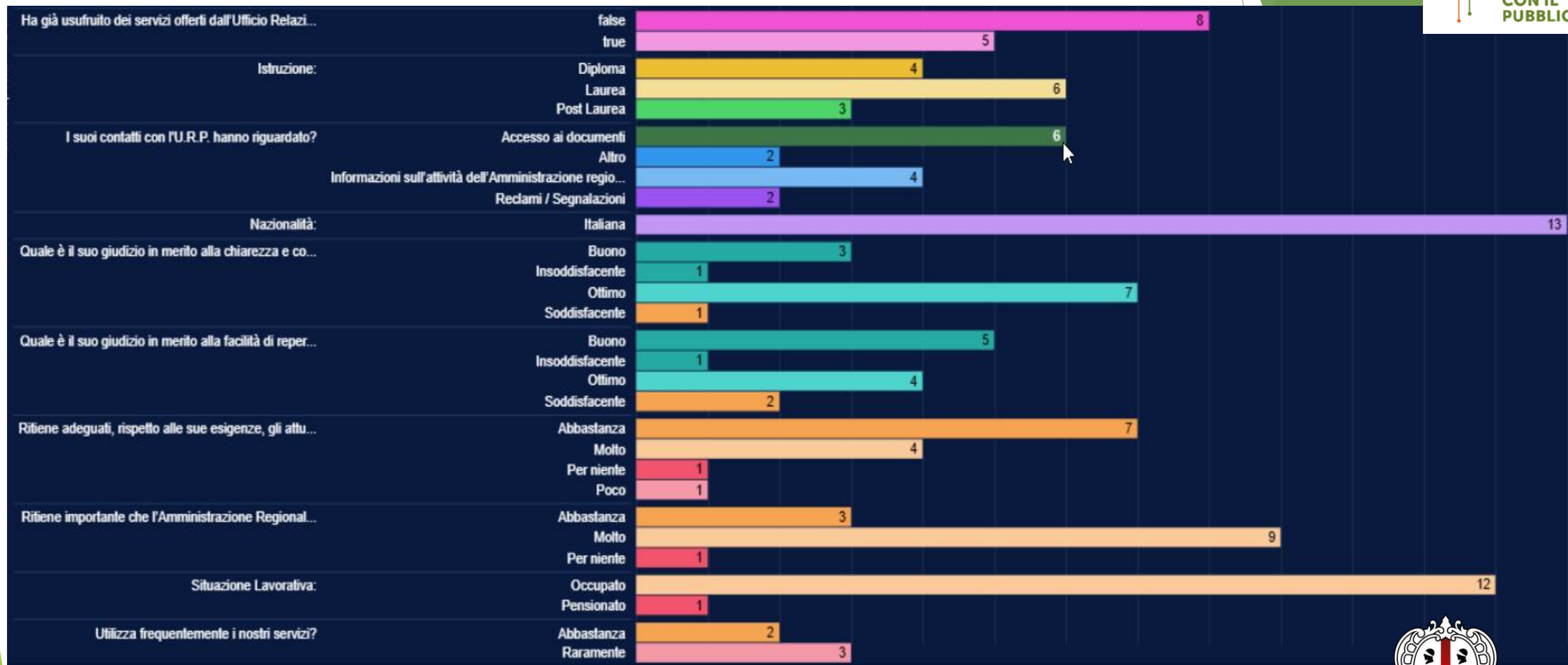
Dati risposte singole URP dei Servizi Finanziari

Record totali: 221



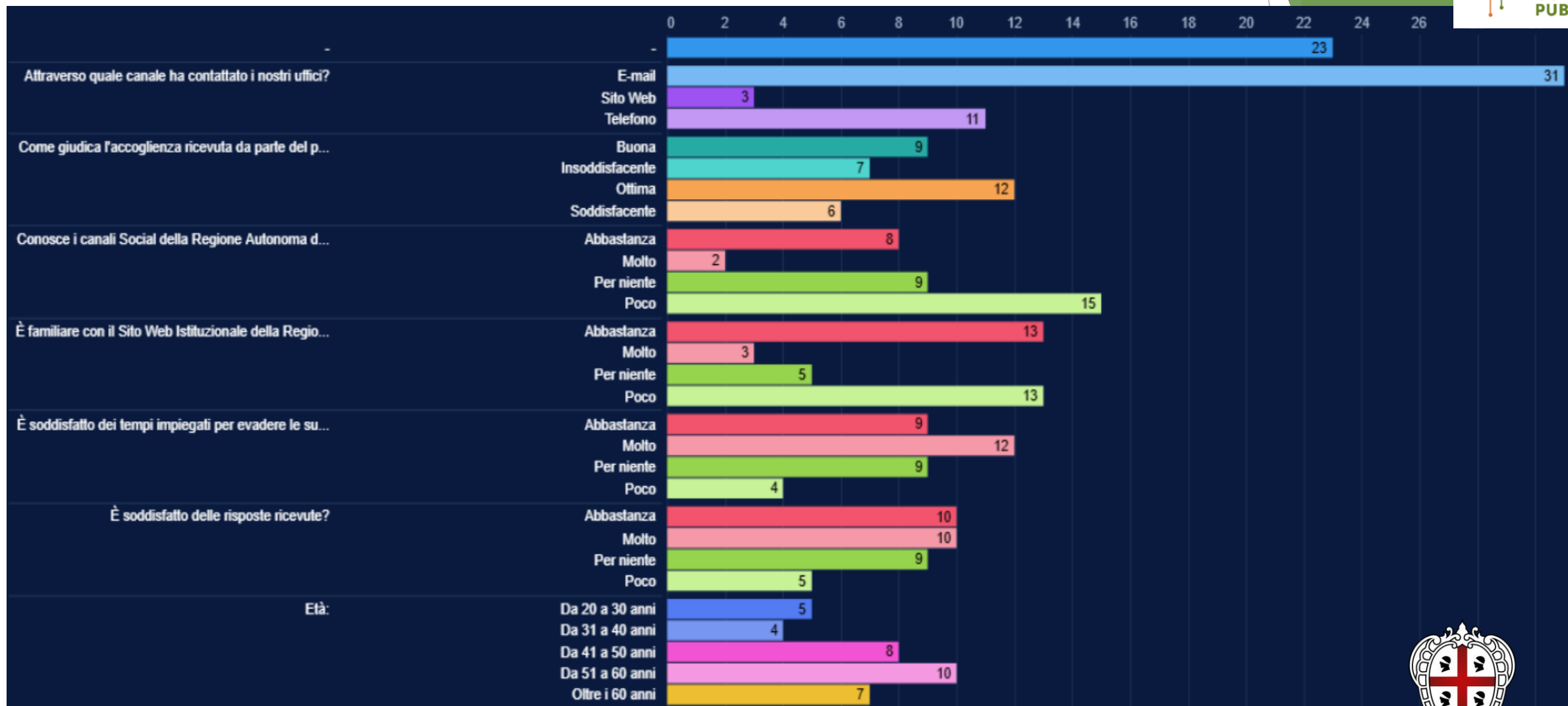
Dati risposte singole URP dei Servizi Finanziari

Record totali: 221



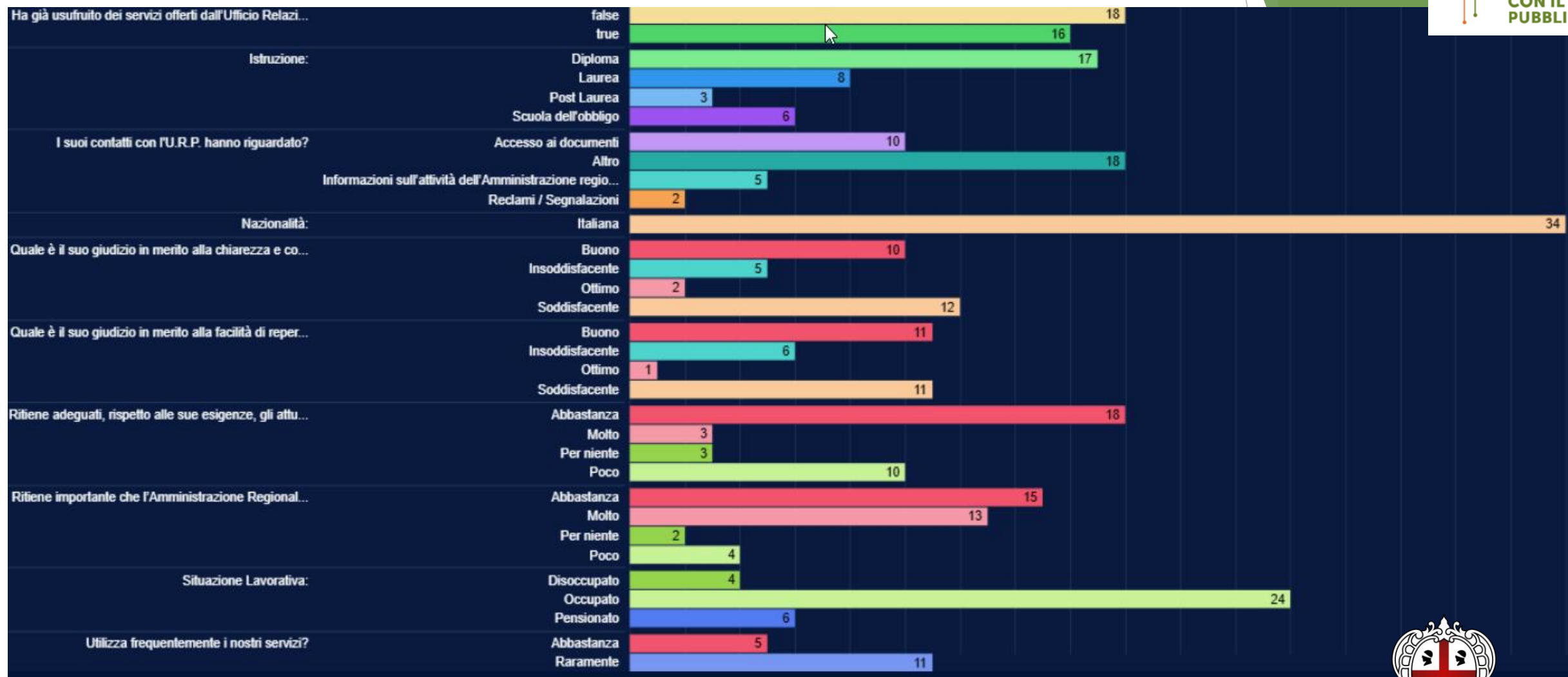
Dati risposte singole URP dell'Agricoltura

Record totali: 585



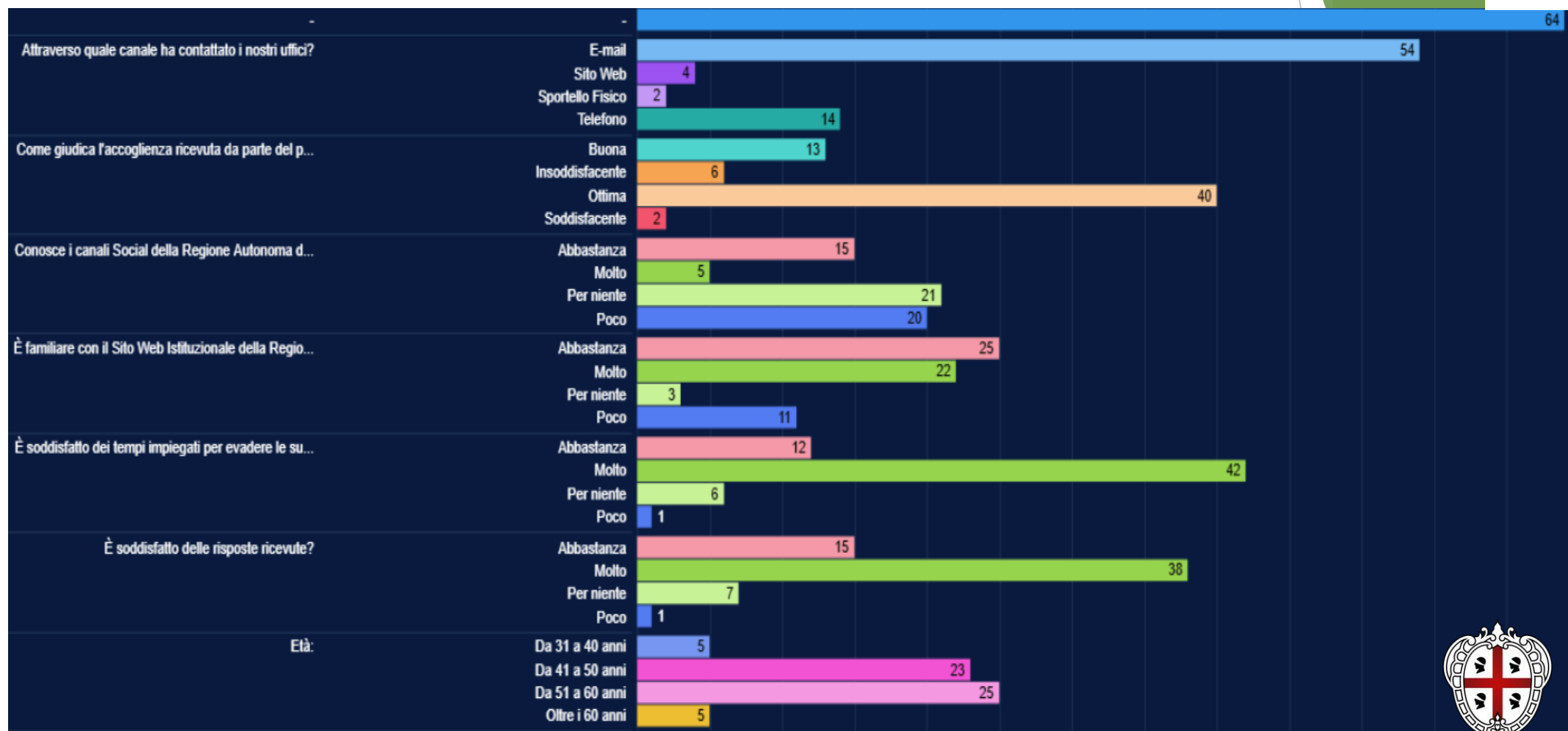
Dati risposte singole URP dell'Agricoltura

Record totali: 585



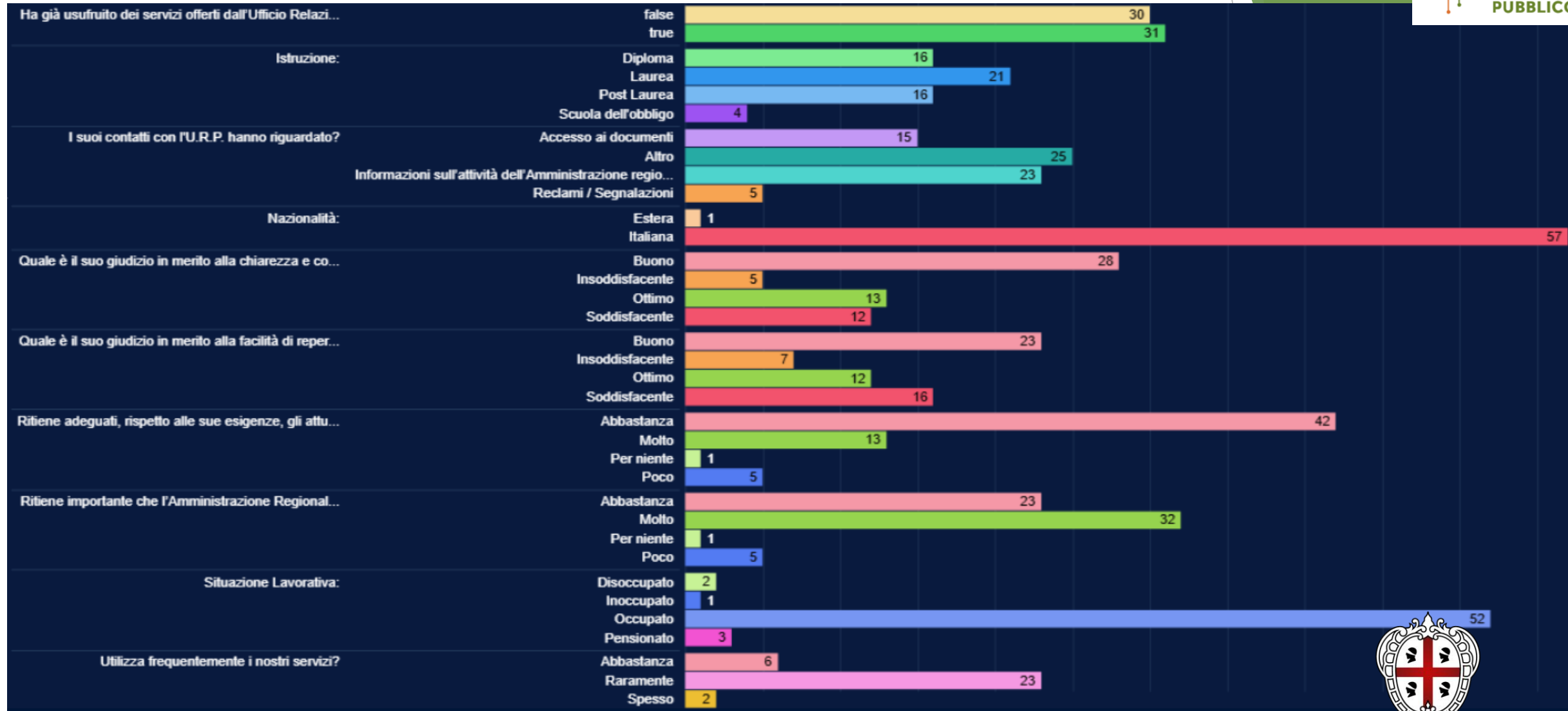
Dati risposte singole URP del Personale

Record totali: 1.072



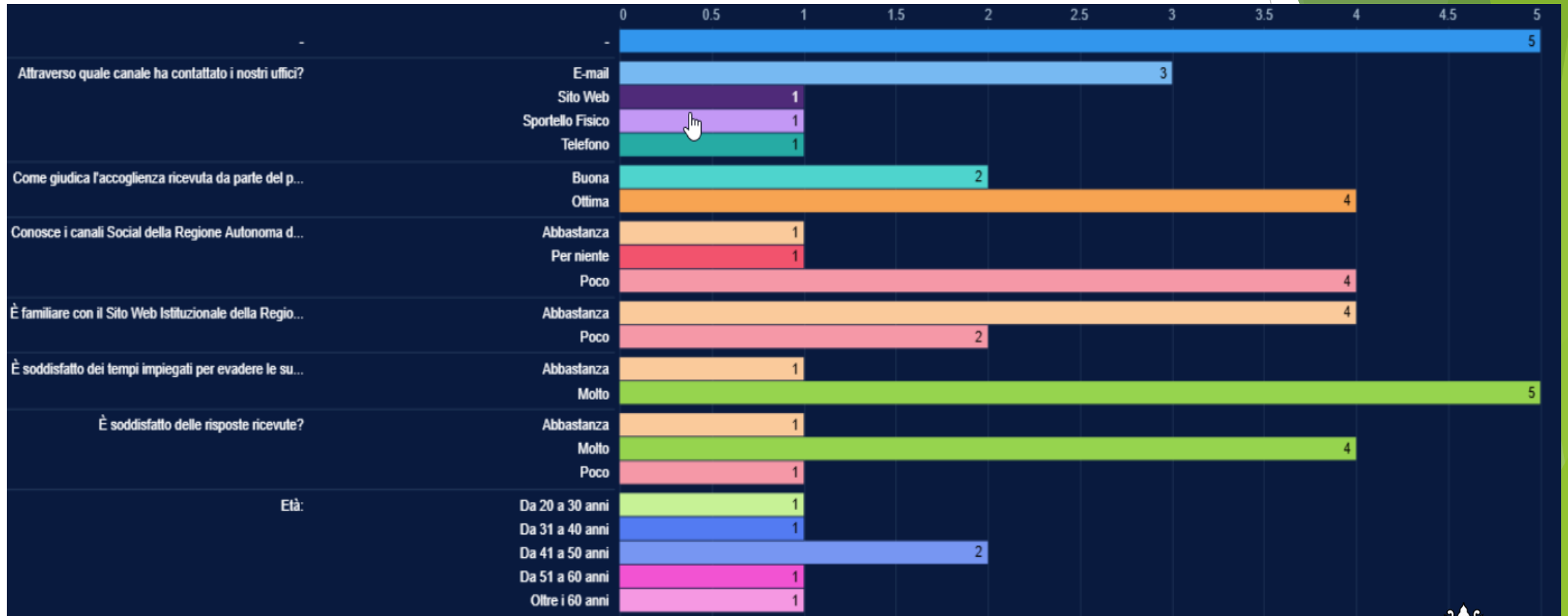
Dati risposte singole URP del Personale

Record totali: 1.072



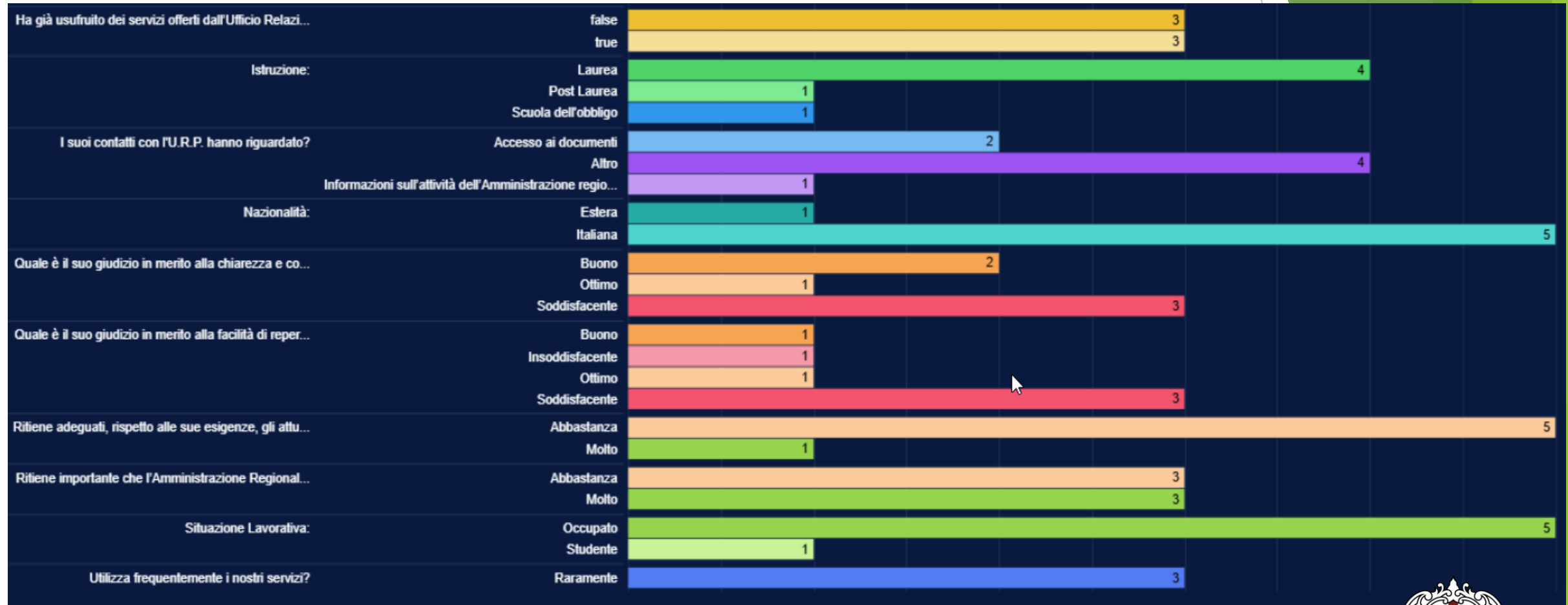
Dati risposte singole URP del CRP

Record totali: 105



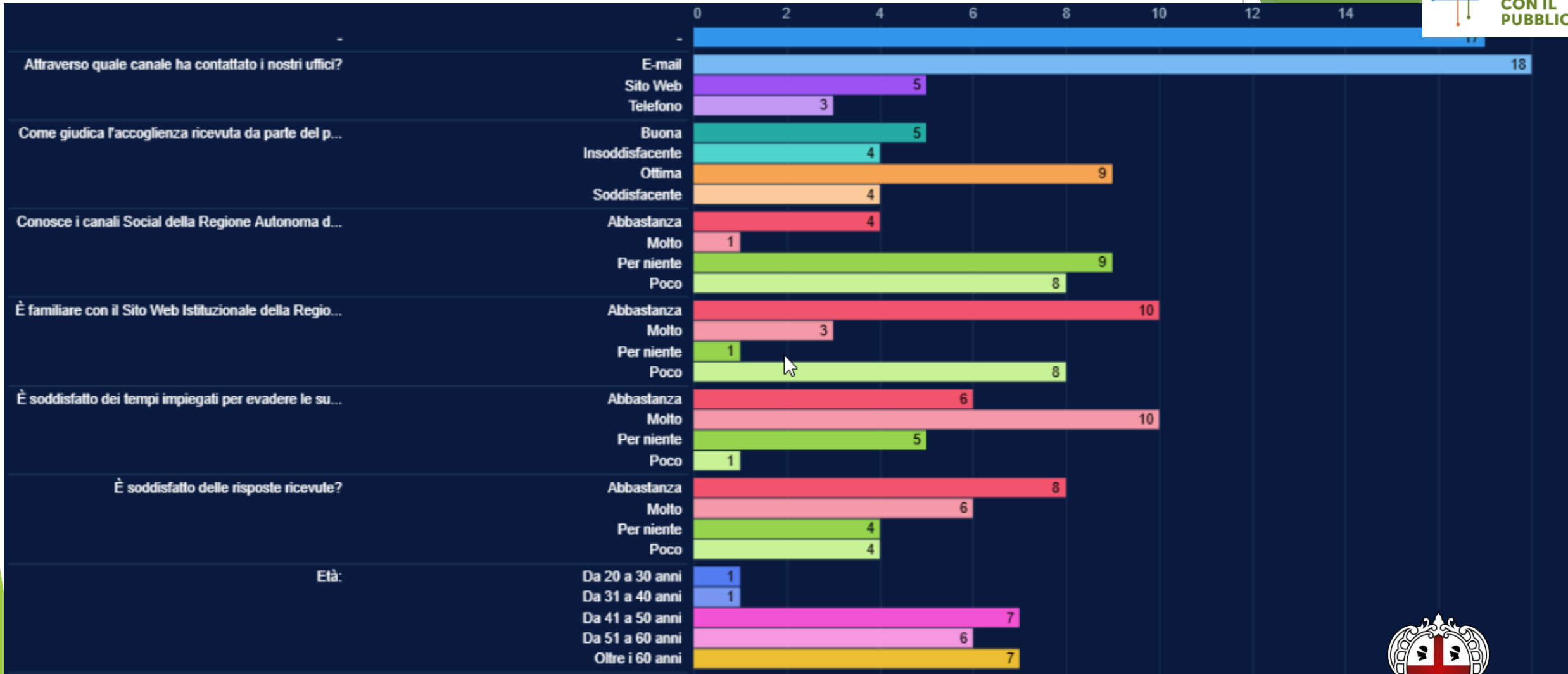
Dati risposte singole URP del CRP

Record totali: 105



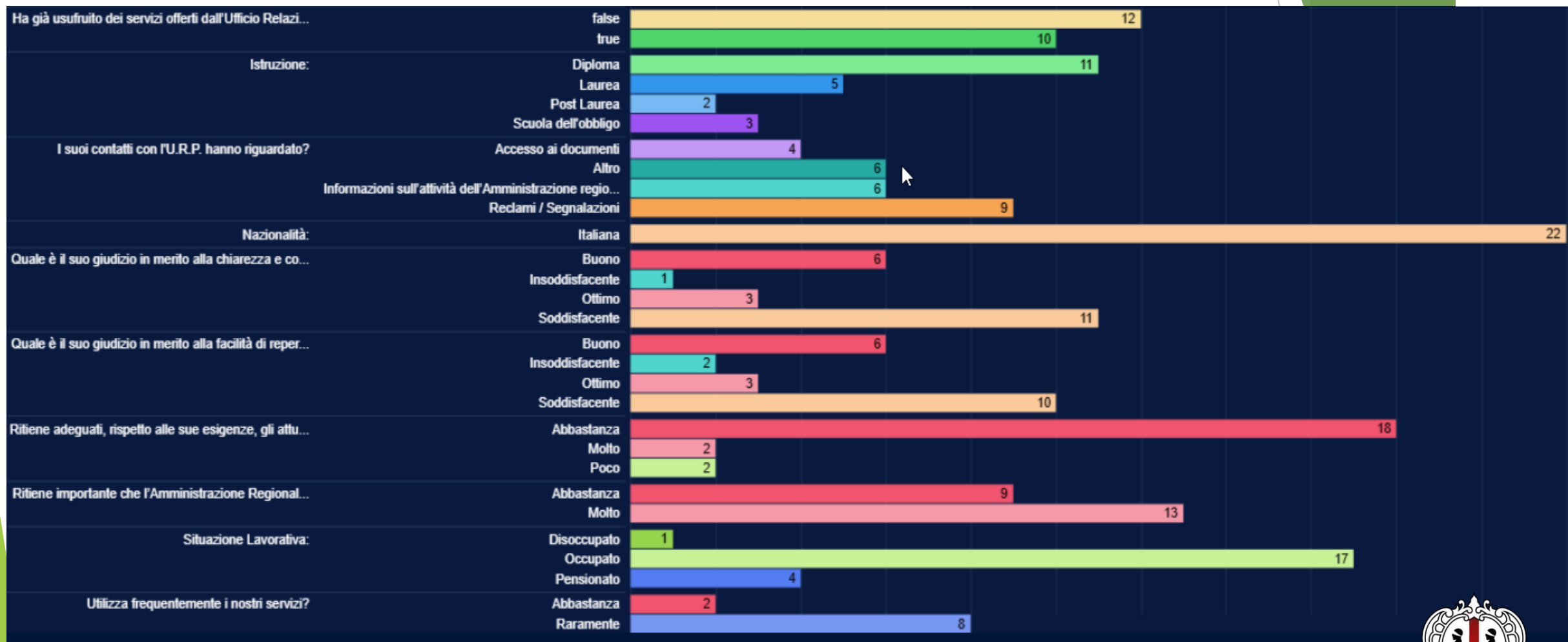
Dati risposte singole URP della Difesa dell'Ambiente

Record totali: 383



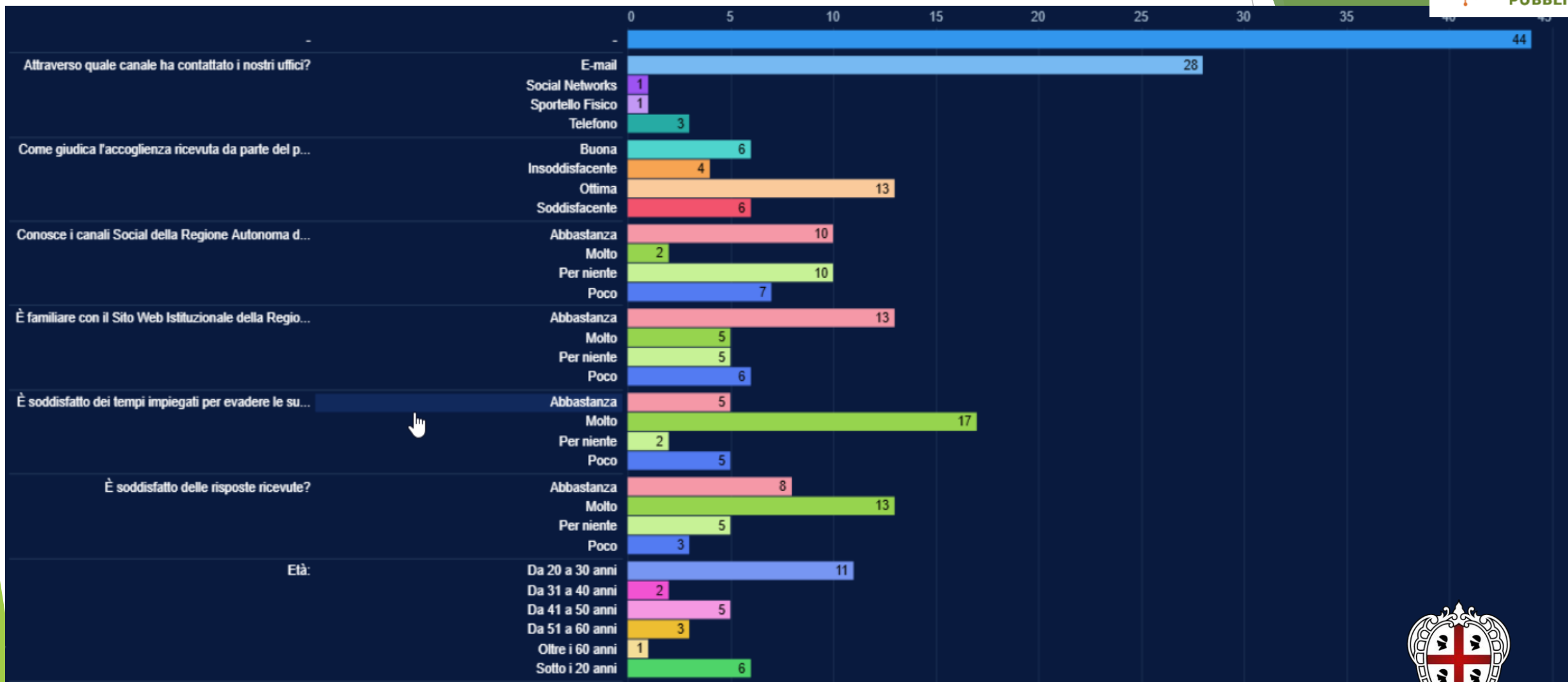
Dati risposte singole URP della Difesa dell'Ambiente

Record totali: 383



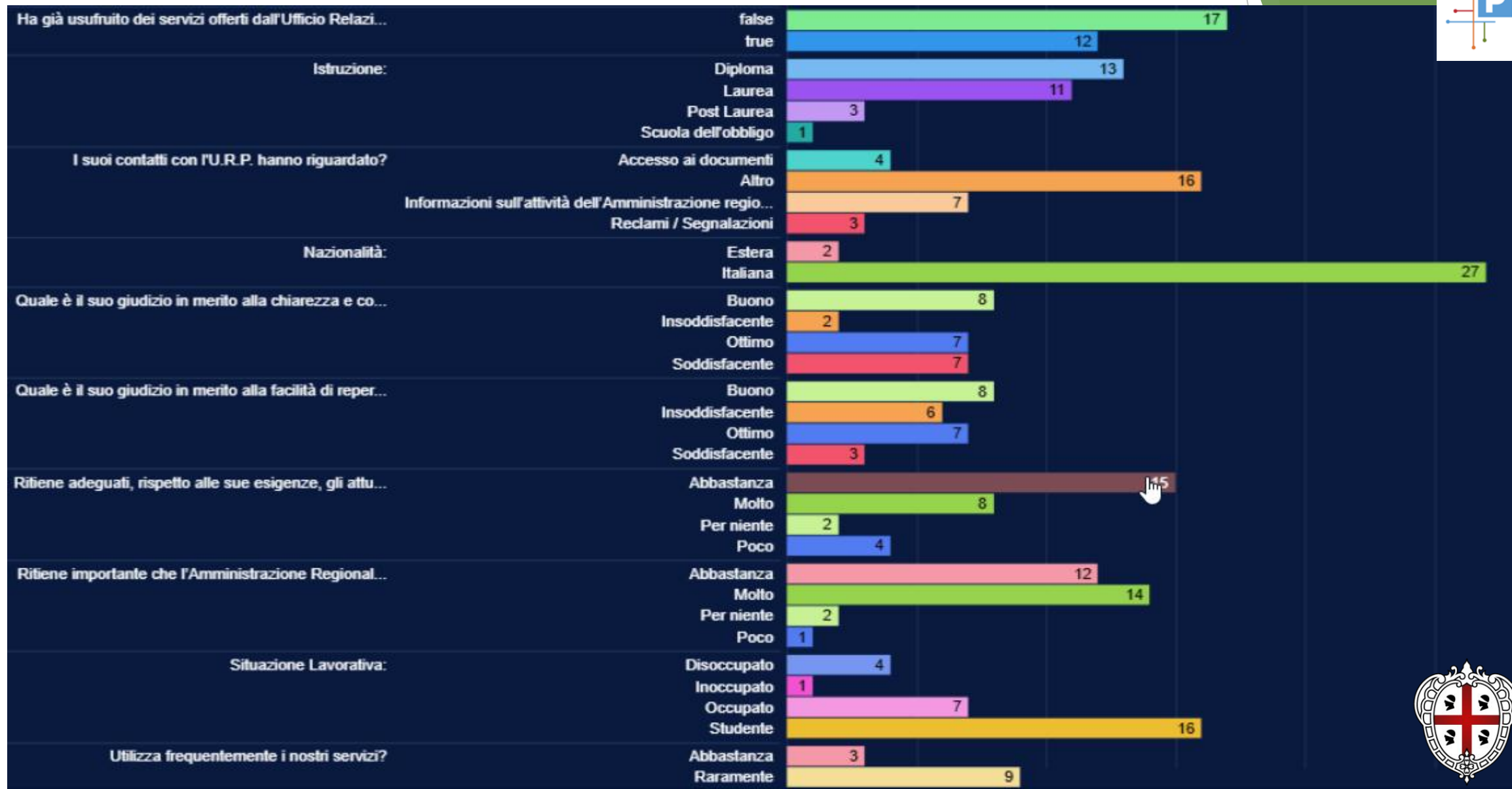
Dati risposte singole URP dell'Ersu Cagliari

Record totali: 383



Dati risposte singole URP dell'Ersu Cagliari

Record totali: 383



Domande componenti la survey

appendice

Domande Servizi		Risposte
Ha già usufruito dei servizi offerti dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)?	Si	
	No	
Utilizza frequentemente i nostri servizi?	Raramente	
	Abbastanza	
	Spesso	
Attraverso quale canale ha contattato i nostri uffici?	Telefono	
	Sportello Fisico	
	Email	
	Sito Web	
	Social Networks	
I suoi contatti con l'U.R.P. hanno riguardato?	Informazioni sull’attività dell’Amministrazione regionale	
	Accesso ai documenti	
	Reclami / Segnalazioni	
	Altro	
È soddisfatto delle risposte ricevute?	Molto	
	Abbastanza	
	Poco	
	Per niente	
È soddisfatto dei tempi impiegati per evadere le sue richieste?	Molto	
	Abbastanza	
	Poco	
	Per niente	
Come giudica l'accoglienza ricevuta da parte del personale?	Ottima	
	Buona	
	Soddisfacente	
	Insoddisfacente	
È familiare con il Sito Web Istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna?	Molto	
	Abbastanza	
	Poco	
	Per niente	

Quale è il suo giudizio in merito alla chiarezza e completezza del Sito Web?	Ottimo
	Buono
	Soddisfacente
	Insoddisfacente
Quale è il suo giudizio in merito alla facilità di reperimento delle informazioni sul Sito Web?	Ottimo
	Buono
	Soddisfacente
	Insoddisfacente
Conosce i canali Social della Regione Autonoma della Sardegna?	Molto
	Abbastanza
	Poco
	Per niente
Ritiene adeguati, rispetto alle sue esigenze, gli attuali orari di apertura al pubblico?	Molto
	Abbastanza
	Poco
	Per niente
Ritiene importante che l’Amministrazione Regionale accolga le esigenze del cittadino tramite la compilazione di questionari?	Molto
	Abbastanza
	Poco
	Per niente

Informazioni Personali		Risposte
Età		Sotto i 20 anni
		Da 20 a 30 anni
		Da 31 a 40 anni
		Da 41 a 50 anni
		Da 51 a 60 anni
		Oltre i 60 anni
Nazionalità		Italiana
		Estera
		Altro
Istruzione		Scuola dell'obbligo
		Diploma
		Laurea
		Post Laurea
Situazione Lavorativa		Occupato
		Inoccupato
		Disoccupato
		Studente
		Pensionato