REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SMART-URP

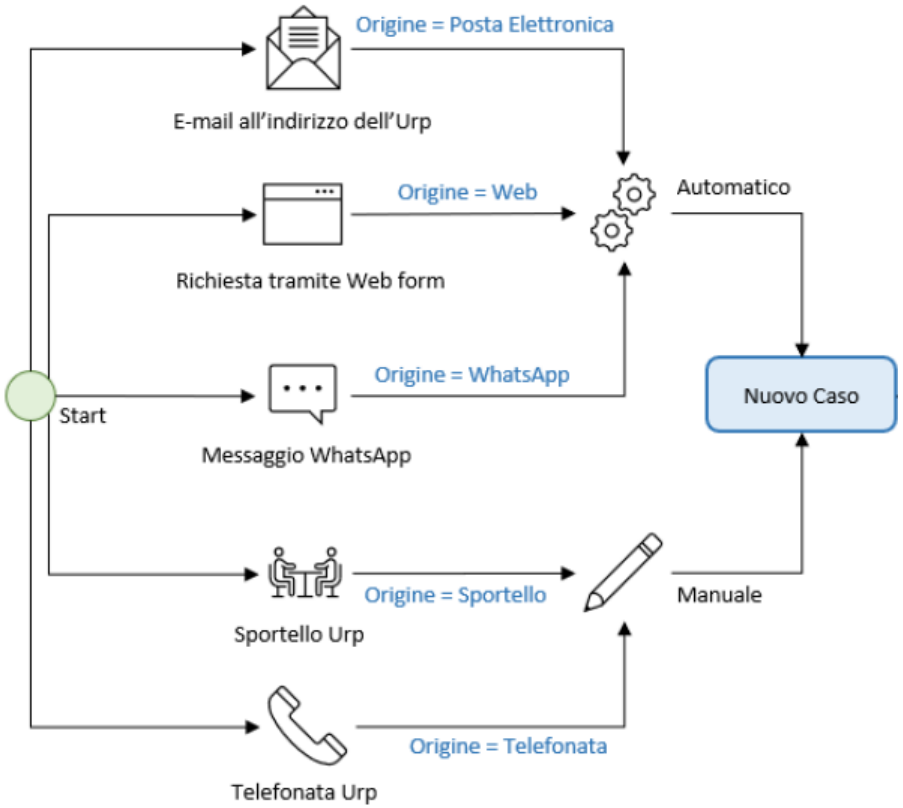
RELAZIONE 2025

- 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. Ad oggi, il sistema coinvolge 21 URP, registrando l'ingresso di due nuove strutture rispetto all'anno precedente: l'Urp dell'Industria e l'Urp dell'Ase

- 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
- Industria
- Ase

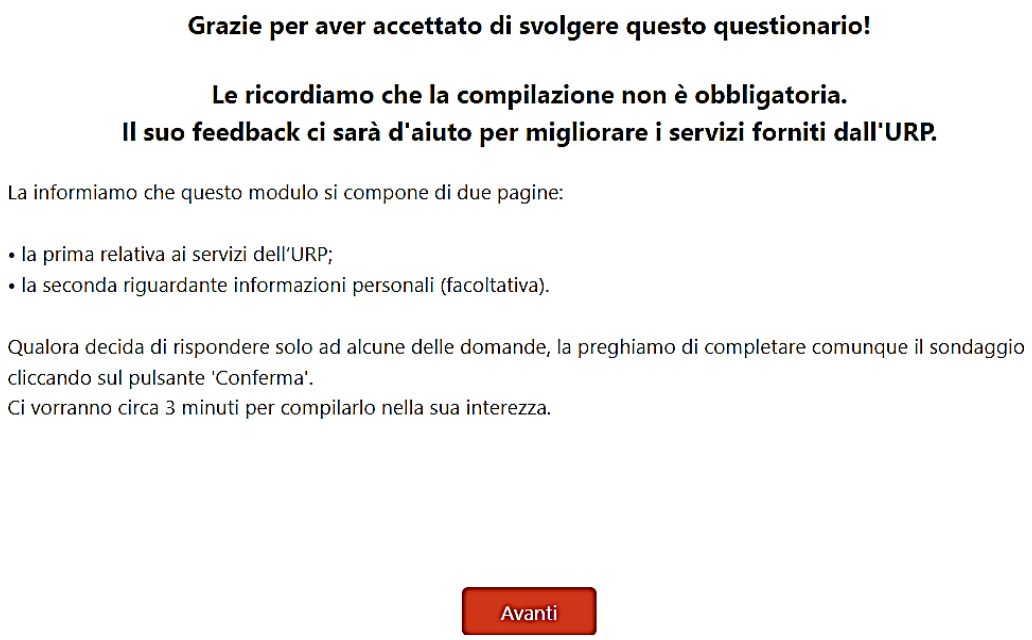
Come funziona, in breve

- Ogni volta che un cittadino effettua una richiesta verso un URP appartenente allo piattaforma, si genera il cosiddetto “caso”, un fascicolo digitale unitario che garantisce che ogni richiesta sia tracciata e gestita indipendentemente dal mezzo di comunicazione scelto dall'utente. Il caso è come un “contenitore”: 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.



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. Tale strumento non è una semplice formalità, ma rappresenta il principale metro di valutazione della soddisfazione dell'utente e un mezzo di conoscenza strategico per l'Urp, permettendo di misurare l'efficacia del servizio e identificare eventuali aree di miglioramento.
- 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.



Presentazione del questionario all'utente alla chiusura del caso

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".

Alcuni significativi risultati

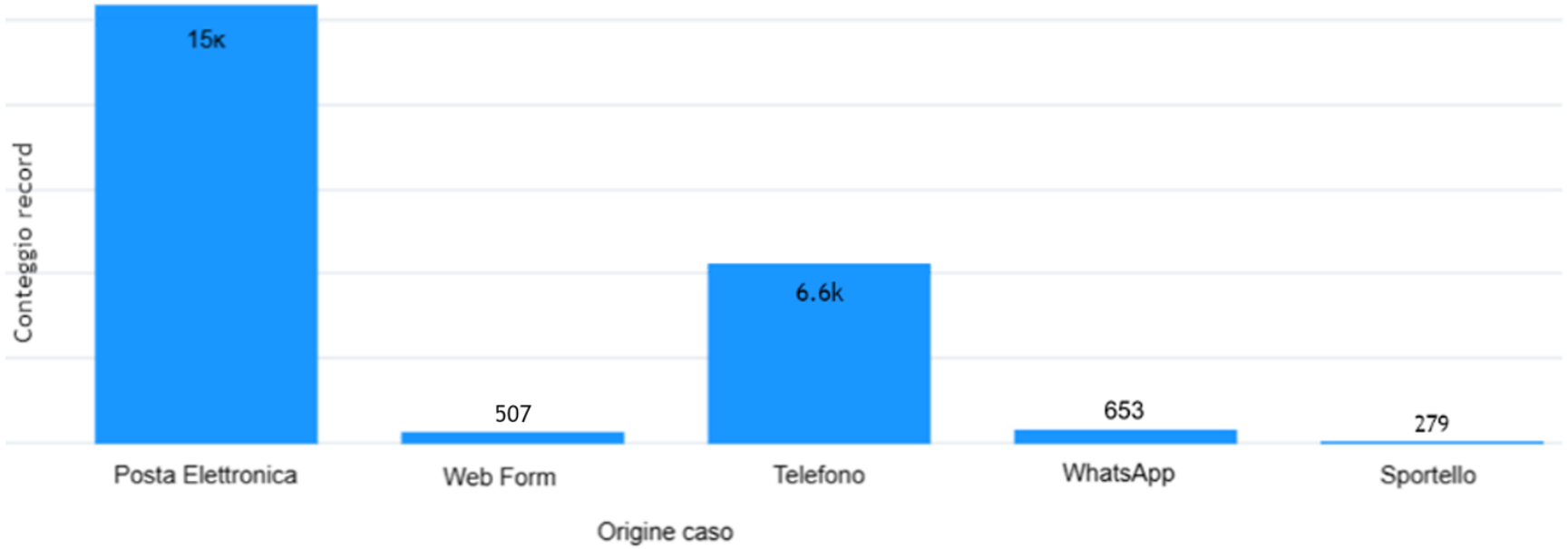
Casi Totali 23.939

gestiti dal 1 Gennaio 2025 al 31 Dicembre 2025

Il conteggio è il totale dei casi per :

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

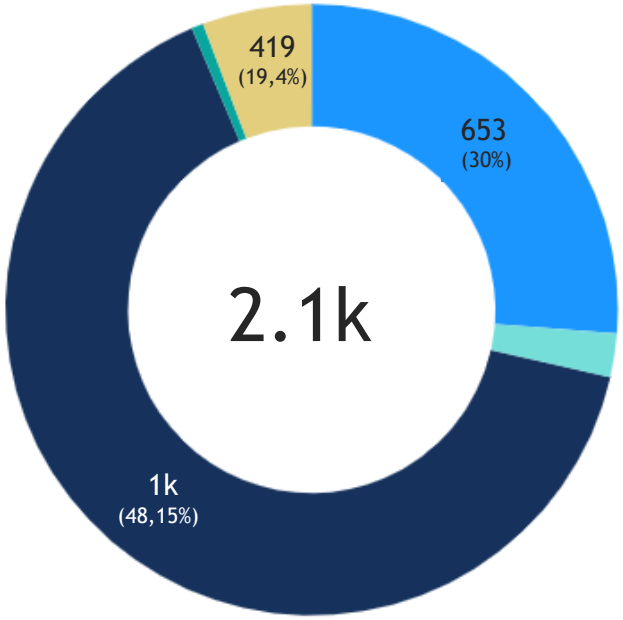
Suddivisione dei Casi per origine



I dati evidenziano una netta prevalenza delle Mail (15.828) come canale primario, seguite dal Contatto Telefonico (6.672). Nota di rilievo riguarda WhatsApp (653): nonostante sia attualmente attivo esclusivamente presso l'URP della Presidenza, mostra volumi superiori sia al Web Form (507) che allo Sportello (279). Questo dato suggerisce una forte propensione dell'utenza verso la messaggistica istantanea: una possibile estensione del canale WhatsApp a tutti gli URP della rete Smart URP potrebbe verosimilmente posizionarlo come secondo punto di accesso preferito, subito dopo la posta elettronica.

Suddivisione dei Casi per URP

URP della Presidenza:

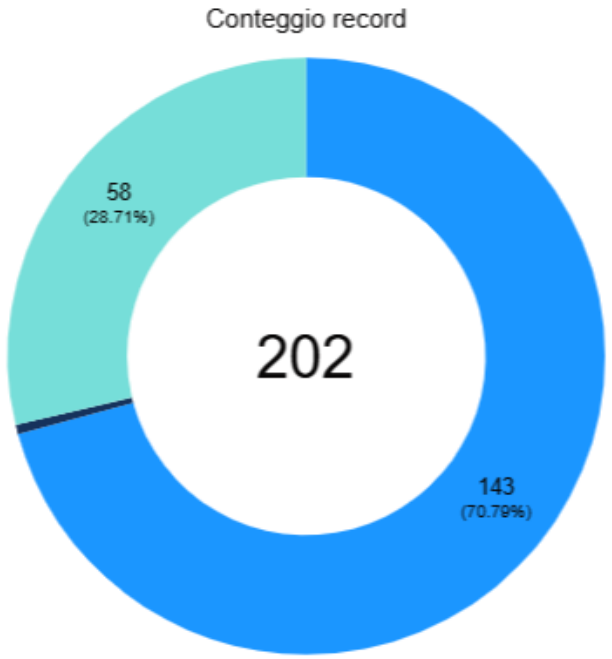


Casi Totali
2.158

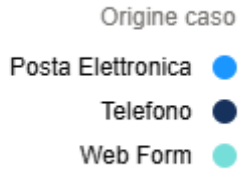
Origine caso
- Posta Elettronica
- Telefono
- Sportello
- Web Form
- WhatsApp

Il conteggio dei casi evidenzia una netta predominanza del canale Telefonico, che con 1.039 interazioni si conferma lo strumento preferito dall'utenza per il contatto diretto. Segue con volumi significativi il canale WhatsApp (653), che supera la Mail (419), dimostrando l'efficacia della messaggistica istantanea come alternativa rapida alla posta elettronica. Risultano decisamente marginali, invece, i ricorsi allo Sportello fisico (37) e al Web Form (10), a conferma di un servizio sempre più orientato alla gestione dei casi da remoto.

Suddivisione dei Casi per URP
URP della Pubblica Istruzione:

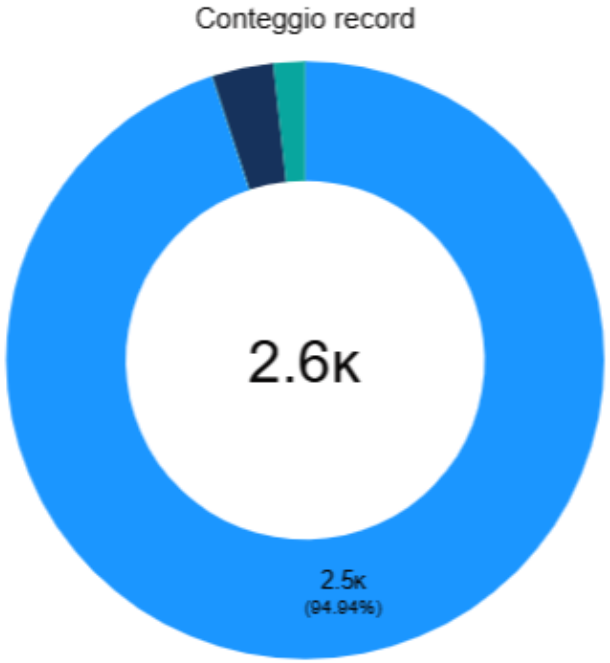


Casi Totali
202

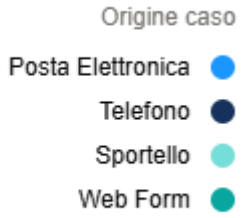


L'URP della Pubblica Istruzione presenta una configurazione dei flussi decisamente sbilanciata verso il digitale. La **Mail** rimane il canale principale con 143 contatti, ma spicca il dato del **Web Form** (58): questo strumento raccoglie quasi il 30% delle interazioni totali, un'incidenza tra le più alte registrate nell'intero sistema. Al contrario, il contatto **Telefonico** è pressoché inesistente con un unico record (1).

Suddivisione dei Casi per URP
URP della Sanità:

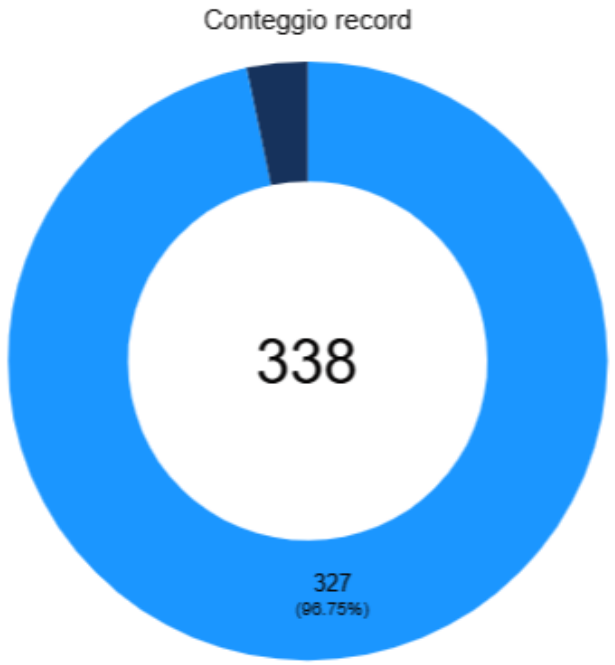


Casi Totali
2.591

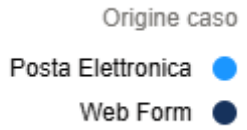


La gestione dei casi è quasi interamente assorbita dal canale Mail, che con 2.460 record domina lo scenario operativo. Restano decisamente più staccati il Telefono (86) e il Web Form (44), canali che mostrano un utilizzo ancora di nicchia rispetto alla posta elettronica. Infine, si registra un ricorso quasi nullo allo Sportello fisico (1), dato che suggerisce una forte dematerializzazione del servizio e una chiara preferenza dell'utenza per la risoluzione dei casi a distanza.

Suddivisione dei Casi per URP
URP dei Lavori Pubblici:

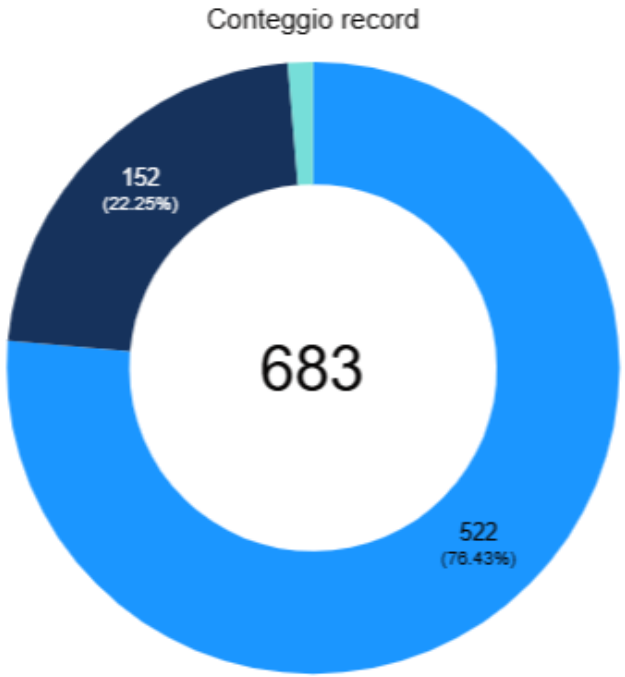


Casi Totali
338

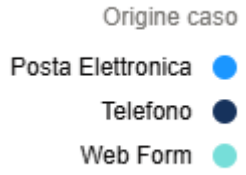


Il settore dei Lavori Pubblici mostra un ecosistema di comunicazione fortemente polarizzato sulla tracciabilità scritta. Si registra un utilizzo quasi esclusivo della **Mail** (327), integrata marginalmente dal Web **Form** (11). Al contrario, risultano totalmente inutilizzati (0 record) i canali di assistenza immediata o in presenza, quali Telefono, o Sportello fisico. Questa netta separazione suggerisce un'utenza orientata all'invio di documentazione formale e procedimentale, piuttosto che al contatto informativo estemporaneo.

Suddivisione dei Casi per URP
URP del Corpo Forestale:

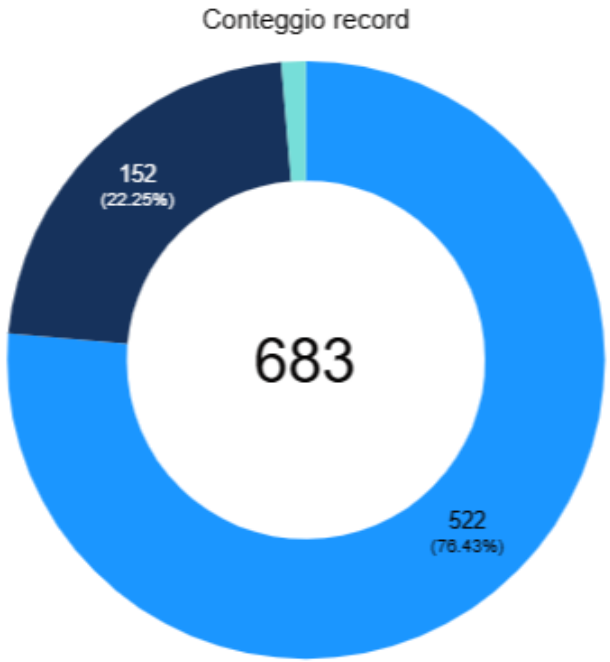


Casi Totali
683

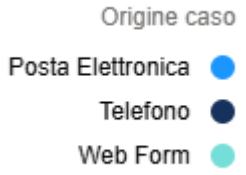


L'attività dell'URP del Corpo Forestale mostra una solida base operativa su due canali principali. La **Mail** guida i flussi con 522 record, confermandosi lo strumento più utilizzato per le segnalazioni e le richieste di informazioni. Segue il **Telefono**, che con 152 casi evidenzia una necessità di contatto verbale ancora piuttosto presente per questo settore. Il ricorso al **Web Form** (9) rimane invece molto contenuto, attestandosi come un canale del tutto marginale.

Suddivisione dei Casi per URP
URP dei Trasporti:

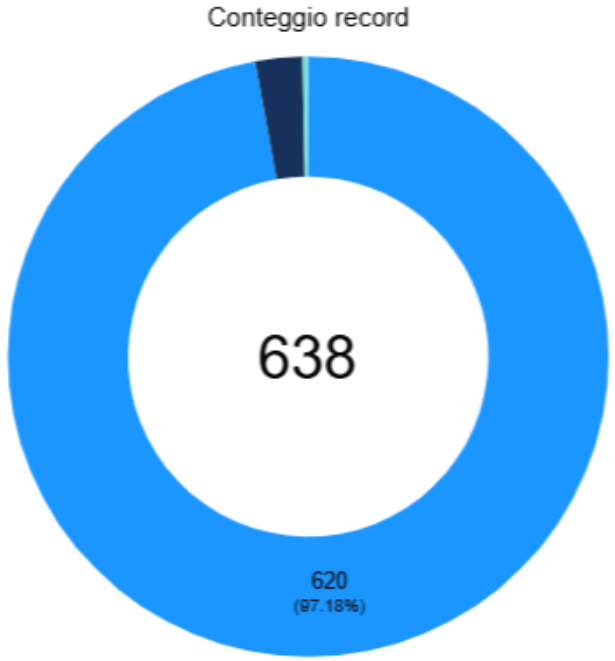


Casi Totali
511

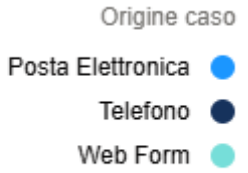


I flussi di contatto per l'URP dei Trasporti seguono una gerarchia definita: la Mail (445) si conferma il canale portante, seguita dal Telefono (46) e, con un volume più contenuto, dal Web Form (20).

Suddivisione dei Casi per URP
URP della Protezione Civile:



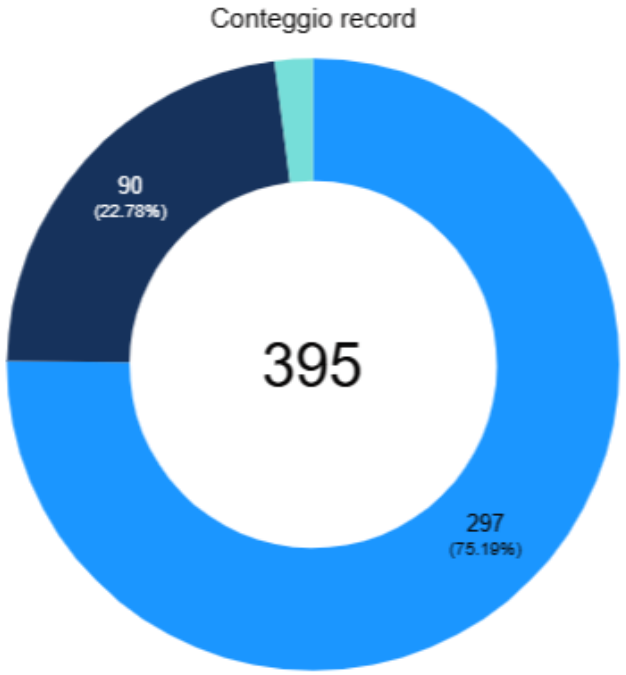
Casi Totali
683



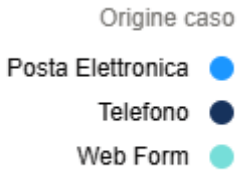
I dati evidenziano una netta prevalenza del canale e-mail (620 casi), che si conferma come lo strumento principale di contatto tra utenza e Protezione Civile. Il ricorso al telefono risulta molto più contenuto (16 casi), suggerendo un utilizzo residuale rispetto alla comunicazione scritta. Il Web Form appare marginale (2 casi), probabilmente per minore diffusione o accessibilità percepita.

Suddivisione dei Casi per URP

URP degli Enti Locali:

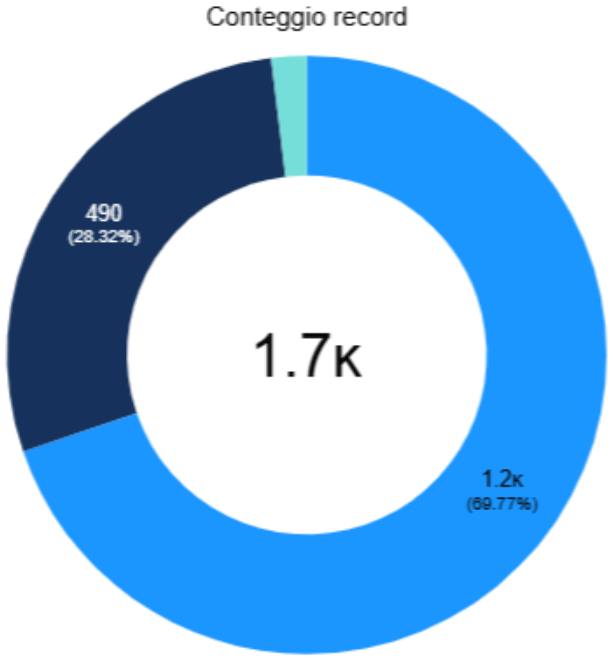


Casi Totali
395

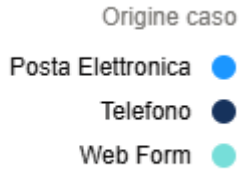


Il settore degli Enti Locali presenta un modello di interazione consolidato, dove la Mail (297) si attesta come il principale punto di riferimento per l'utenza. Il canale Telefonico (90) mantiene una rilevanza significativa, rappresentando lo strumento preferito per il supporto immediato e l'orientamento rapido.
Il ricorso al Web Form (8) risulta decisamente limitato.

Suddivisione dei Casi per URP
URP delle Politiche Sociali:

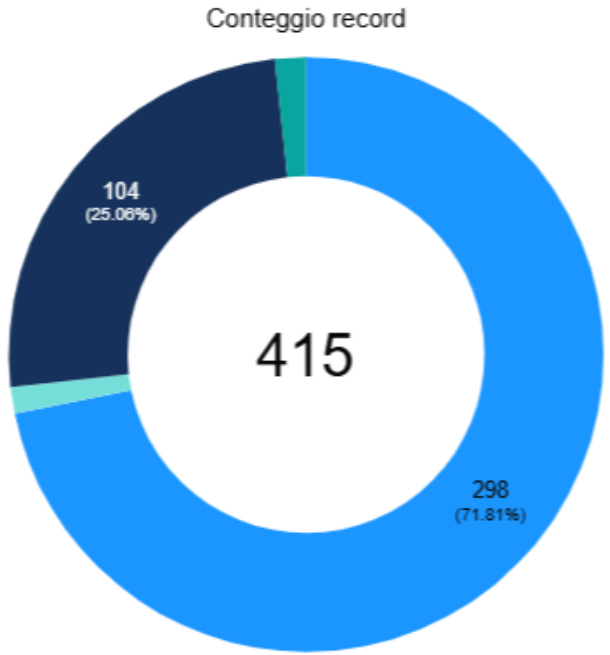


Casi Totali
1730



Il settore delle Politiche Sociali registra volumi di attività significativi, con una netta prevalenza del canale Mail (1.207). Di particolare rilievo è il dato relativo al Telefono (490), che in questo ambito assume un ruolo centrale rispetto ad altri uffici, rappresentando quasi il 30% delle interazioni totali. Il ricorso al Web Form (33) rimane invece marginale, mentre risulta inutilizzato (0 record) il canale Sportello fisico. La combinazione di mail e telefono suggerisce un'utenza che alterna l'invio di istanze formali alla necessità di un confronto verbale diretto per l'orientamento ai servizi sociali.

Suddivisione dei Casi per URP
URP della Pianificazione Urbanistica:

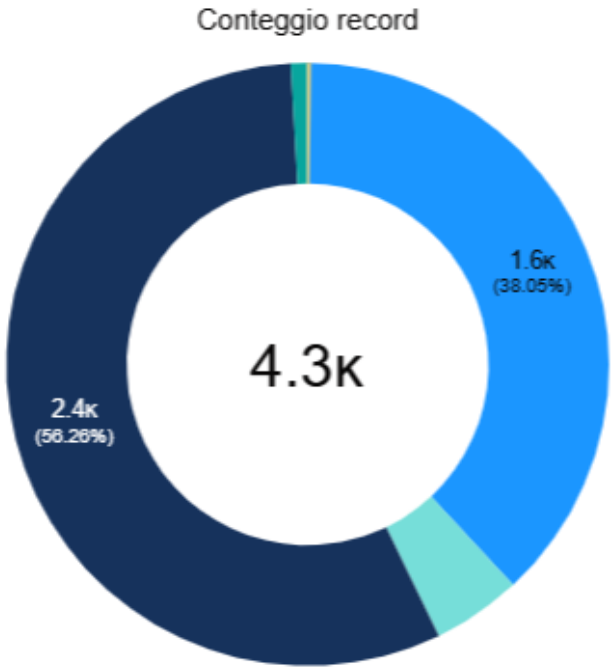


Casi Totali
415



I dati mostrano una prevalenza del canale e-mail (298), che rappresenta il principale strumento di contatto anche in questo ambito. A differenza di altri settori, il telefono (104) assume qui un peso più significativo, segno di una maggiore esigenza di interlocuzione diretta su tematiche spesso complesse. Lo sportello (6) e il Web Form (7) risultano marginali, indicando un utilizzo limitato dei canali alternativi. Nel complesso emerge una combinazione tra comunicazione scritta e bisogno di chiarimento immediato.

Suddivisione dei Casi per URP
URP del Turismo:



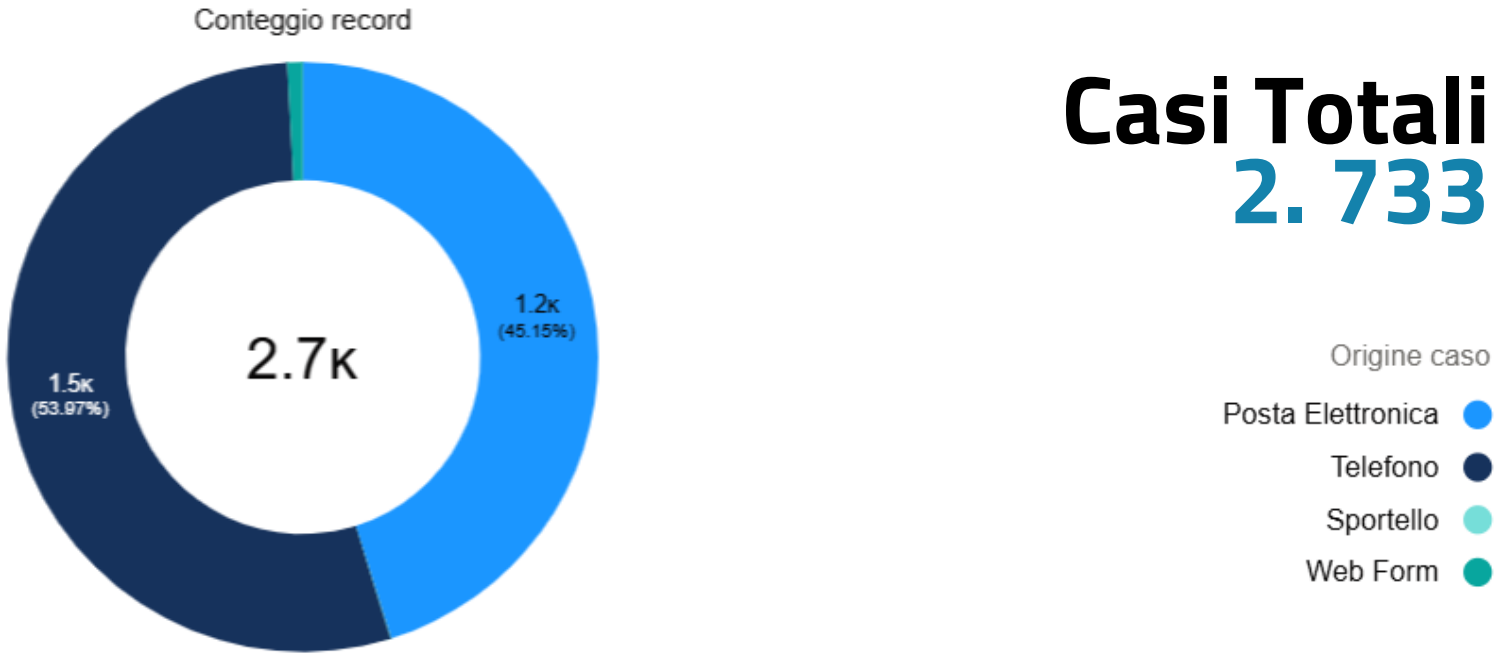
Casi Totali
4.328



L'URP del Turismo presenta una dinamica peculiare rispetto agli altri settori, caratterizzata dalla netta prevalenza del canale Telefonico, che con 2.436 contatti si attesta come lo strumento principale di interazione. Segue il canale Mail con un volume comunque rilevante di 1.647 casi. Si registra inoltre una partecipazione significativa allo Sportello fisico (207), dato che suggerisce un'utenza più incline al contatto diretto e immediato. Il ricorso al Web Form (38) rimane invece contenuto.

Suddivisione dei Casi per URP

URP del Lavoro:

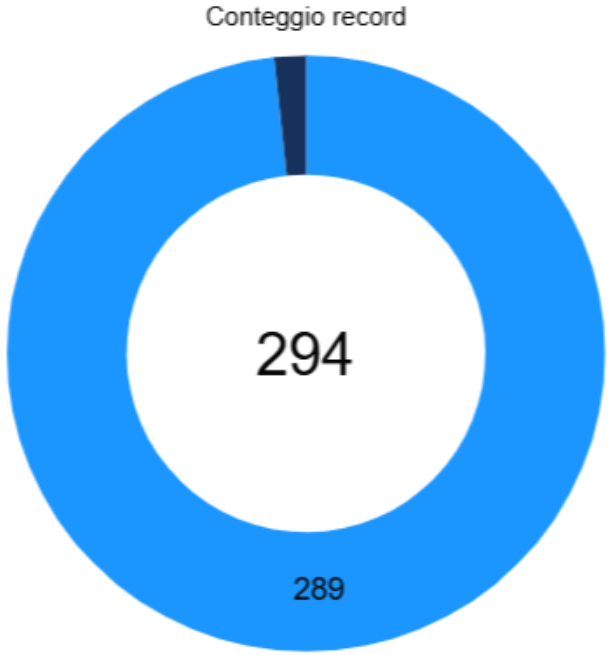


Casi Totali
2. 733

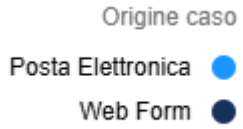
I flussi di contatto per l'URP del Lavoro mostrano una gestione dei casi quasi equamente ripartita tra assistenza vocale e scritta. Il canale Telefonico (1.475) si posiziona come primo punto di accesso, seguito a breve distanza dalla Mail (1.234). Restano invece decisamente marginali il ricorso al Web Form (23) e allo Sportello fisico (1), confermando come l'utenza di questo settore preferisca risolvere i propri quesiti attraverso un'interazione diretta (telefonica) o tramite l'invio di comunicazioni elettroniche, piuttosto che con la presenza fisica o l'uso di moduli guidati.

Suddivisione dei Casi per URP

URP dell'Innovazione:



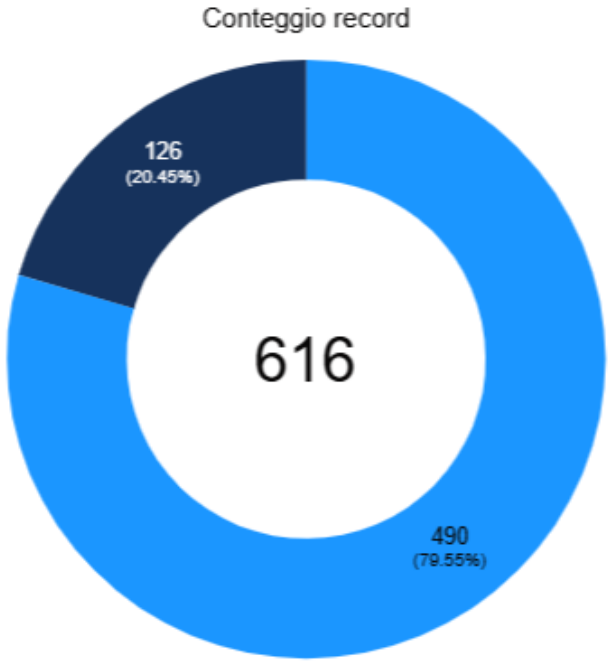
Casi Totali
294



L'attività dell'URP dell'Innovazione si concentra esclusivamente sui canali digitali. La Mail rappresenta il punto di accesso pressoché totale con 289 record, affiancata da un utilizzo minimo del Web Form (5).Risultano del tutto assenti (0 record) i contatti tramite Telefono e Sportello fisico. Questo dato delinea un profilo d'utenza che predilige modalità di interazione asincrone e completamente dematerializzate, rinunciando totalmente al contatto vocale o in presenza.

Suddivisione dei Casi per URP

URP dei Servizi Finanziari:



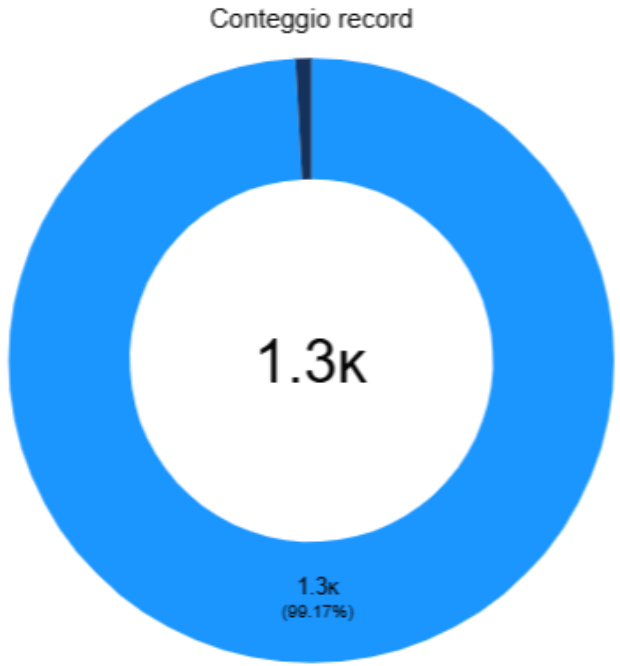
Casi Totali
616



L'attività dell'URP dei Servizi Finanziari si concentra su due canali principali: la Mail, che con 490 interazioni gestisce la maggior parte dei casi, e il Telefono, che con 126 record rappresenta una quota significativa dell'assistenza fornita. Risultano invece completamente inutilizzati (0 record) gli altri strumenti della piattaforma, come il Web Form e lo Sportello fisico. Questa distribuzione indica un'utenza che predilige canali consolidati e diretti per la gestione di tematiche amministrative e contabili, escludendo l'uso di moduli strutturati online o la presenza fisica.

Suddivisione dei Casi per URP

URP dell'Agricoltura:

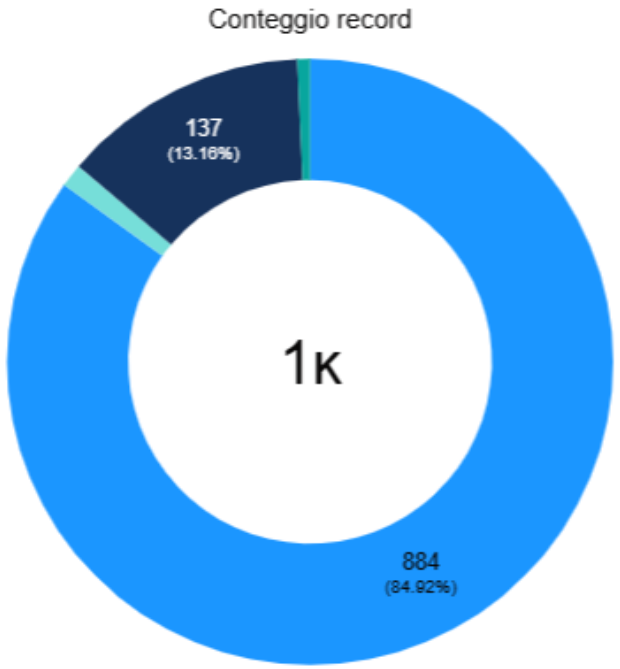


Casi Totali
1.333



L'attività dell'URP dell'Agricoltura è caratterizzata da un utilizzo quasi esclusivo dei canali scritti digitali. La Mail si conferma il canale dominante con 1.322 record, seguita a grande distanza dal Web Form con 11 casi. Si registra la totale assenza di interazioni (0 record) tramite Telefono e Sportello fisico.

Suddivisione dei Casi per URP
URP del Personale:



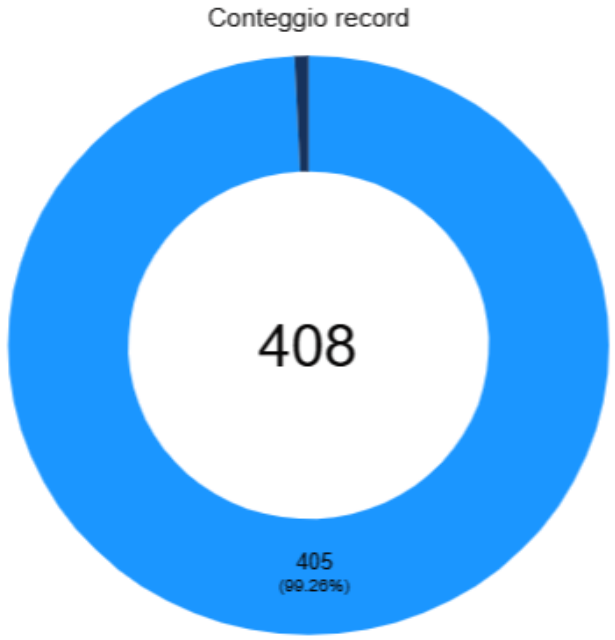
Casi Totali
1.041



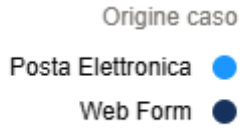
Per l'URP del Personale, la Mail si conferma lo strumento principale di gestione dei casi, con 884 interazioni registrate. Segue il canale Telefonico (137), che mantiene una presenza significativa per le richieste di assistenza diretta.

Suddivisione dei Casi per URP

URP del CRP:

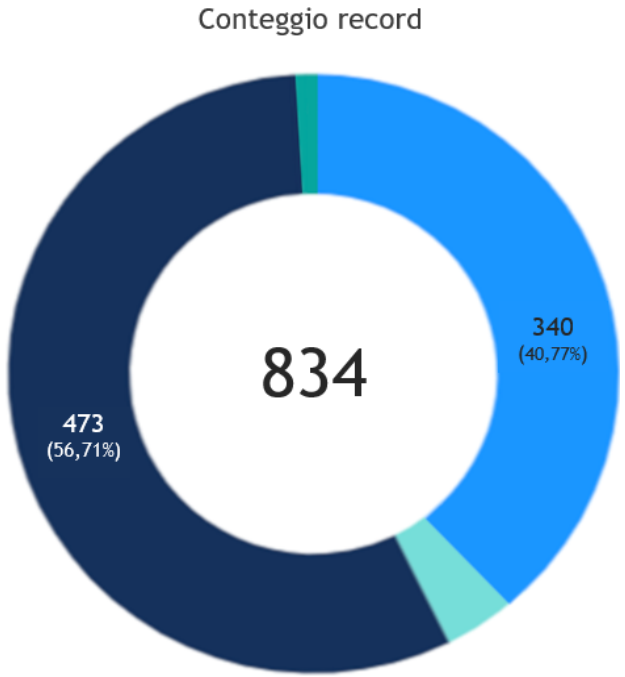


Casi Totali
408



I dati evidenziano un utilizzo quasi esclusivo del canale e-mail (405), coerente con la natura del Centro Regionale di Programmazione, che opera prevalentemente su attività di pianificazione, coordinamento e gestione di programmi complessi. Il ricorso al Web Form risulta del tutto marginale (3), segno di una preferenza per comunicazioni più strutturate e tracciabili. L'assenza di altri canali indica una relazione con l'utenza meno orientata all'immediatezza e più alla formalizzazione delle richieste. Questo andamento appare in linea con il ruolo tecnico-strategico della struttura, che richiede scambi informativi dettagliati e documentati.

Suddivisione dei Casi per URP
URP della Difesa dell'Ambiente:



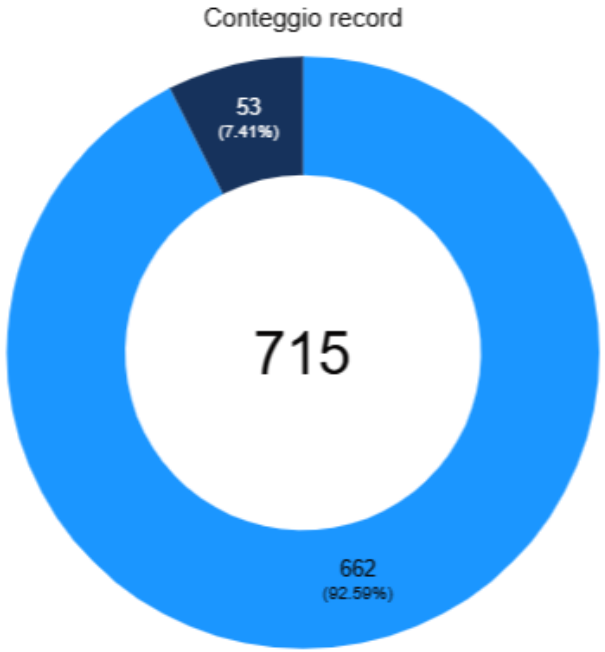
Casi Totali
834



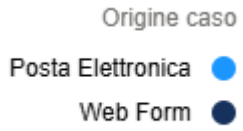
L'URP della Difesa dell'Ambiente si distingue per un forte ricorso al canale Telefonico, che con 473 record rappresenta il punto di accesso principale per l'utenza. Segue il canale Mail, che gestisce un volume comunque rilevante di 340 interazioni. Si registra inoltre una partecipazione contenuta ma presente allo Sportello fisico (14), mentre il ricorso al Web Form (7) rimane marginale. Questa distribuzione suggerisce un'utenza che, per le tematiche ambientali, predilige l'interazione diretta e immediata del telefono rispetto alla messaggistica asincrona o ai moduli strutturati.

Suddivisione dei Casi per URP

URP dell’Ersu:

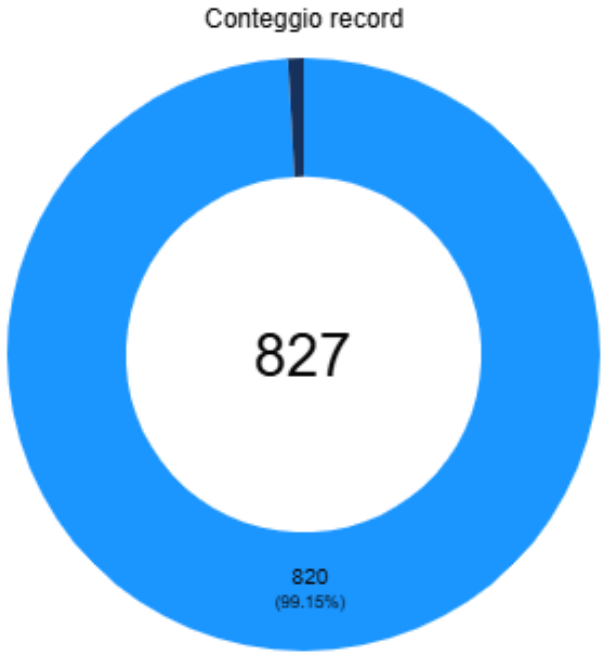


Casi Totali
715

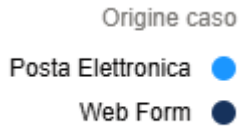


L'attività dell'ERSU di Cagliari si concentra interamente sulla comunicazione digitale. Il canale Mail gestisce la maggior parte dei casi con 662 record, affiancato da un significativo ricorso al Web Form, che con 53 interazioni evidenzia un livello di utilizzo superiore rispetto alla media degli altri uffici considerati; un dato plausibilmente riconducibile alla tipologia di utenza della struttura, tendenzialmente più giovane e quindi maggiormente orientata all’impiego di strumenti digitali.

Suddivisione dei Casi per URP
URP dell'Industria:



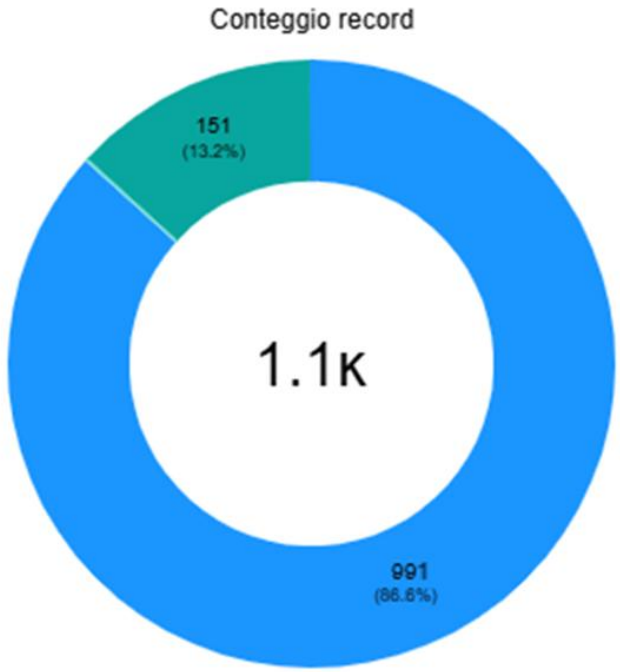
Casi Totali
827



Il flusso di contatti per l'URP dell'Industria si concentra in modo quasi esclusivo sul canale digitale asincrono. La Mail si attesta come lo strumento predominante con 820 record, mentre il ricorso al Web Form rimane marginale con 7 interazioni.

Suddivisione dei Casi per URP

URP dell'ASE:



Casi Totali
1.144



Per l'URP dell'ASE, la gestione dei casi avviene prevalentemente tramite canali scritti. La Mail si conferma lo strumento principale con 990 record, seguita da un utilizzo significativo del Web Form, che con 151 interazioni registra uno dei tassi di adozione più alti tra gli uffici analizzati. Al contrario, il ricorso al Telefono risulta quasi nullo (2 record), mentre non si registrano accessi tramite Sportello fisico (0 record)

Alcuni significativi risultati

Questionario di gradimento (survey).

1.140

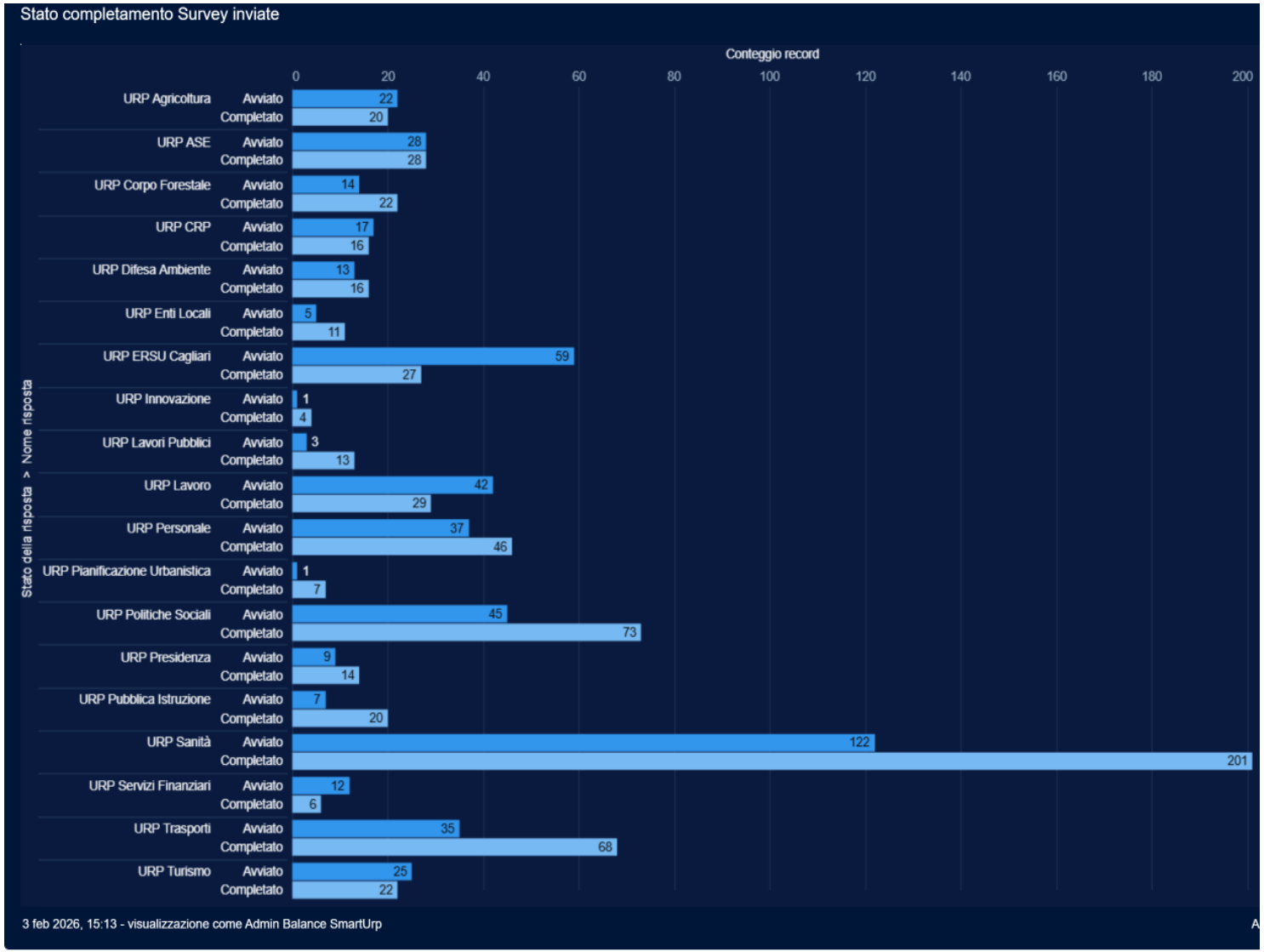
gestiti dal 1 Gennaio 2025 al 31 Dicembre 2025

Il conteggio è il totale dei questionari per:

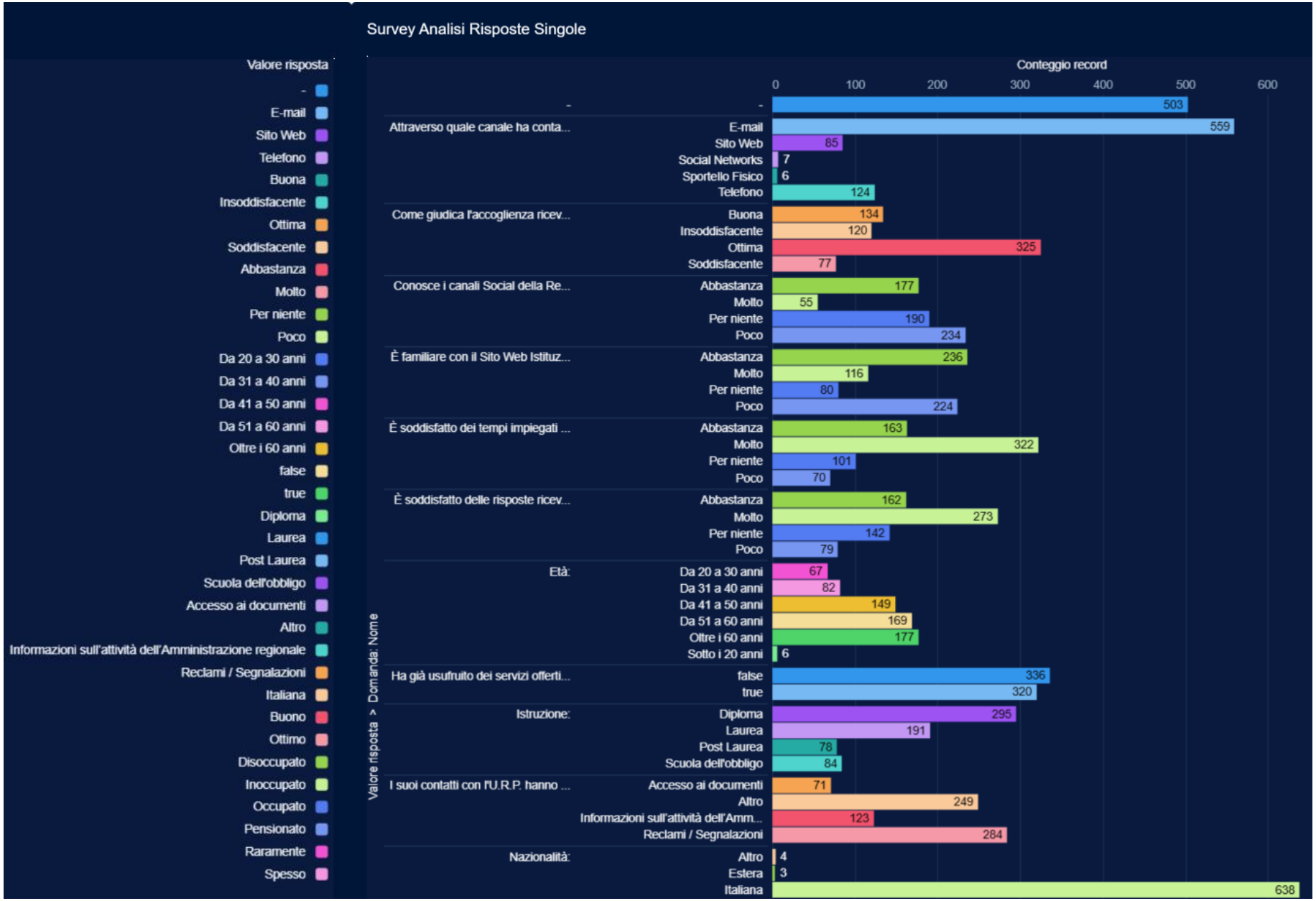
- URP di provenienza
- Survey avviate (l'utente risponde all'invito di compilazione del questionario cliccando sul link a caso chiuso ma non lo completa)
- Survey Completate (valore che include l'avvio e il completamento del questionario di gradimento da parte dell'utente)

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

Stato completamento survey inviate

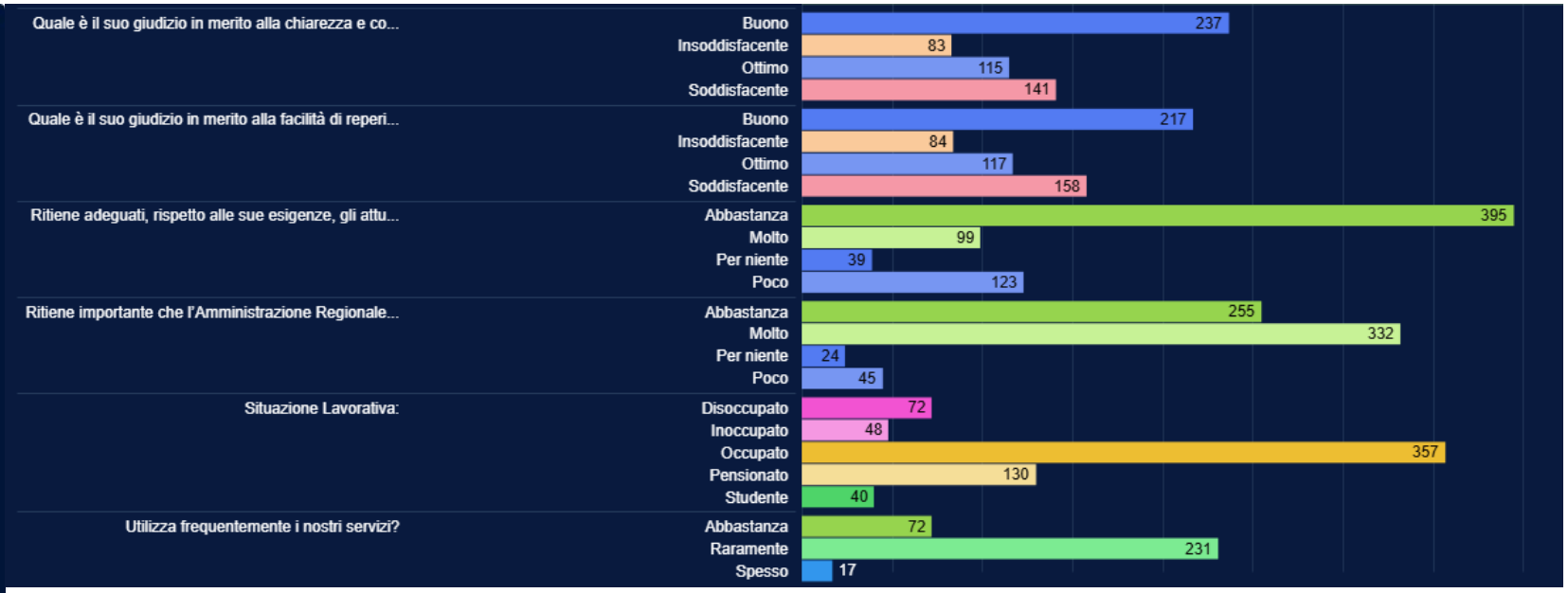


Il grafico mostra per tutto il 2025 il totale per singolo URP distinto tra questionari avviati e questionari che sono stati dall'utente compilati e restituiti. Il primato dell'URP della Sanità in termini di customer satisfaction (323 survey totali) evidenzia un'utenza fortemente motivata all'interazione. Questo dato non riflette solo il volume di attività, ma sottolinea il valore strategico della sanità come terreno di confronto diretto tra istituzione e cittadino. L'alto tasso di completamento delle survey dimostra che, su temi sensibili, il feedback diventa per il cittadino uno strumento di cittadinanza attiva imprescindibile.



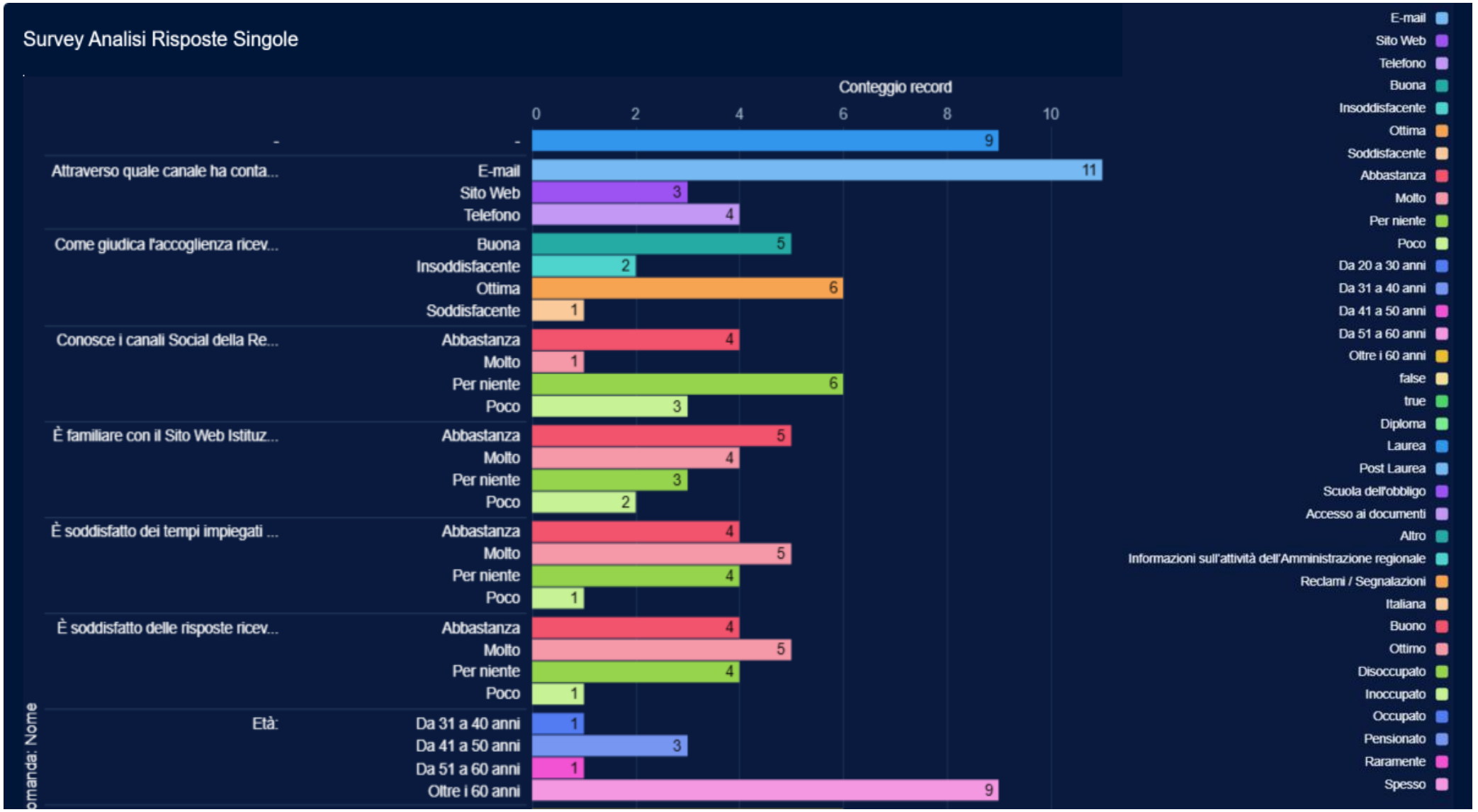
Il grafico mostra per tutto il 2025 il conteggio relativo alle singole risposte componenti il questionario per tutti gli URP coinvolti nel progetto.



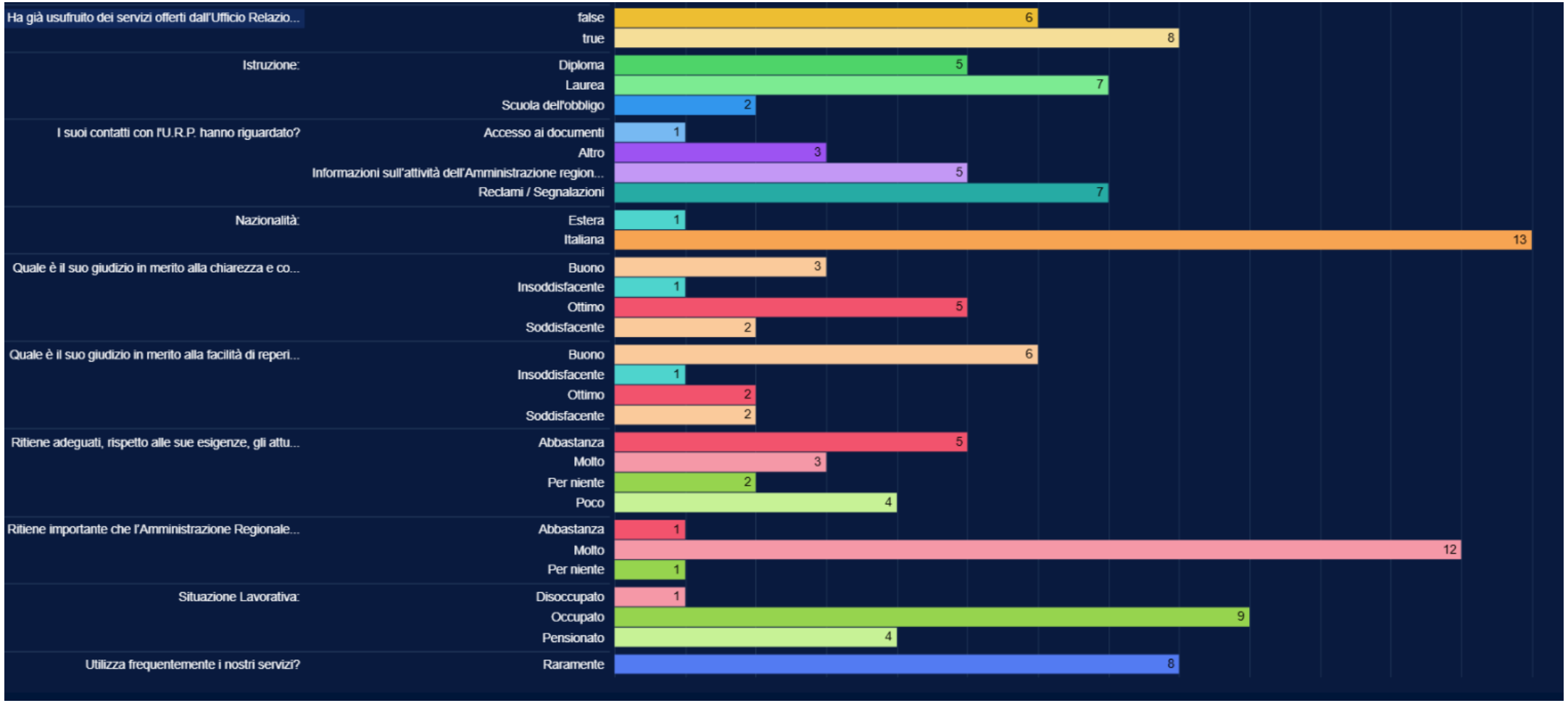


I dati confermano, anche per l'anno in esame, che il canale e-mail continua a rappresentare lo strumento di comunicazione privilegiato dall'utenza. Si rileva, inoltre, che il servizio di messaggistica WhatsApp – attualmente attivo esclusivamente presso l'URP della Presidenza – registra, all'interno di tale struttura e come l'anno precedente, performance particolarmente positive. In una valutazione complessiva dei risultati, sia in termini di tempestività delle risposte sia di livello di soddisfazione espresso dagli utenti, emerge un quadro nettamente favorevole. Permane tuttavia una limitata conoscenza, da parte della cittadinanza, dei canali social istituzionali della Regione Sardegna, così come una familiarità solo moderata con il sito istituzionale. Alla luce di tali evidenze, si conferma anche per l'anno corrente l'opportunità di rafforzare le attività di informazione e divulgazione relative ai canali digitali disponibili e, più in generale, allo strumento SmartURP. Tale esigenza trova riscontro nel fatto che i cittadini attribuiscono particolare valore alla possibilità di interagire con l'Amministrazione regionale attraverso la compilazione dei questionari – uno dei canali di comunicazione dello SmartURP – probabilmente in ragione della semplicità d'uso e della rapidità con cui è possibile ottenere le informazioni desiderate. Il web form, infatti, consente un orientamento immediato verso l'area di interesse tramite menù a tendina, contribuendo così a un significativo risparmio di tempo per l'utente.

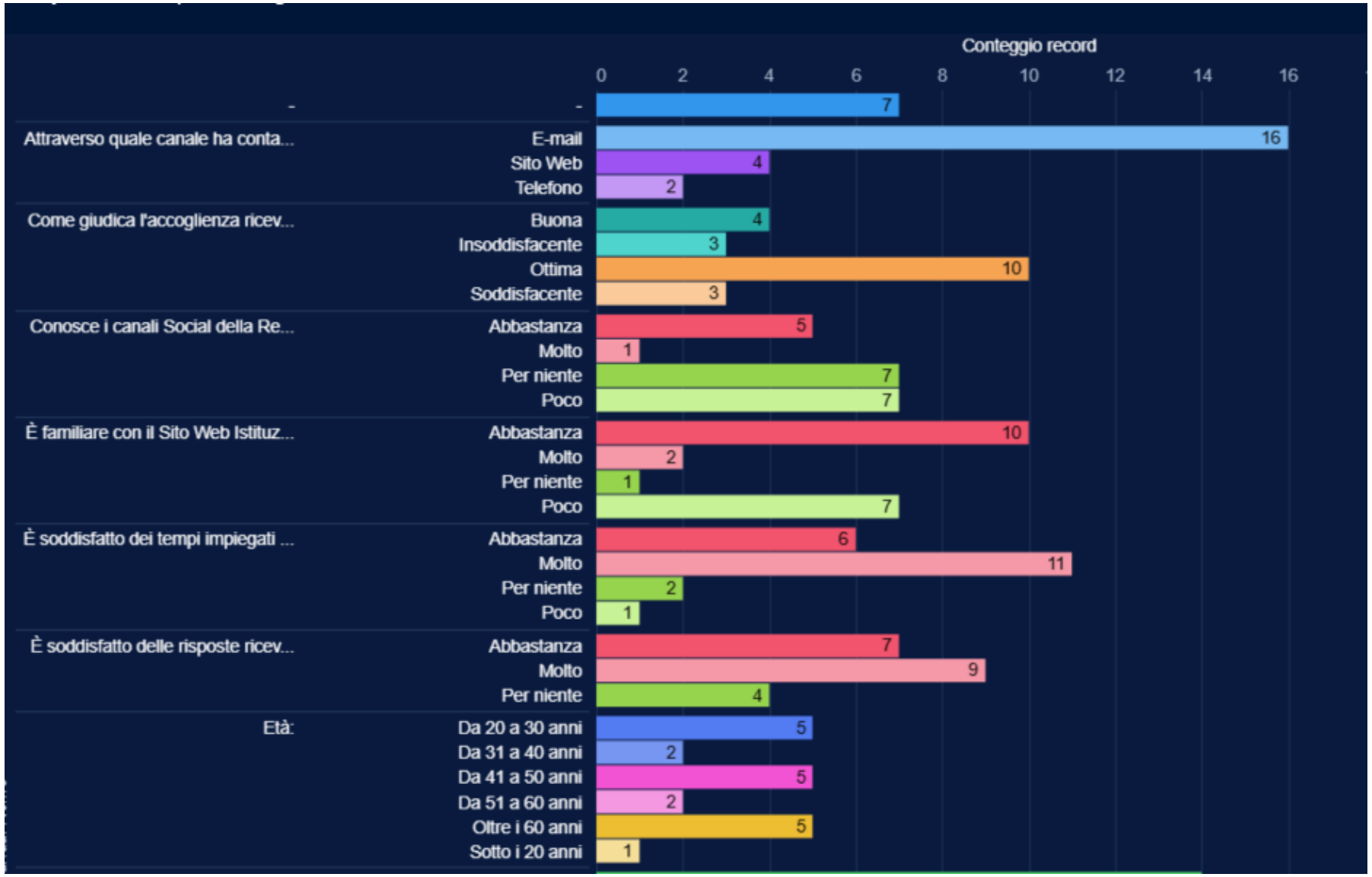
Dati risposte singole URP della Presidenza
Record totali: 241



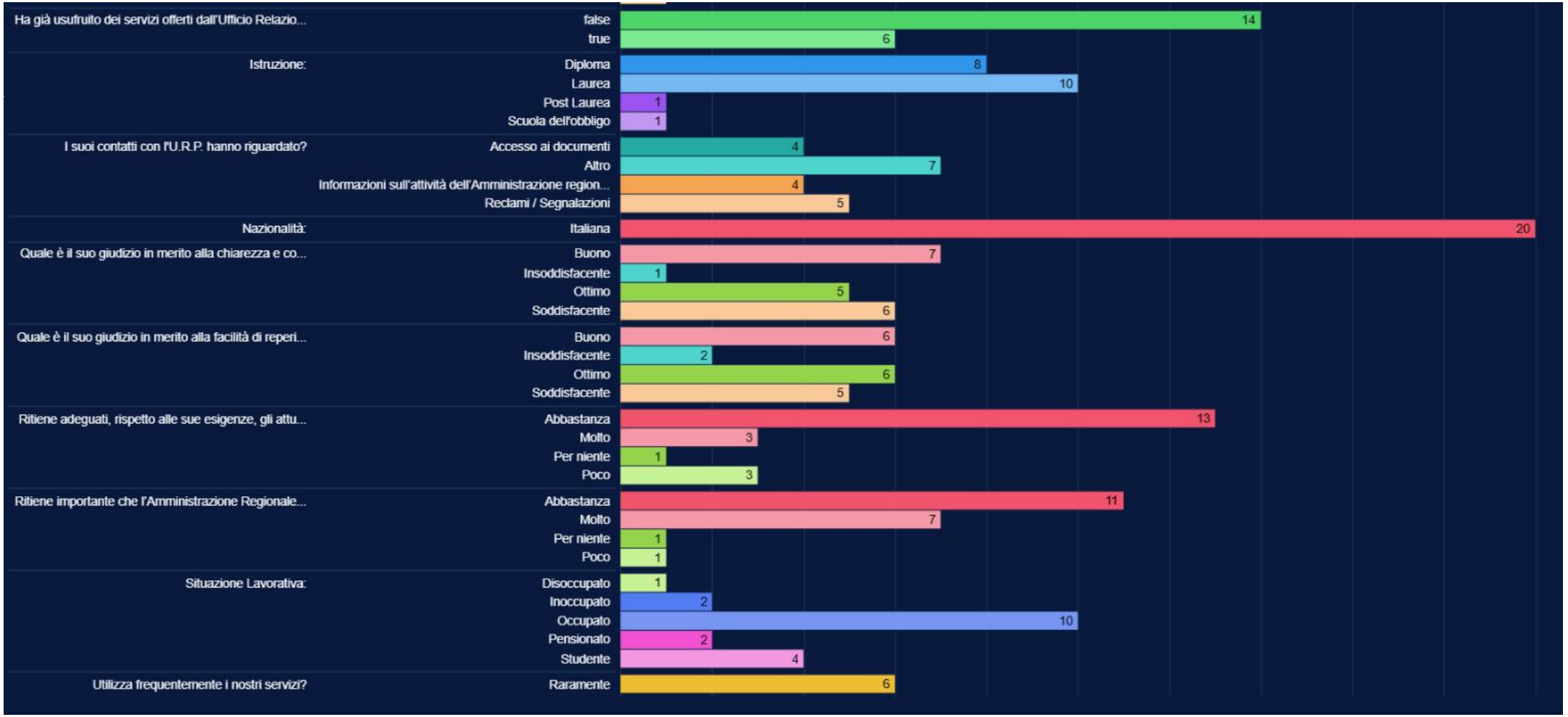
Dati risposte singole URP della Presidenza
Record totali: 241



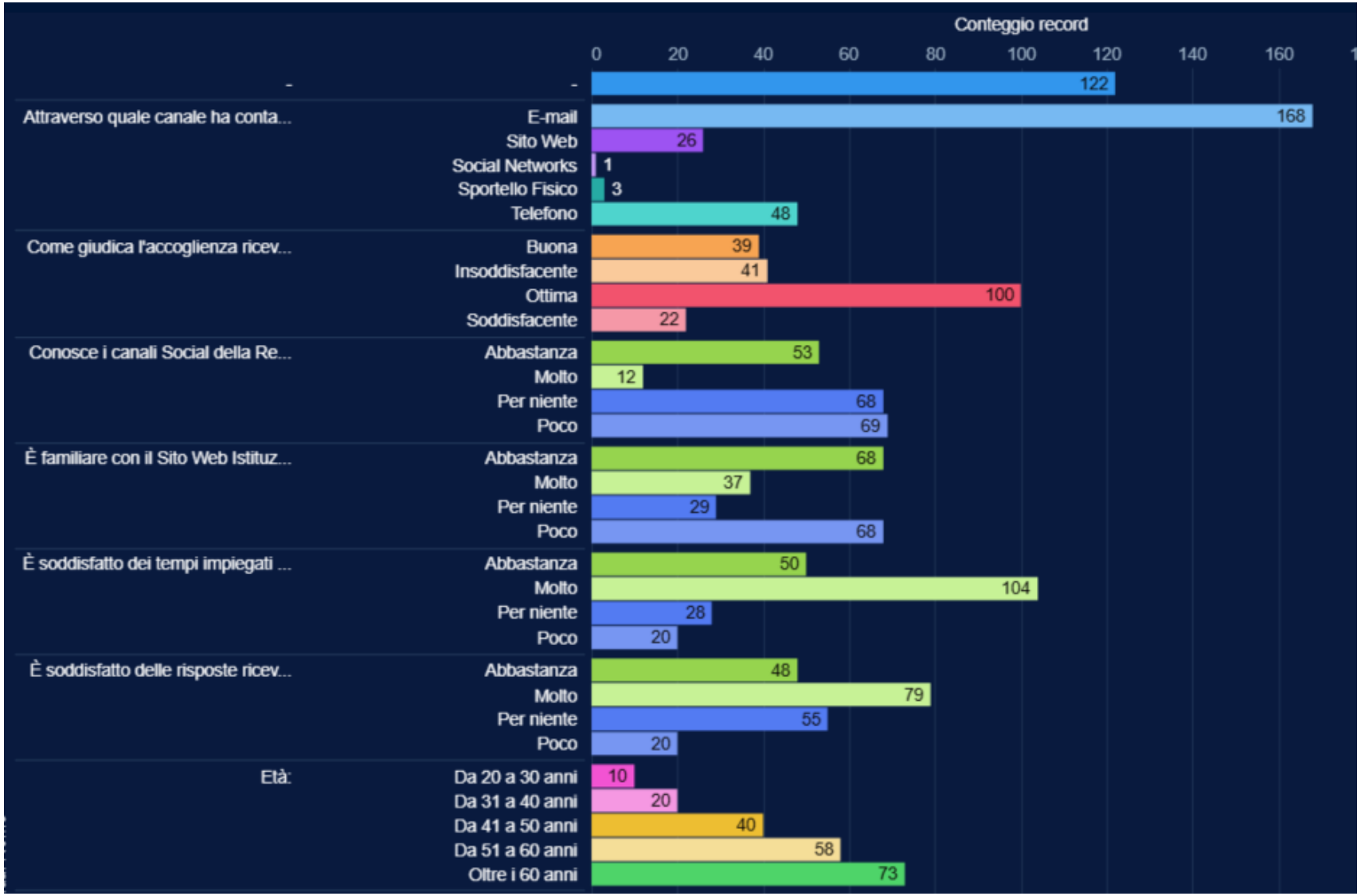
Dati risposte singole URP della Pubblica Istruzione
Record totali: 332



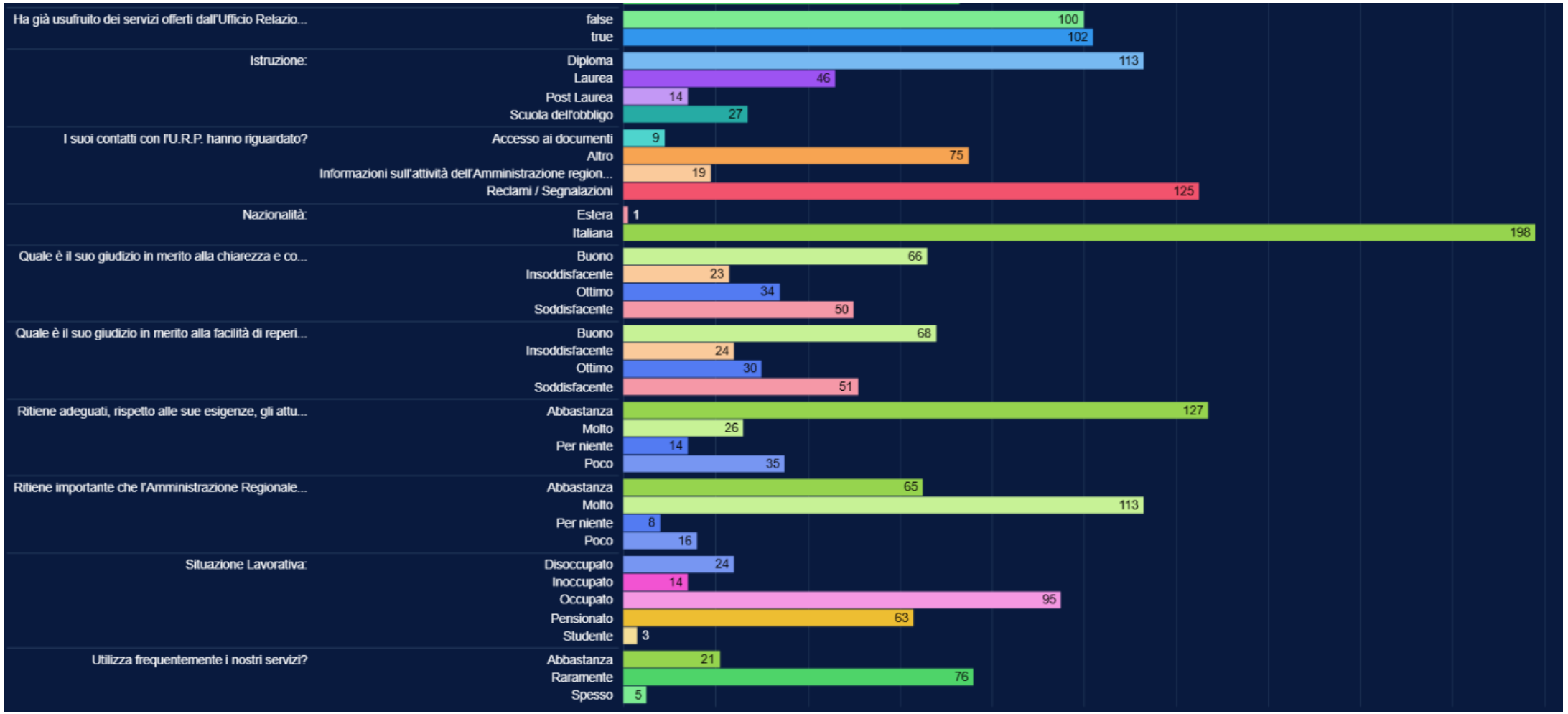
Dati risposte singole URP della Pubblica Istruzione
Record totali: 332



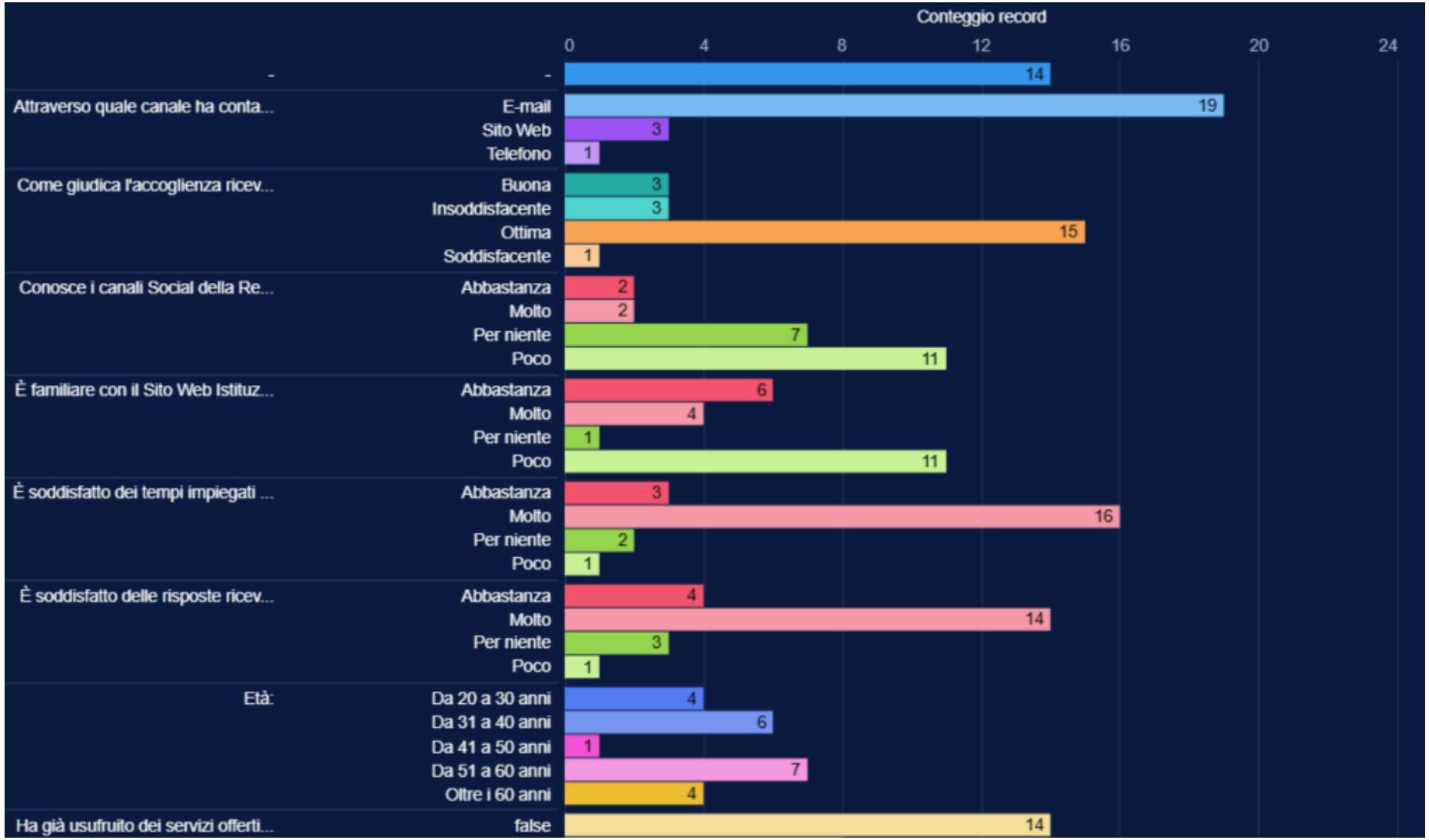
Dati risposte singole URP della Sanità
Record totali: 3.459



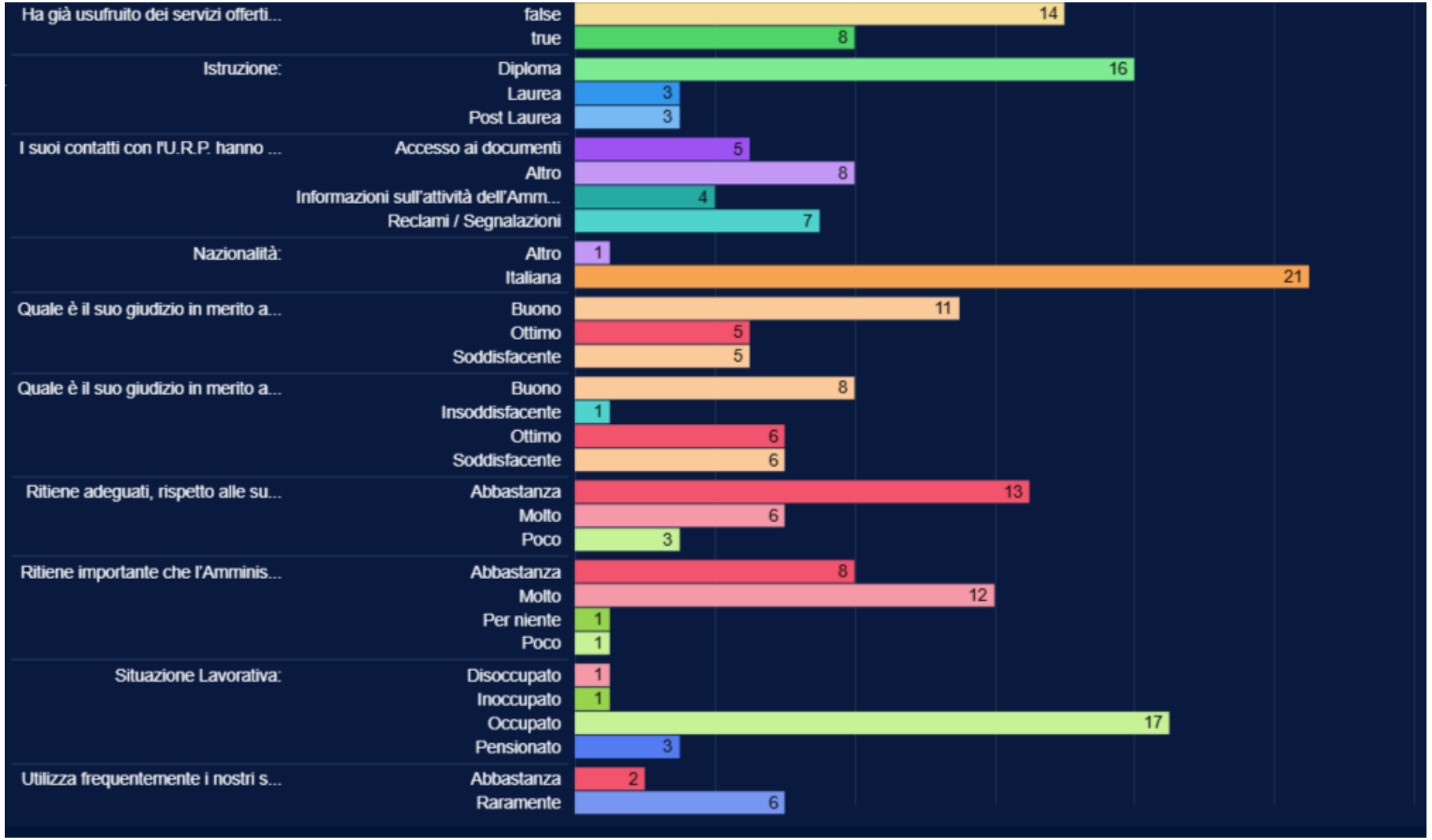
Dati risposte singole URP della Sanità
Record totali: 3.459



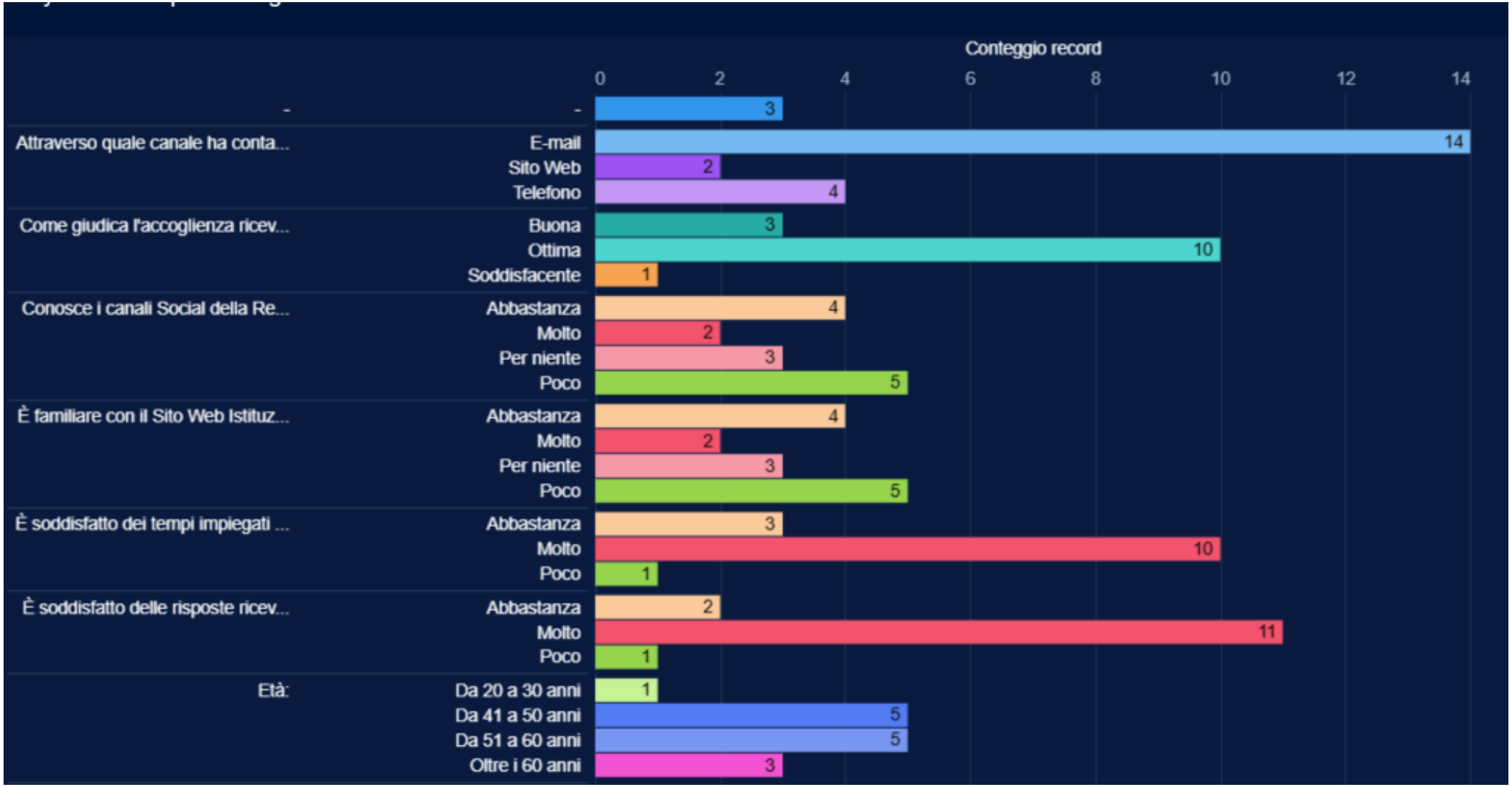
Dati risposte singole URP del Corpo Forestale
Record totali: 375



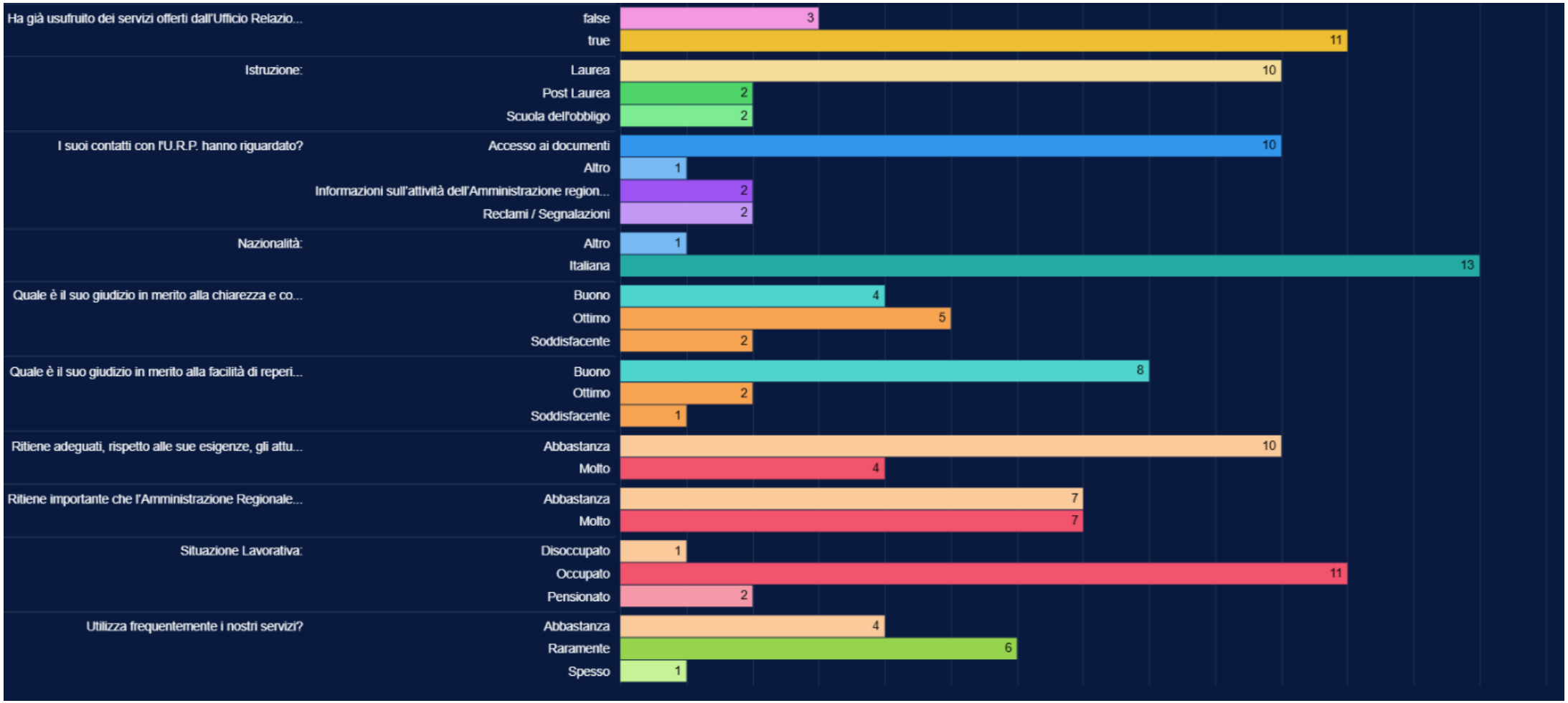
Dati risposte singole URP del Corpo Forestale
Record totali: 375



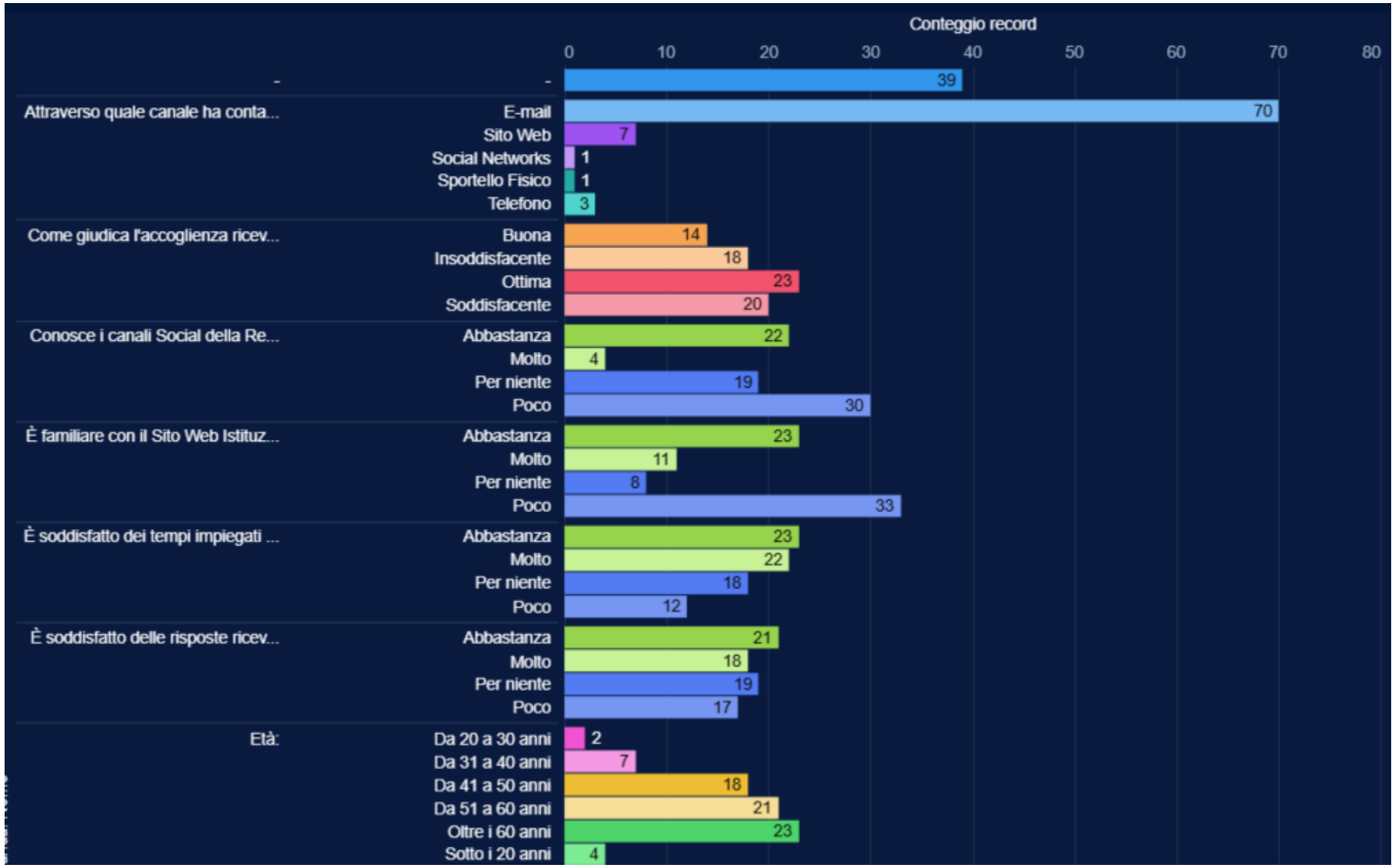
Dati risposte singole URP dei Lavori Pubblici
Record totali: 239



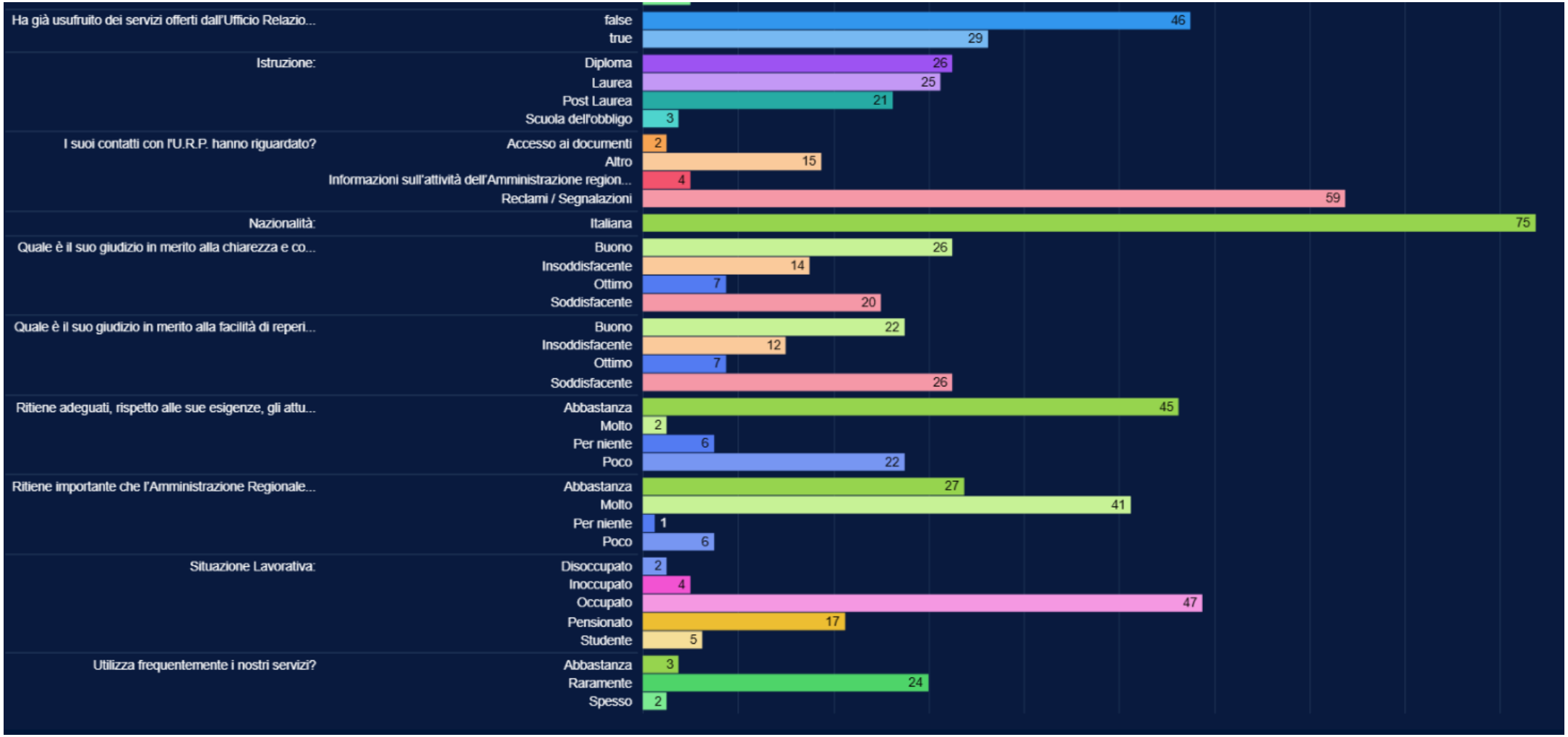
Dati risposte singole URP dei Lavori Pubblici
Record totali: 239



Dati risposte singole URP dei Trasporti
Record totali: 1.264

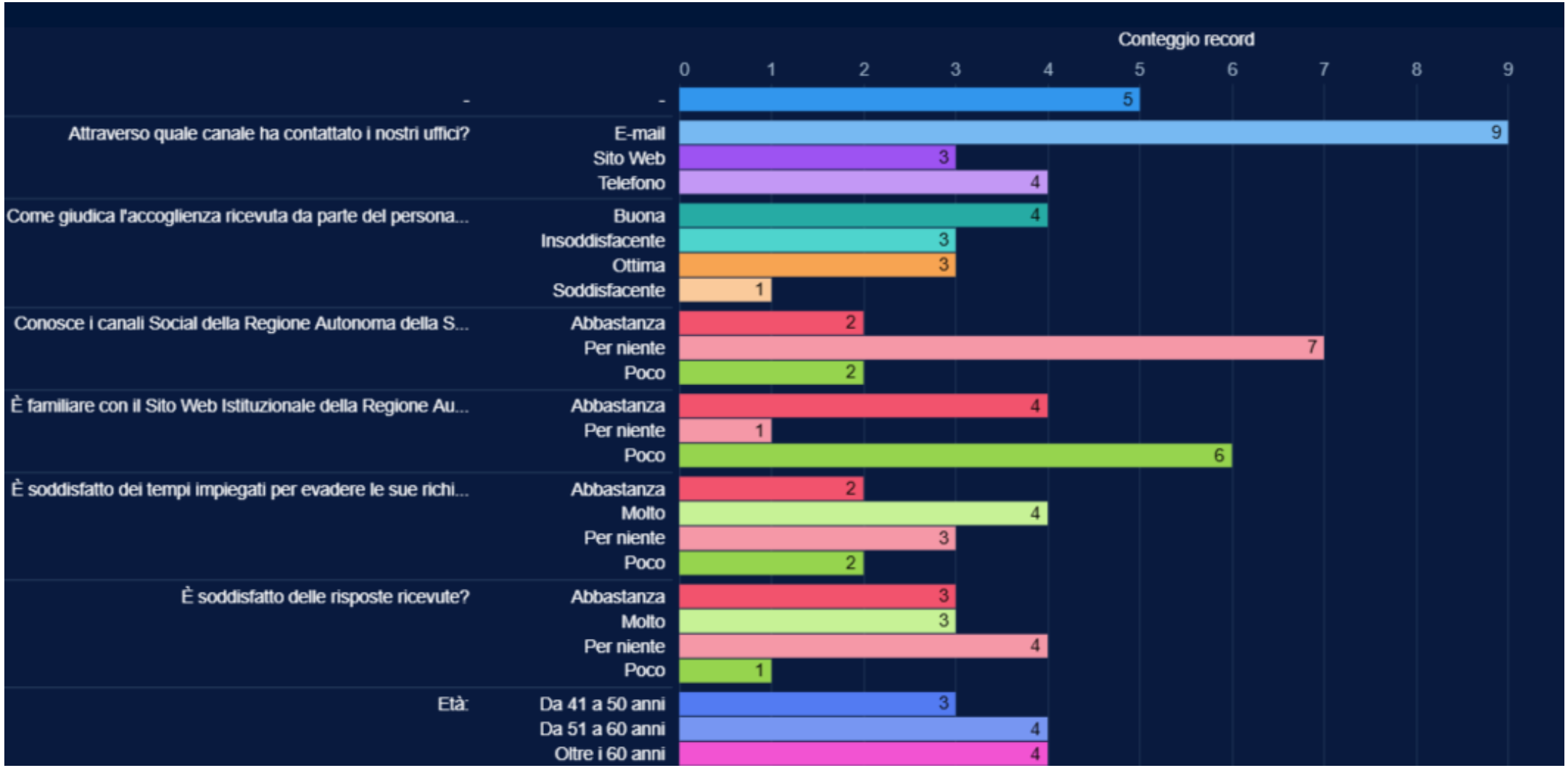


Dati risposte singole URP dei Trasporti
Record totali: 1.264

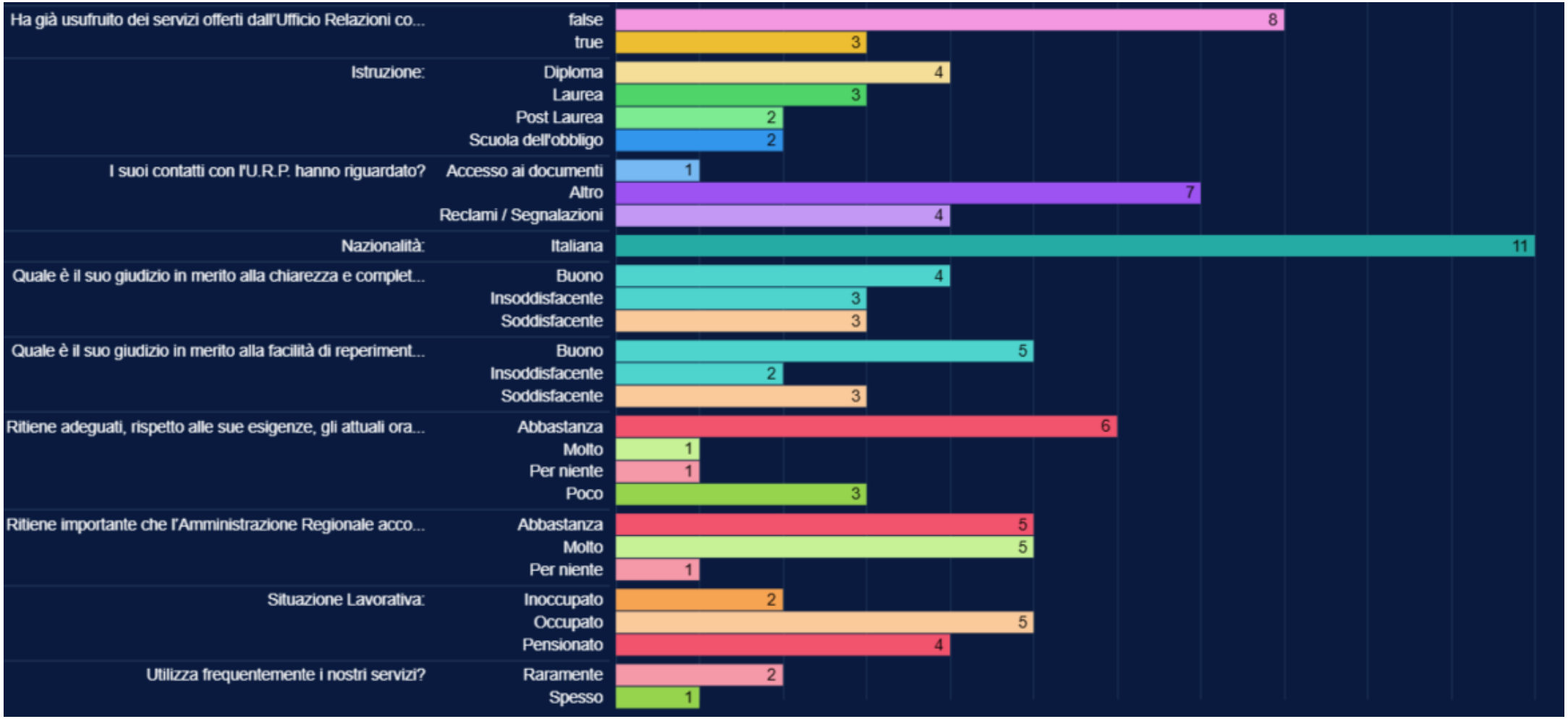


Dati risposte singole URP della Protezione Civile
Record totali: 0

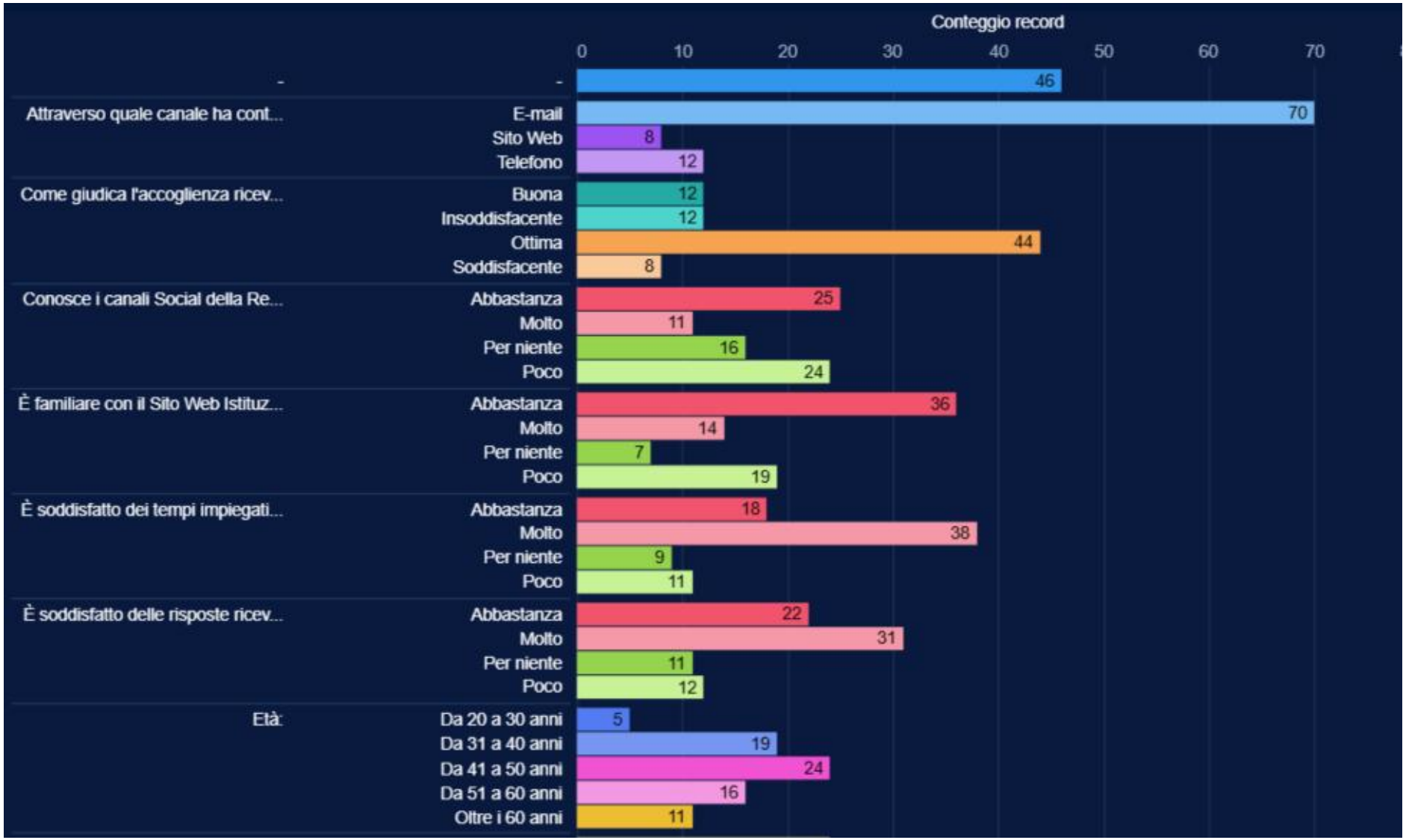
Dati risposte singole URP degli Enti Locali
Record totali: 188



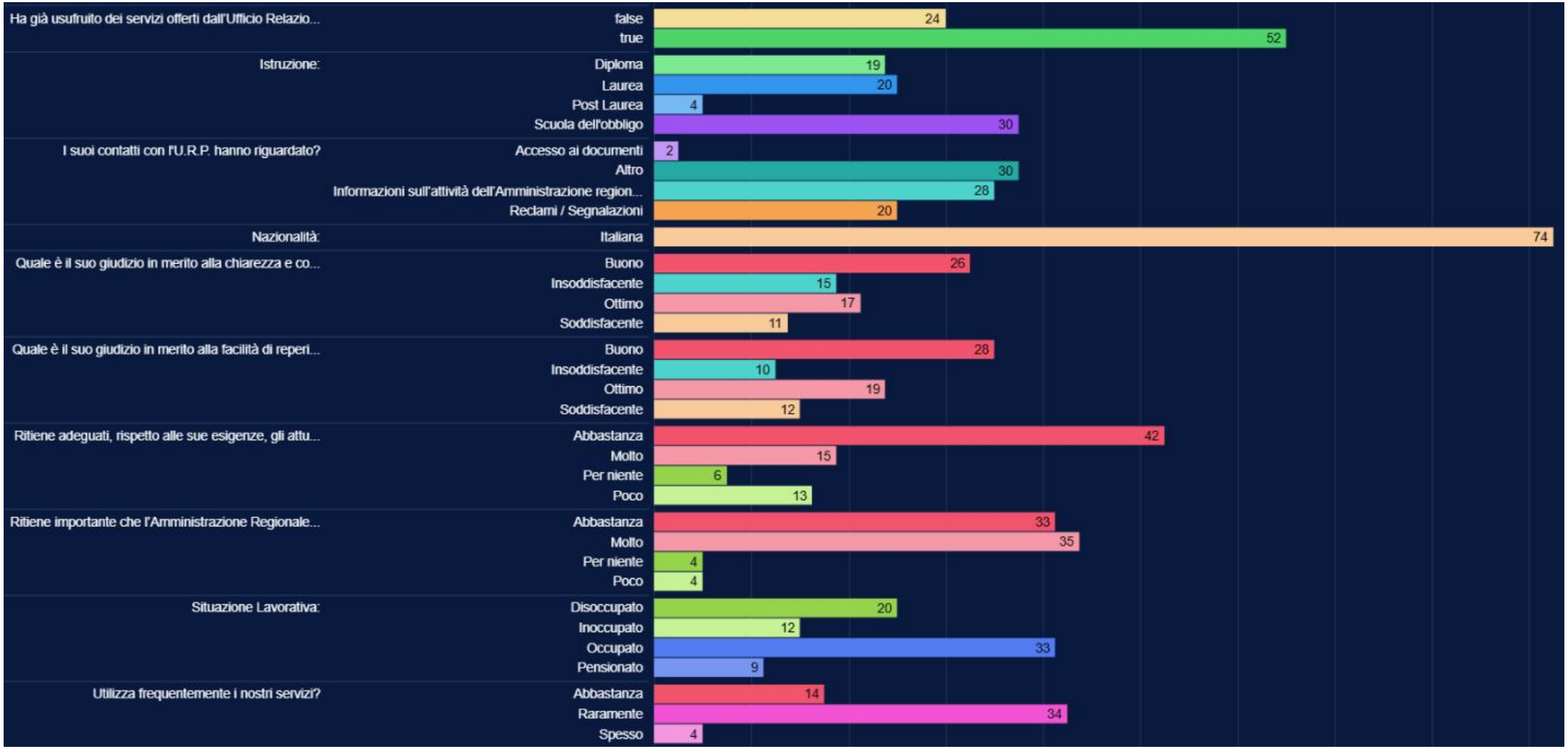
Dati risposte singole URP degli Enti Locali
Record totali: 188



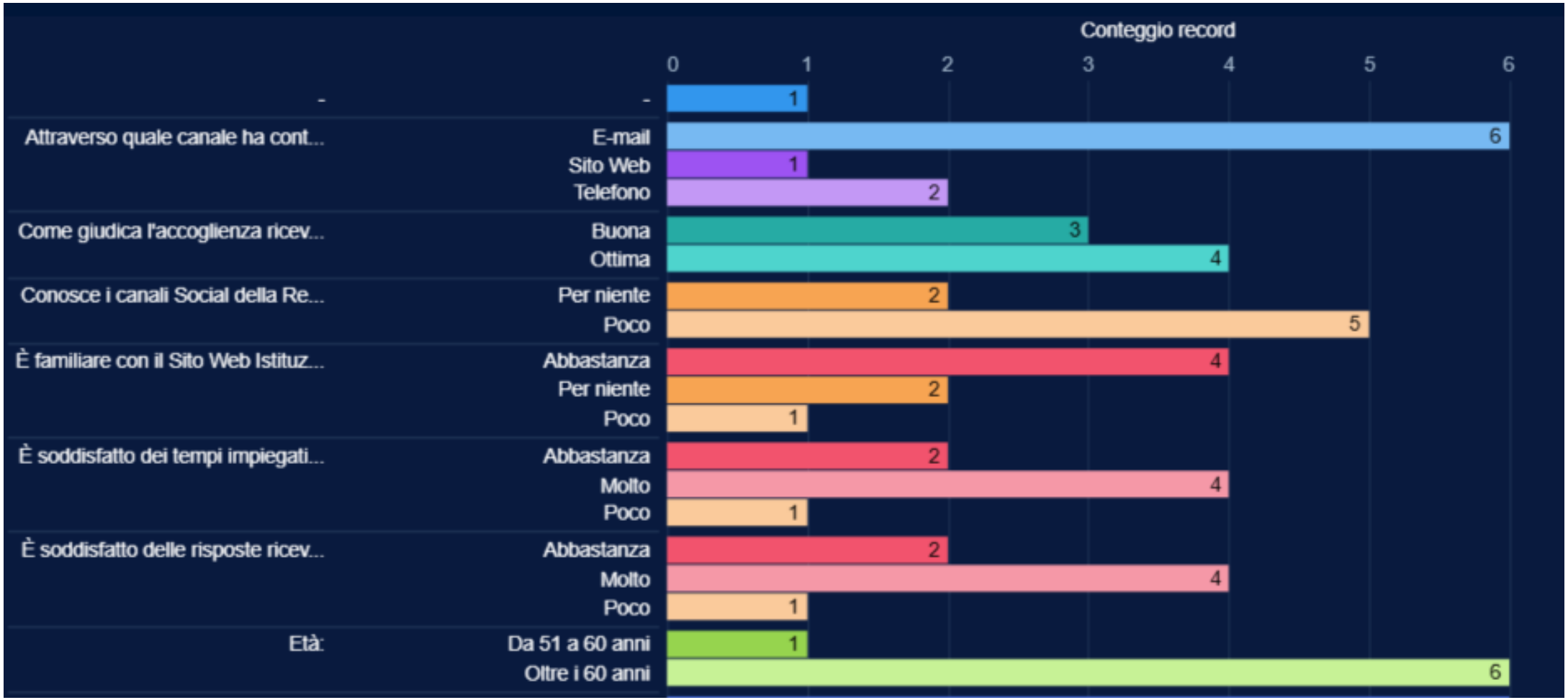
Dati risposte singole URP degli Politiche Sociali
Record totali: 1310



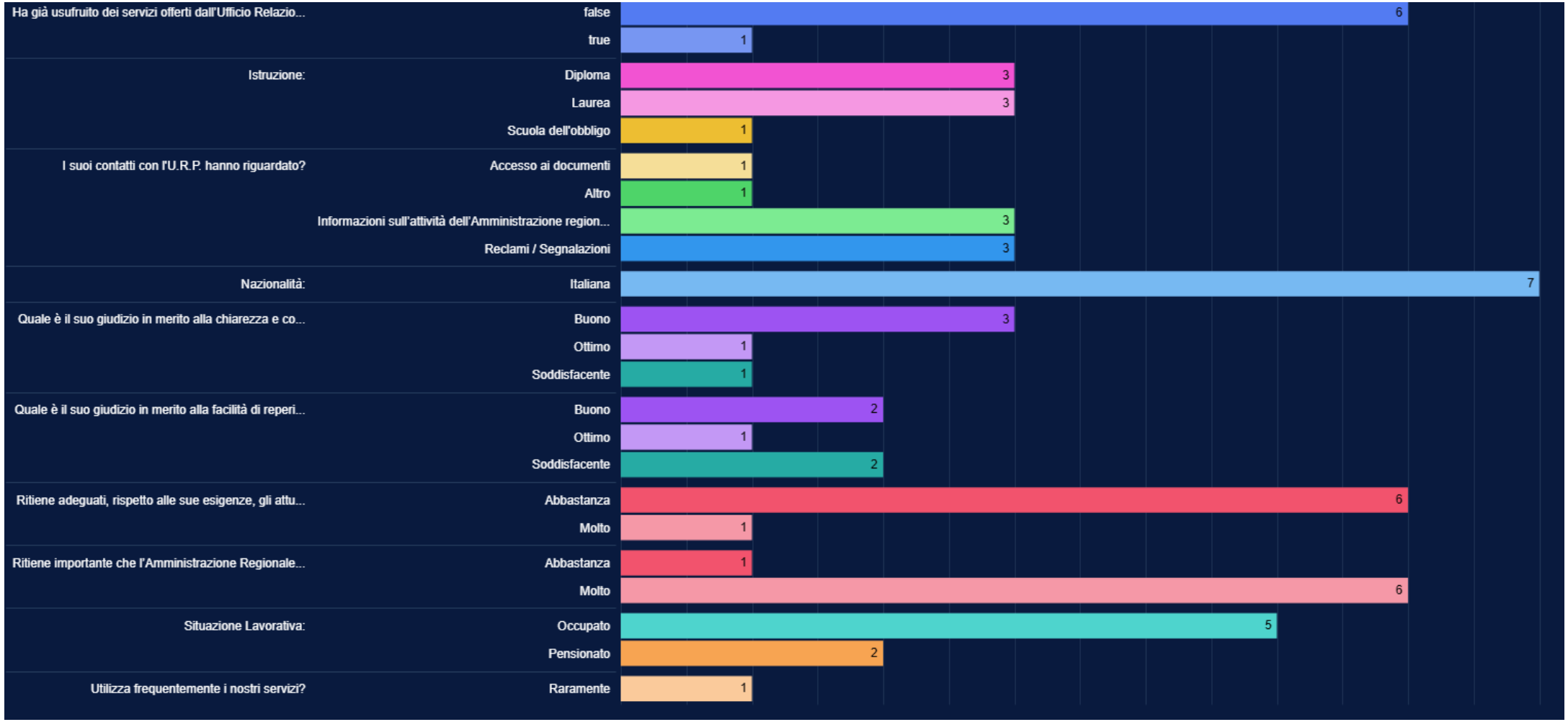
Dati risposte singole URP degli Politiche Sociali
Record totali: 1310



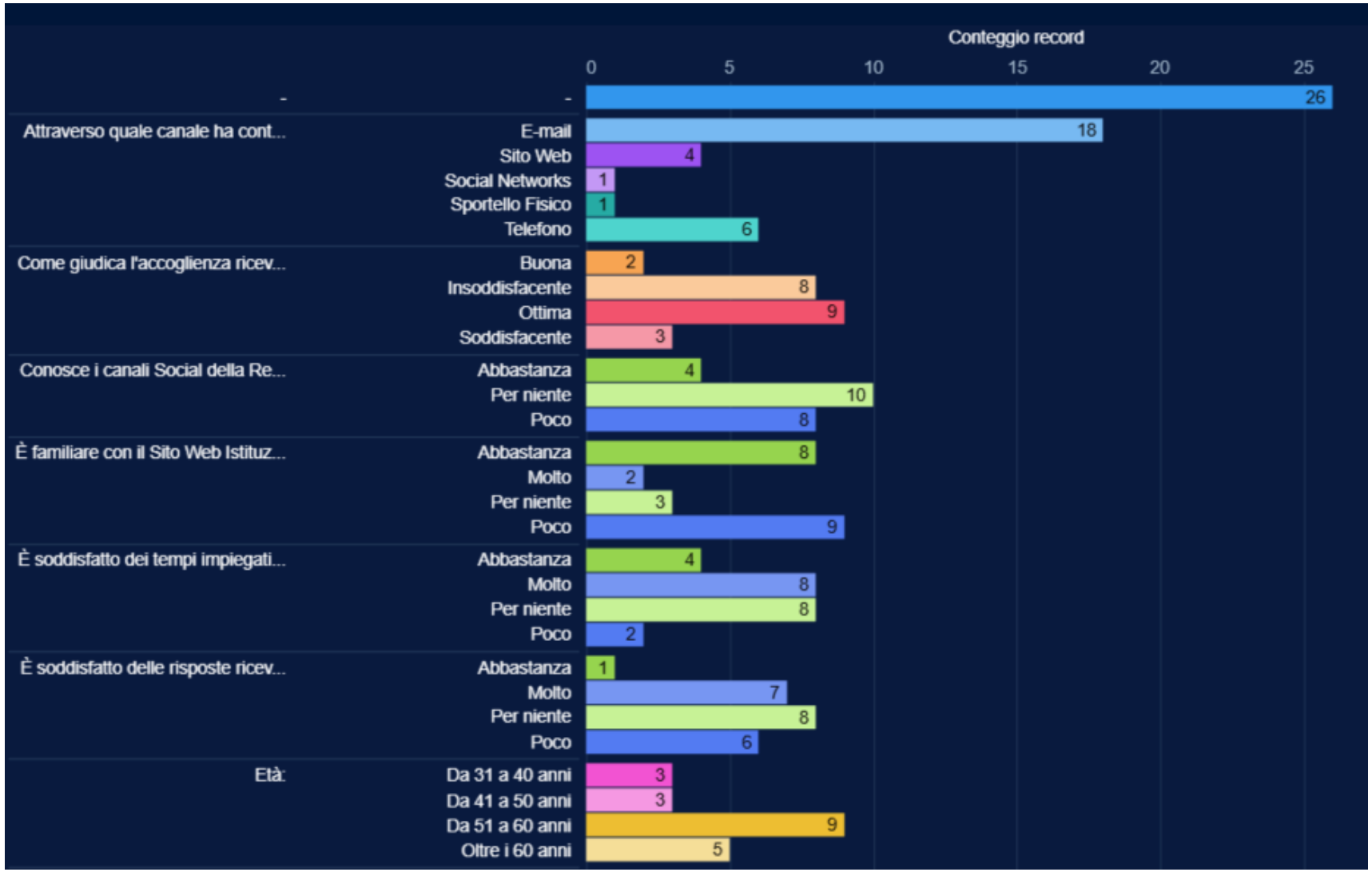
Dati risposte singole URP della Pianificazione Urbanistica
Record totali: 113



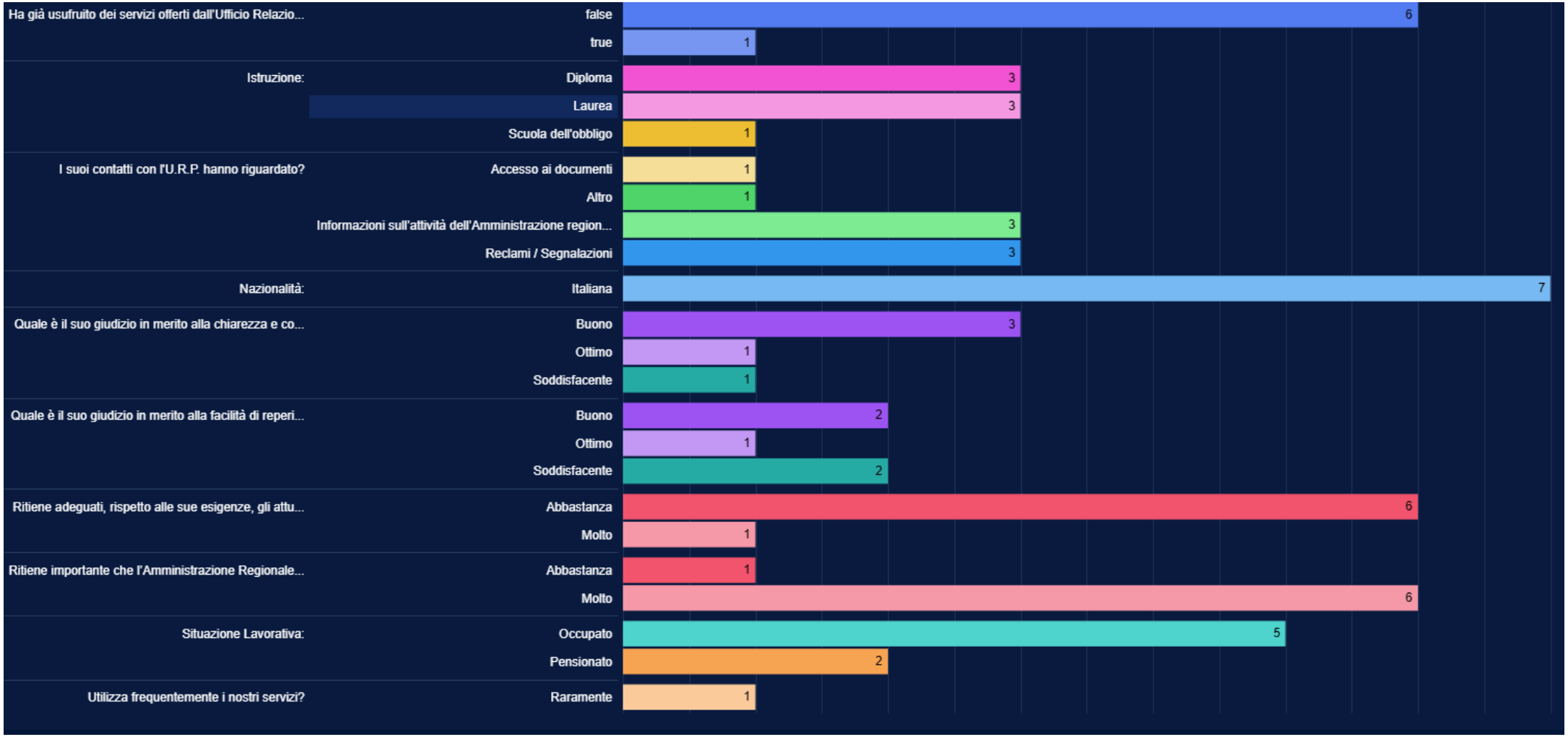
Dati risposte singole URP della Pianificazione Urbanistica
Record totali: 113



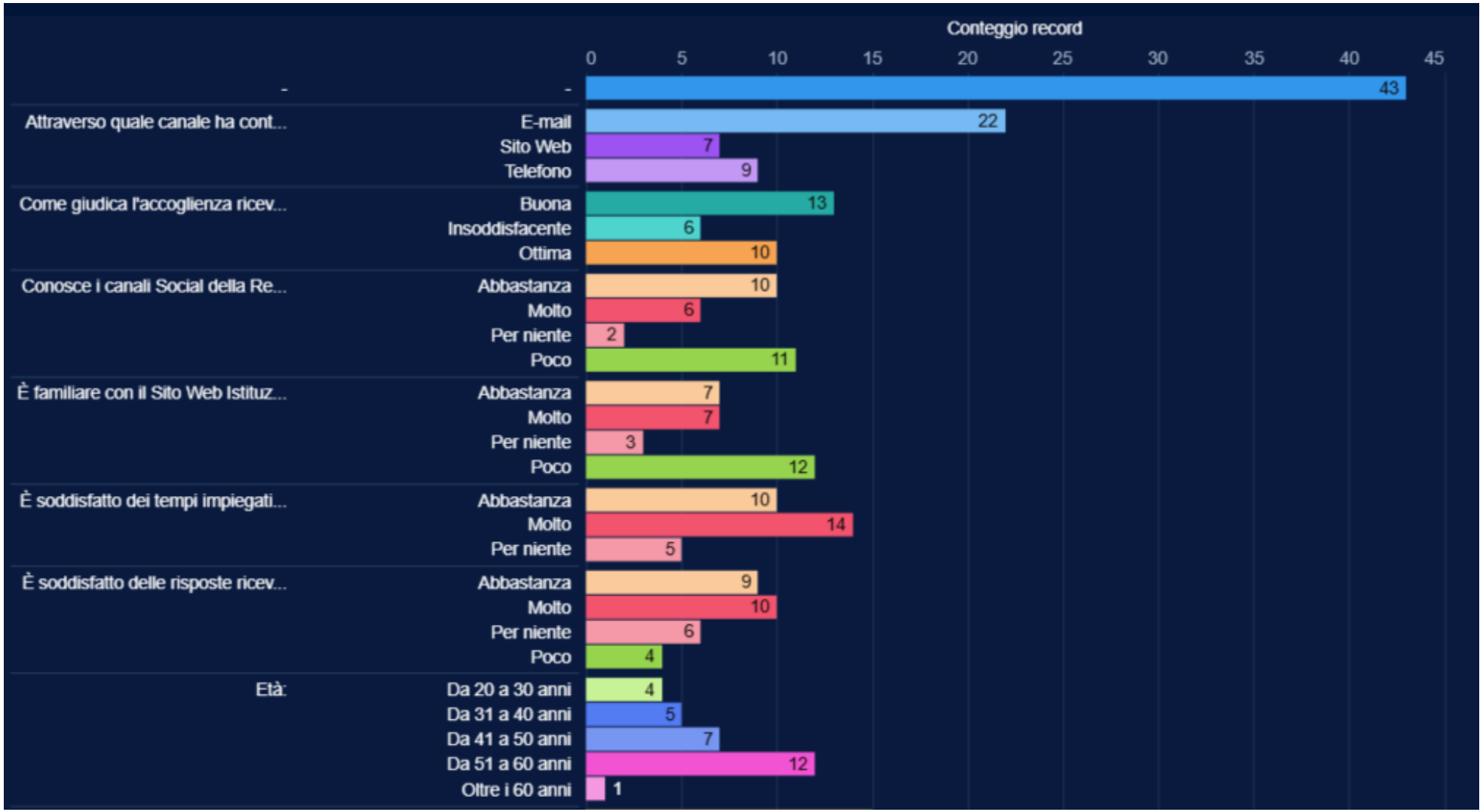
Dati risposte singole URP del Turismo
Record totali: 383



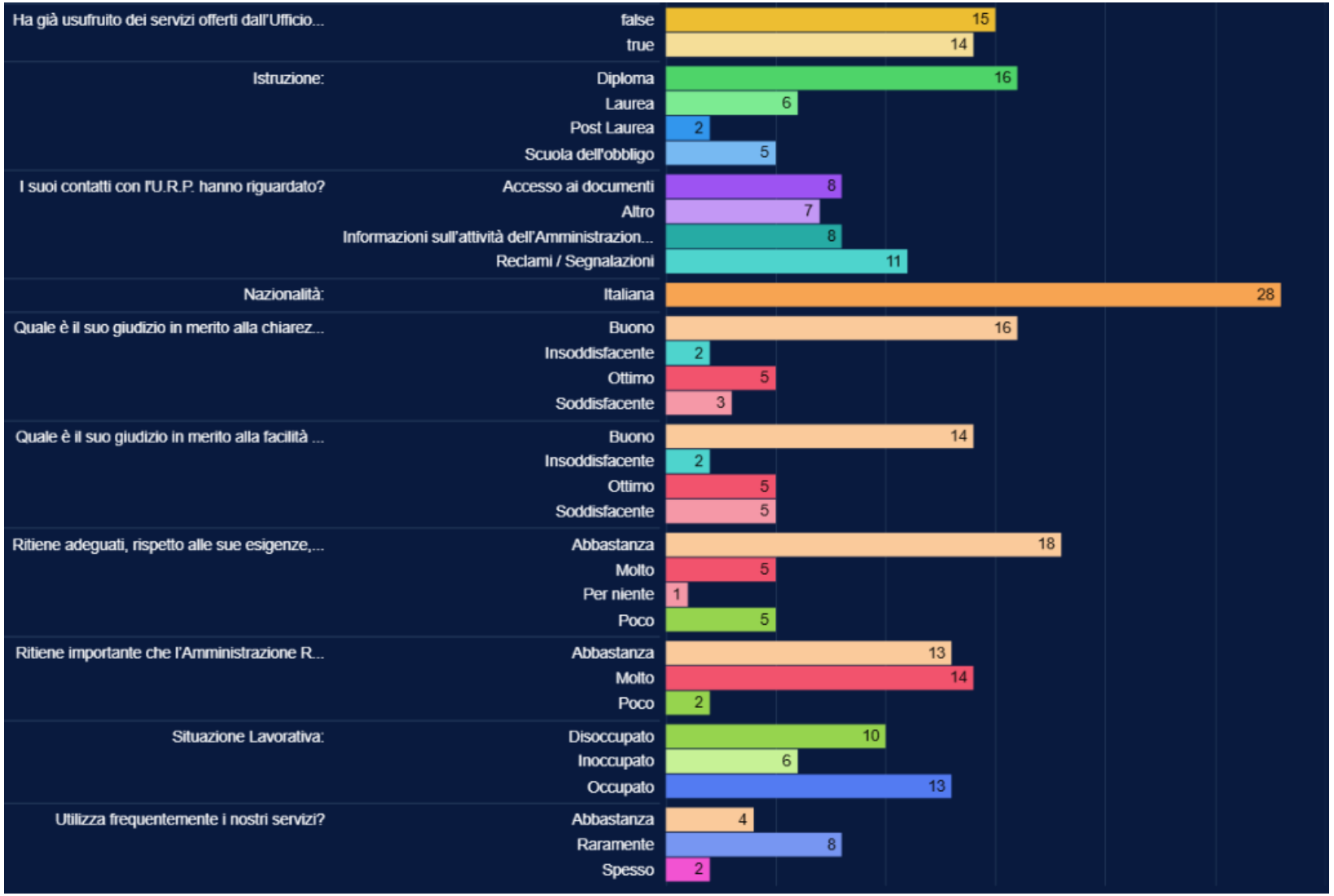
Dati risposte singole URP del Turismo
Record totali: 383



Dati risposte singole URP del Lavoro
Record totali: 528



Dati risposte singole URP del Lavoro
Record totali: 528



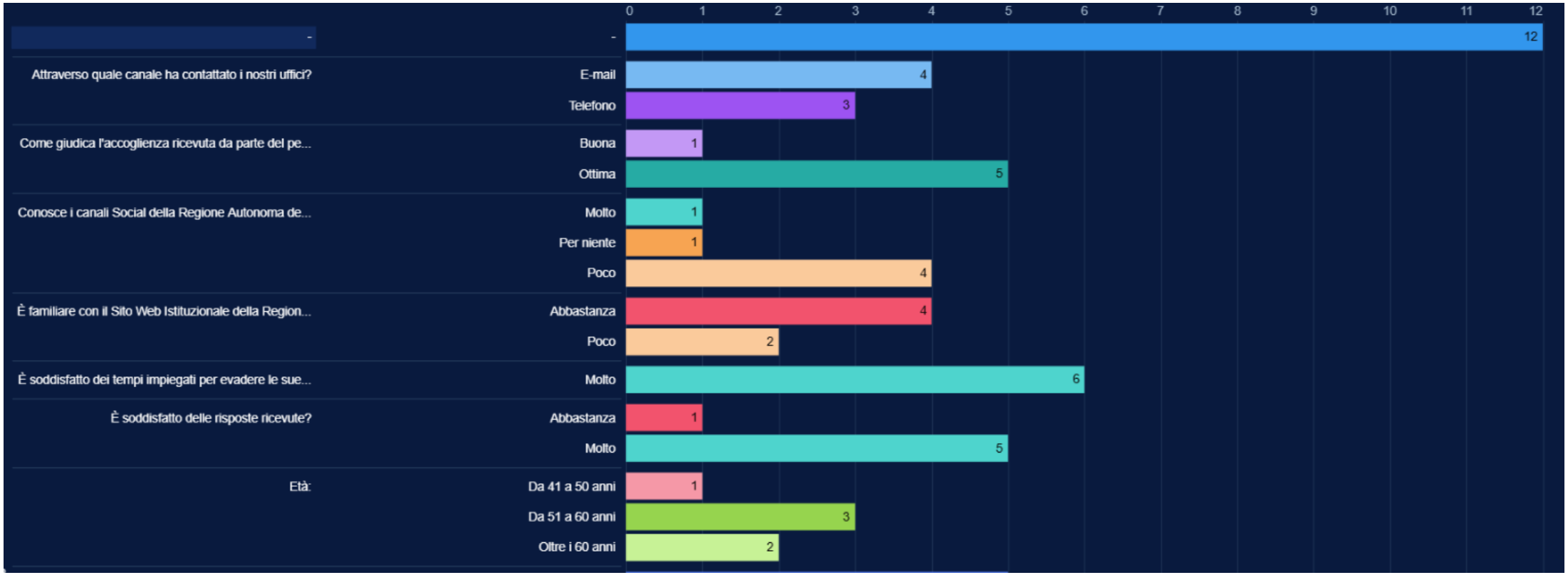
Dati risposte singole URP dell'Innovazione
Record totali: 64



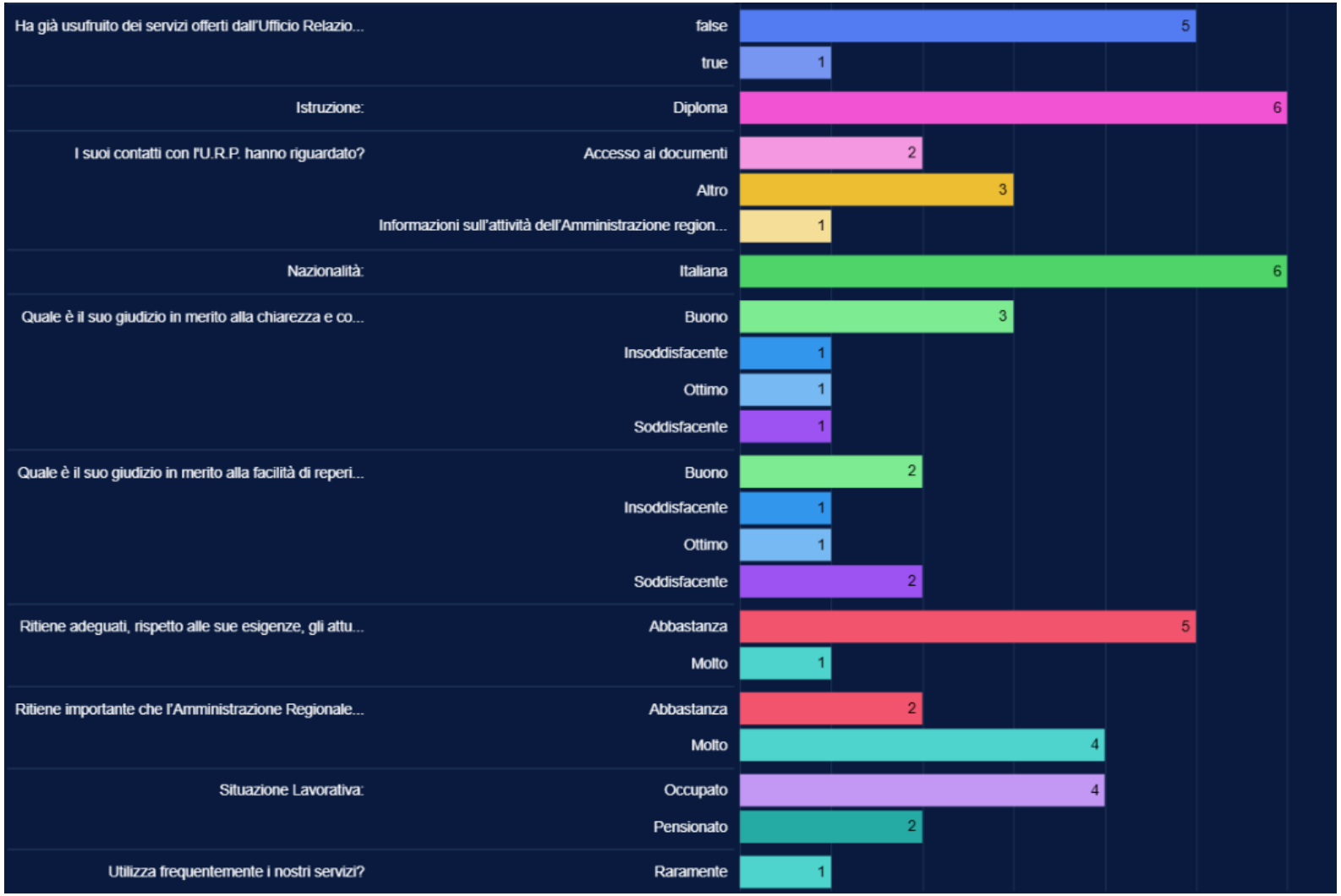
Dati risposte singole URP dell'Innovazione
Record totali: 64



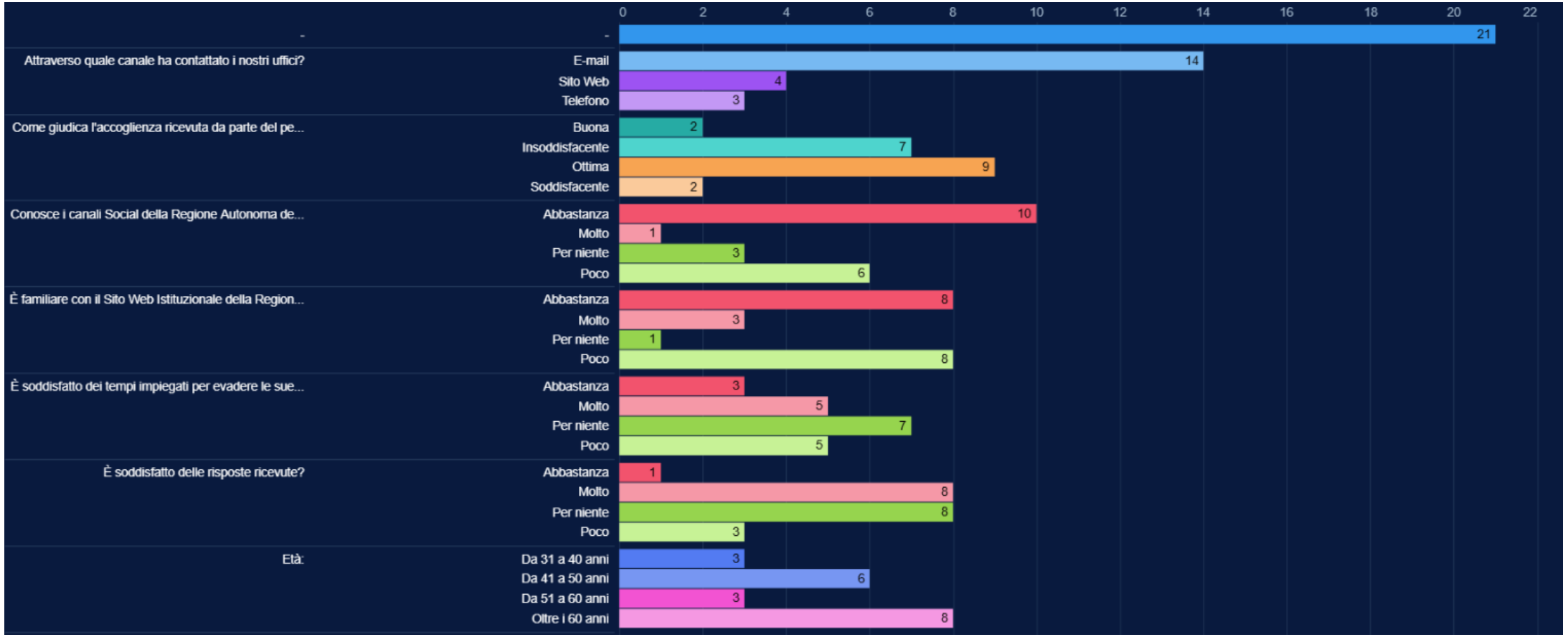
Dati risposte singole URP dei Servizi Finanziari
Record totali: 110



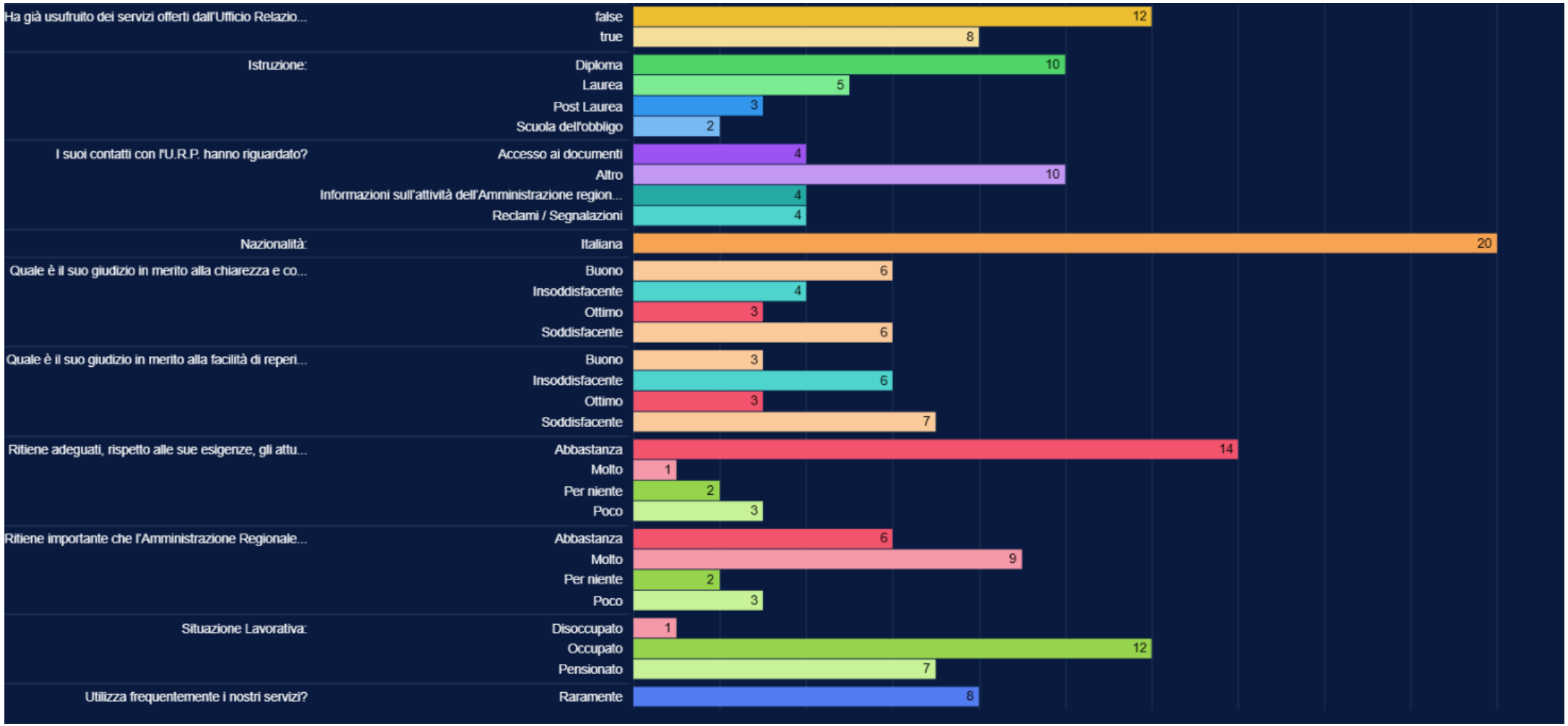
Dati risposte singole URP dei Servizi Finanziari
Record totali: 110



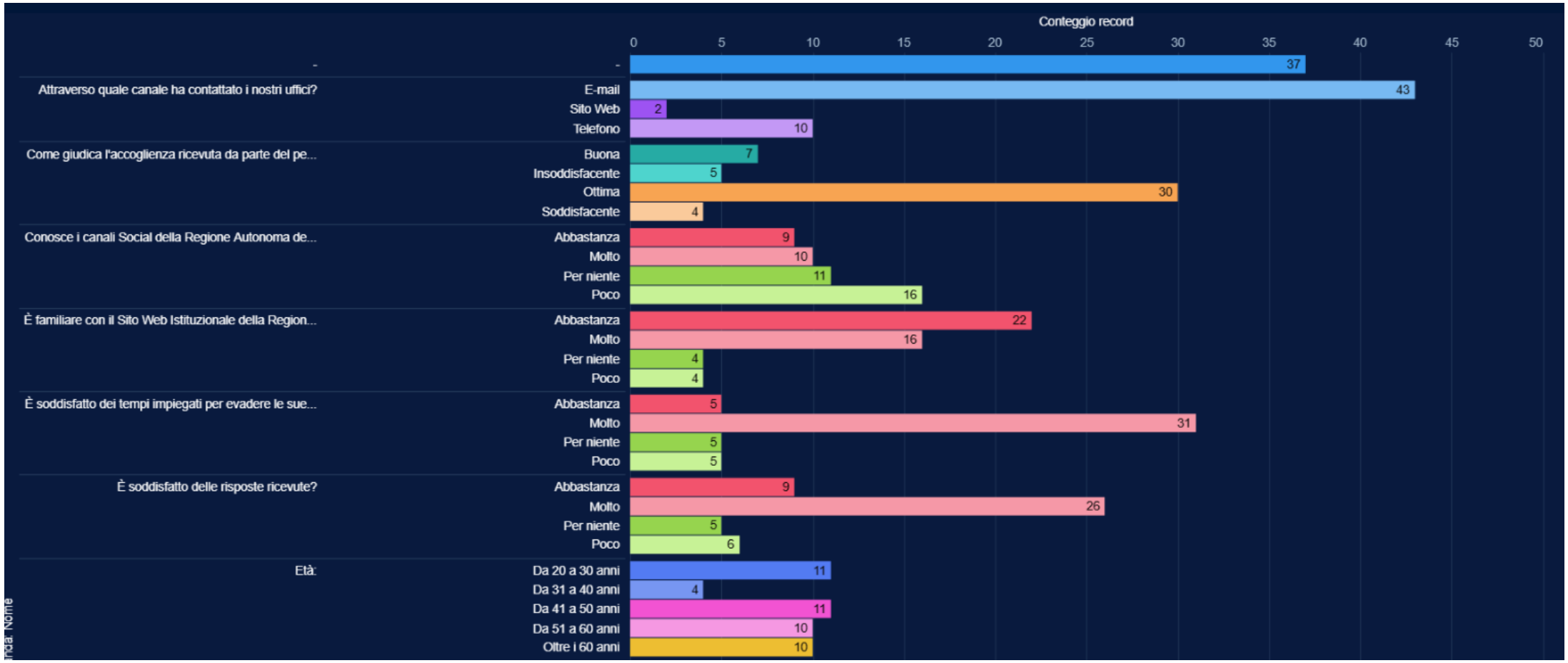
Dati risposte singole URP dell'Agricoltura
Record totali: 350



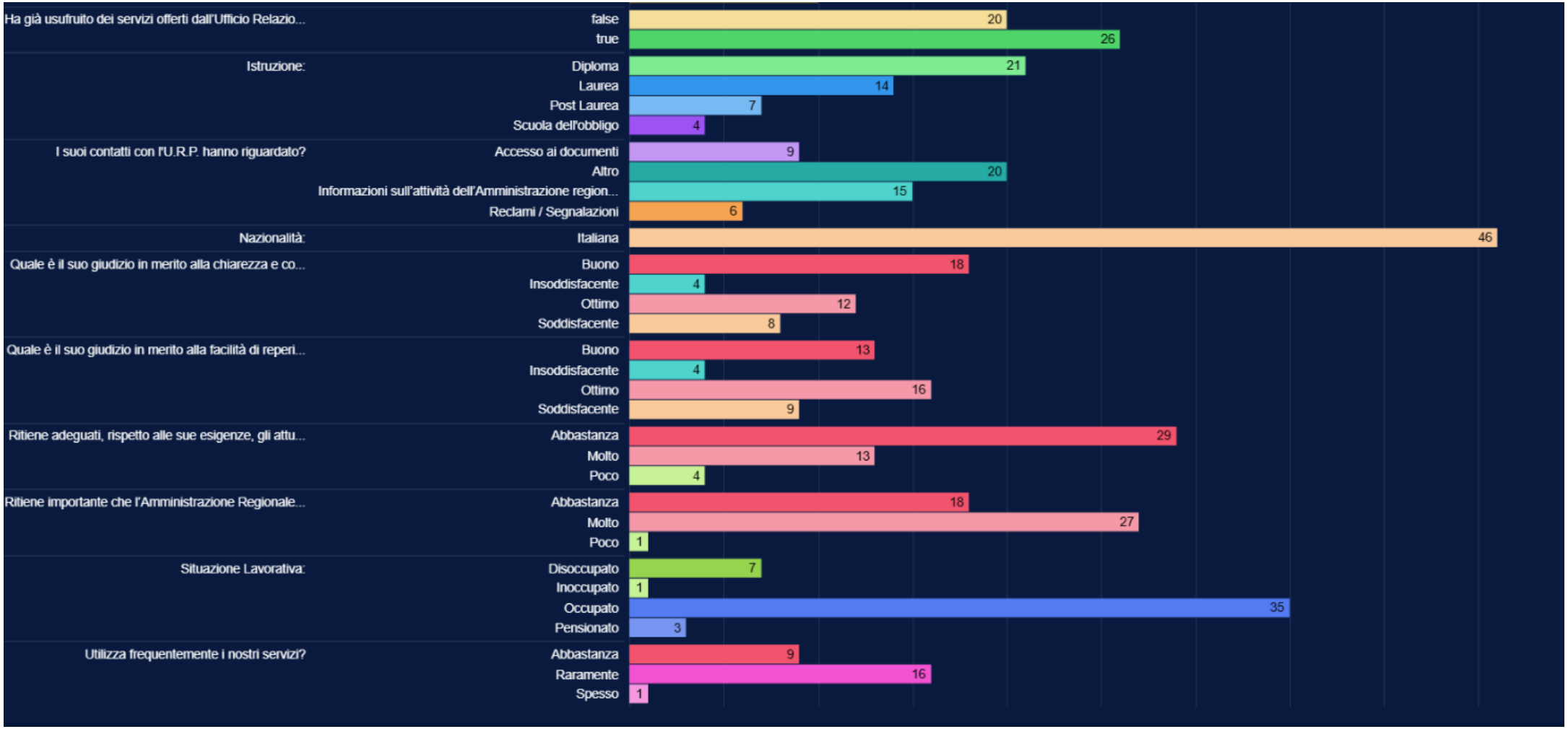
Dati risposte singole URP dell'Agricoltura
Record totali: 350



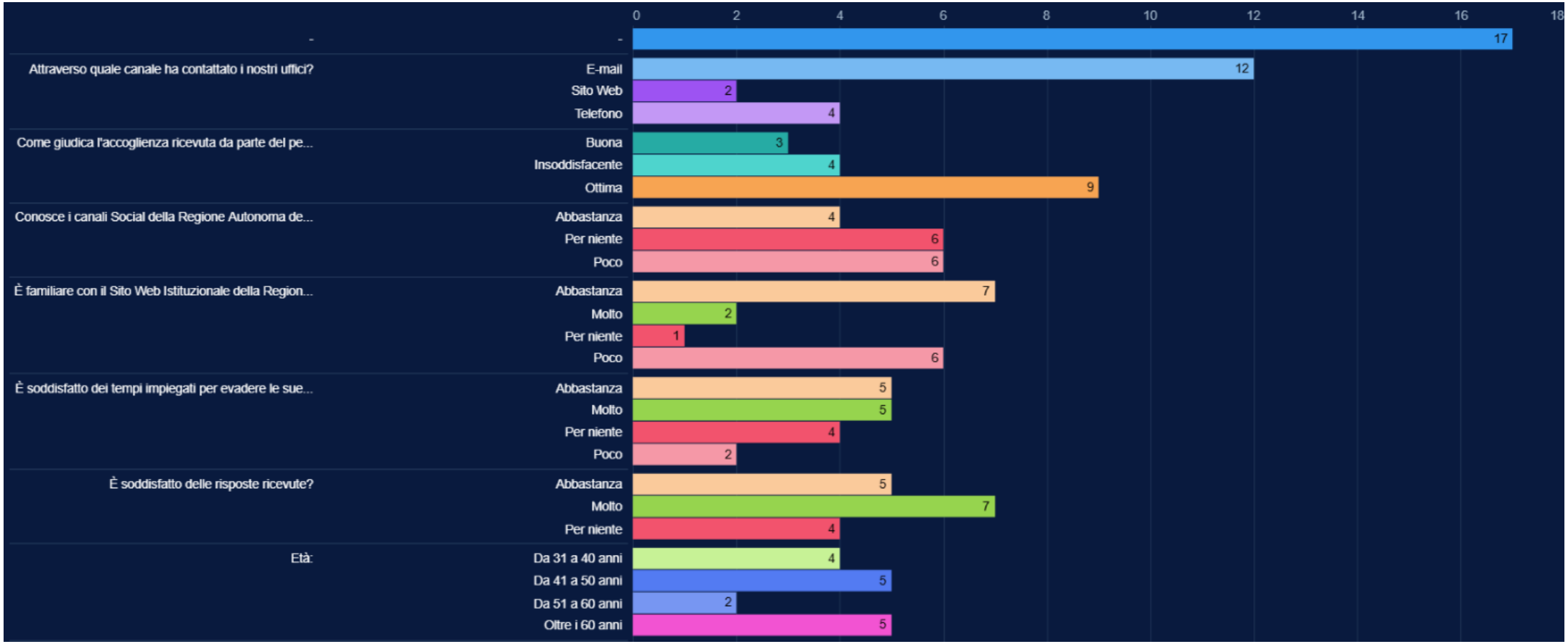
Dati risposte singole URP del Personale
Record totali: 804



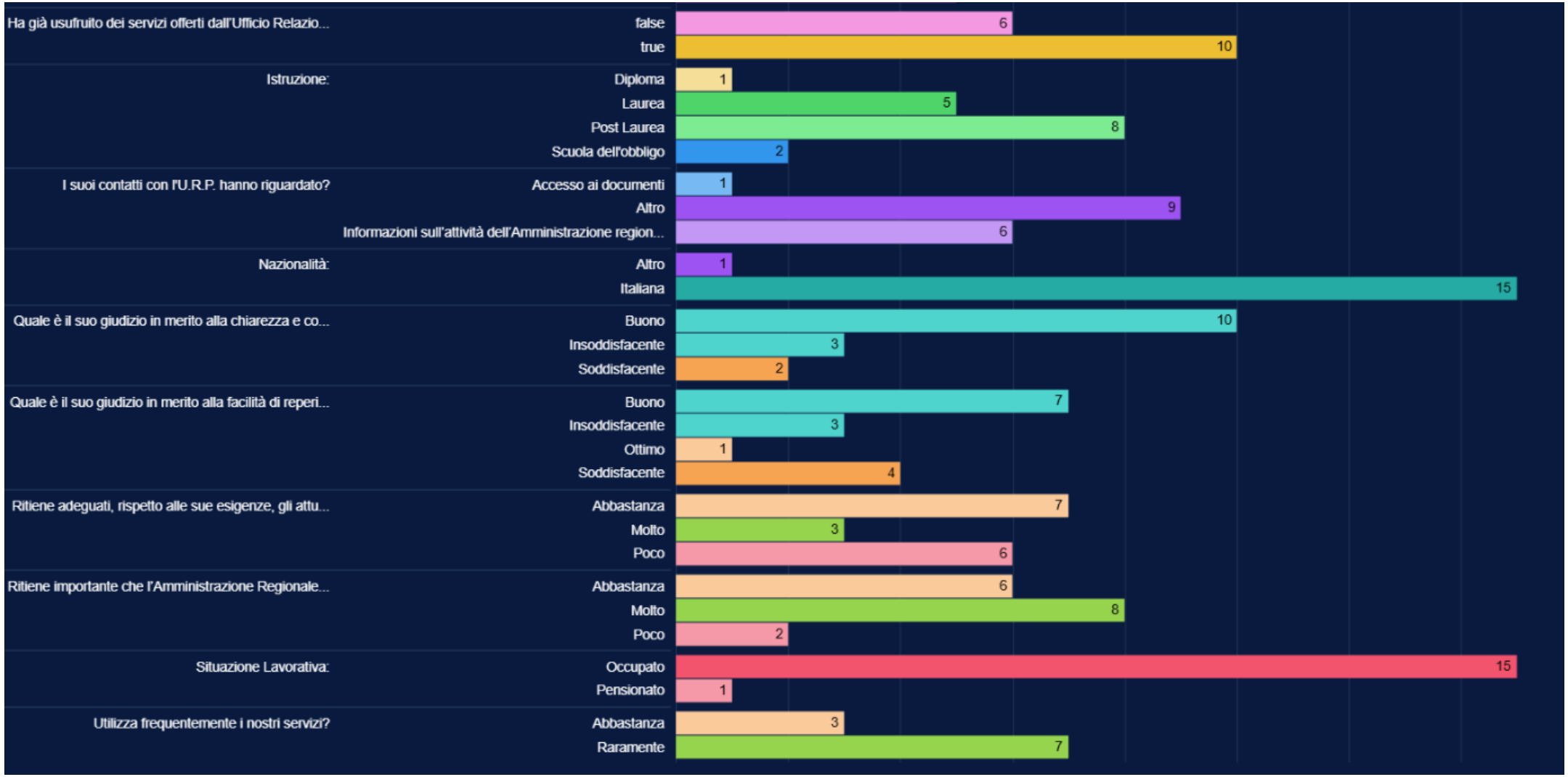
Dati risposte singole URP del Personale
Record totali: 804



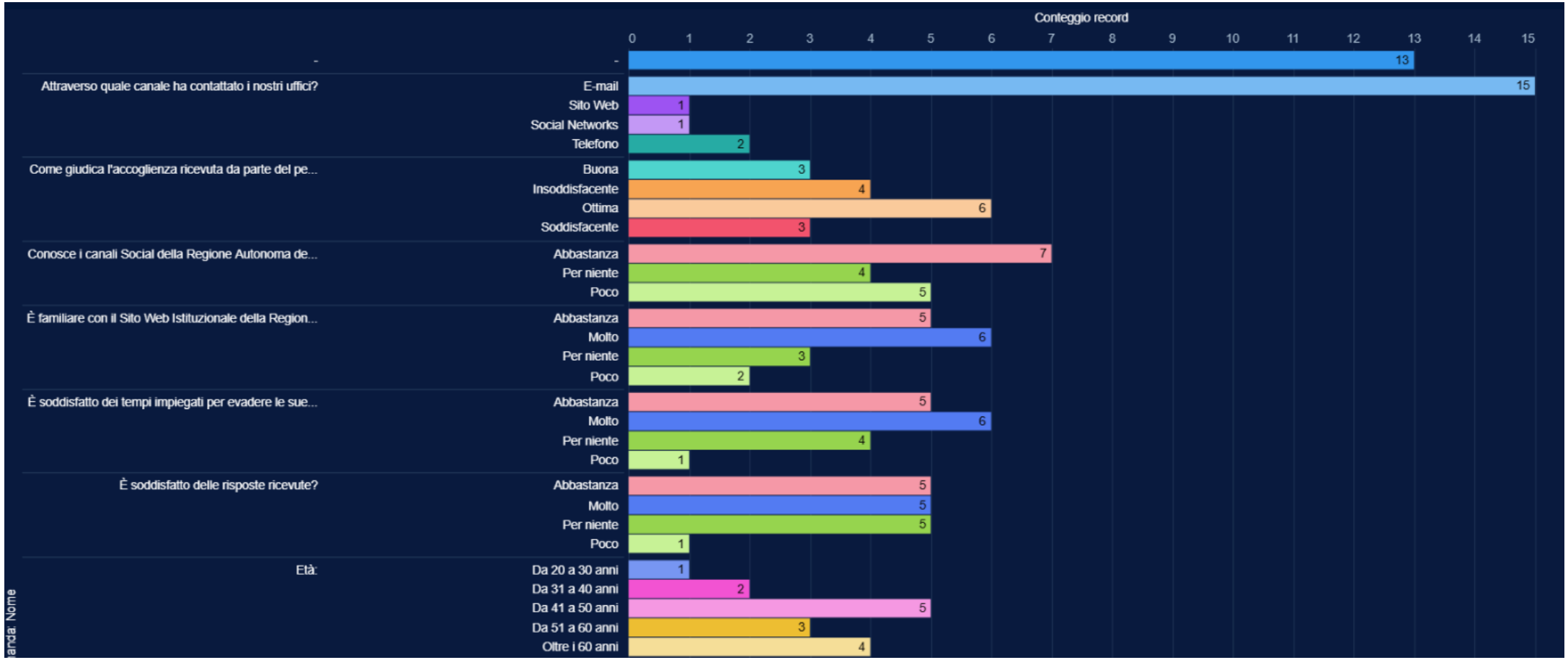
Dati risposte singole URP del CRP
Record totali: 283



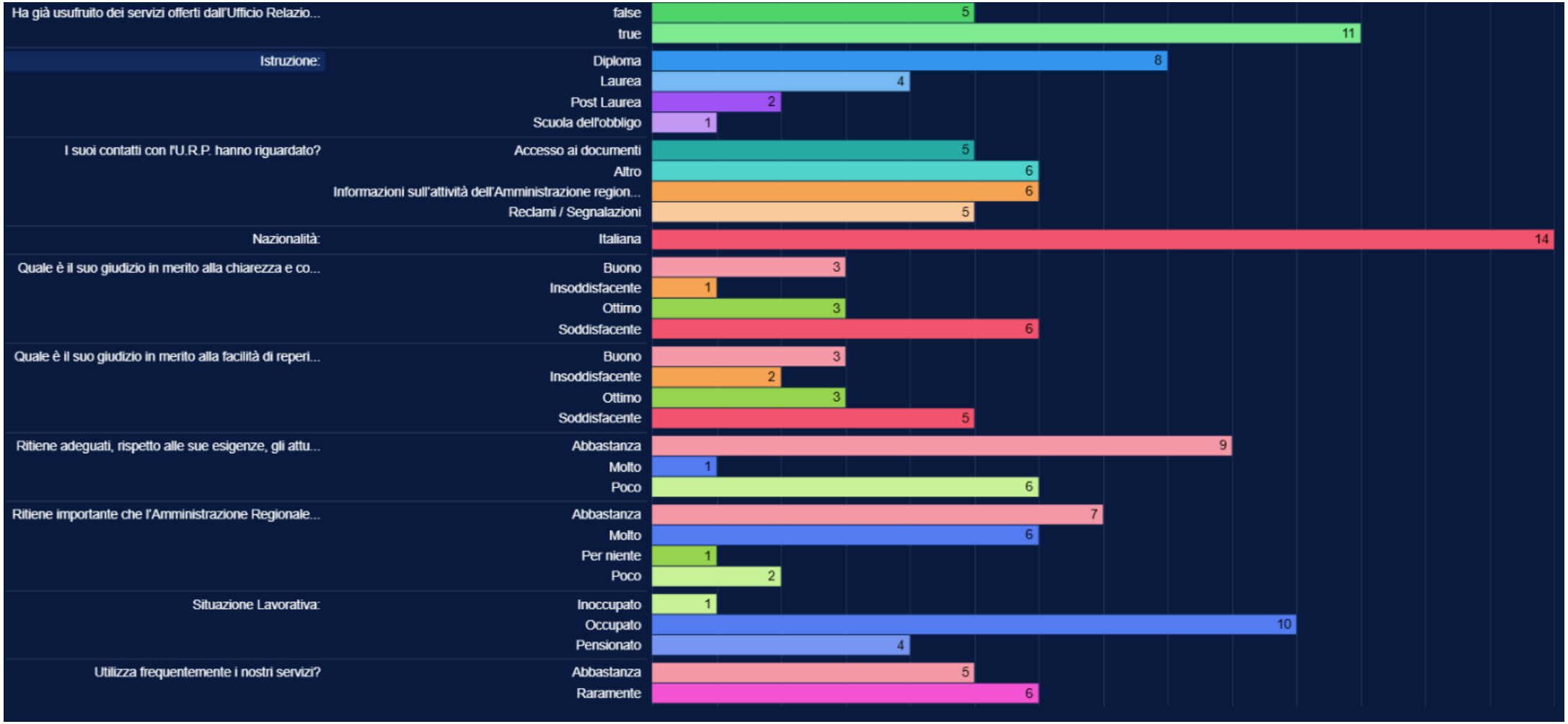
Dati risposte singole URP del CRP
Record totali: 283



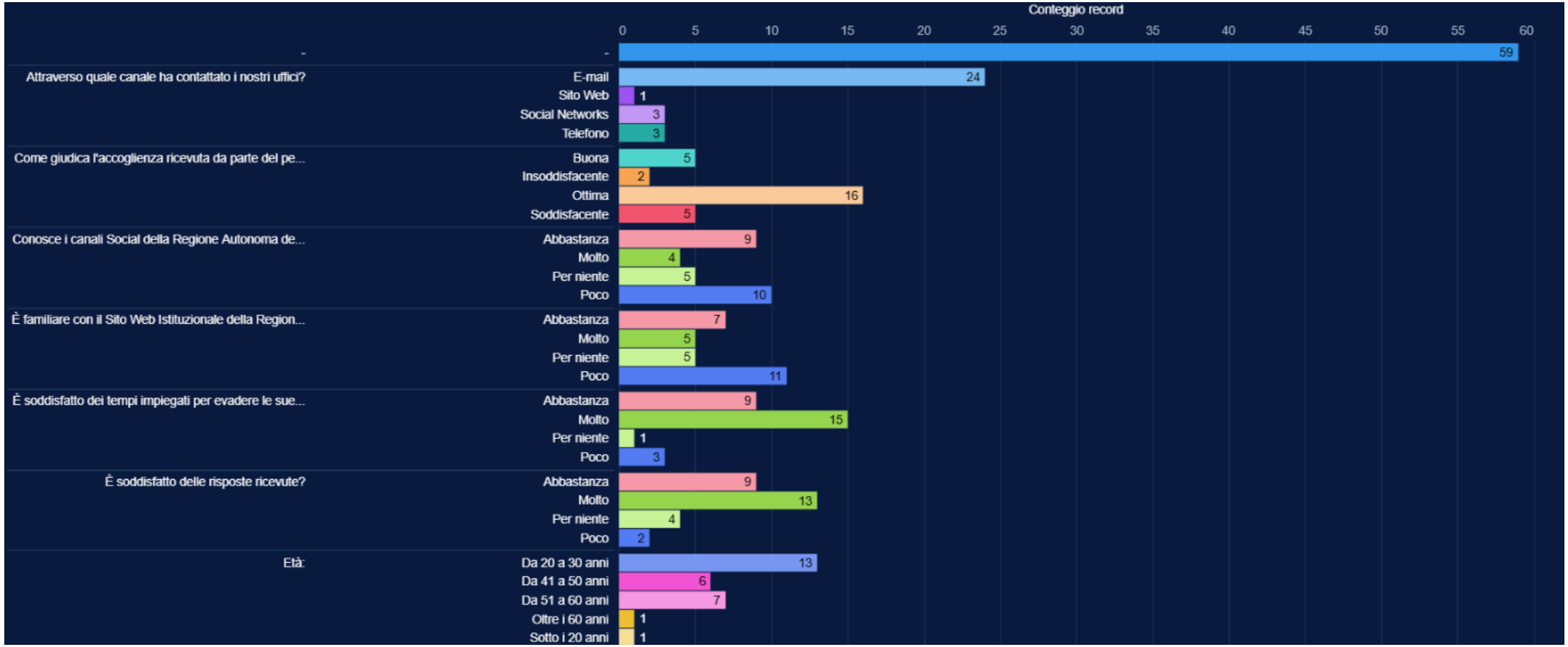
Dati risposte singole URP della Difesa dell'Ambiente
Record totali: 278



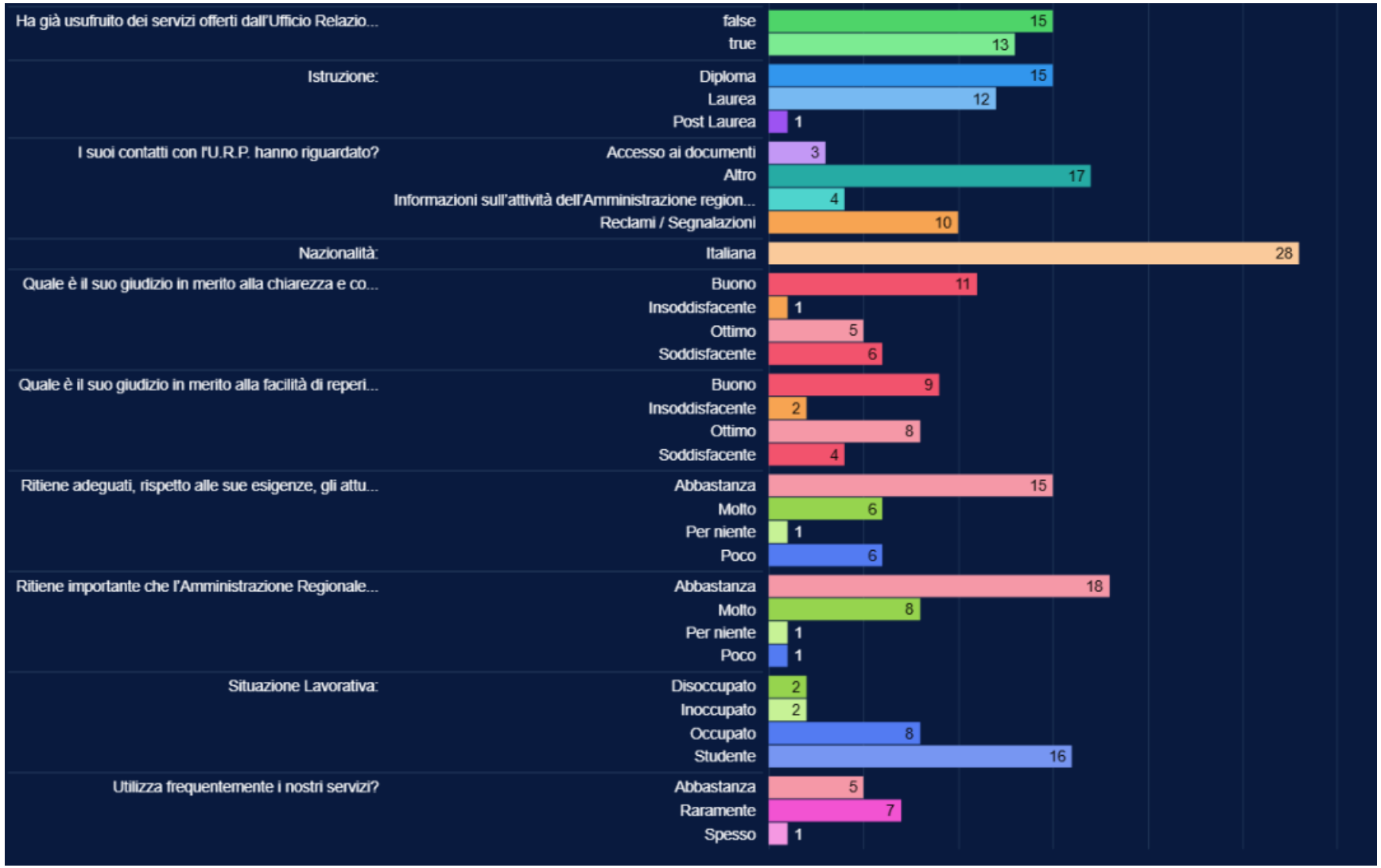
Dati risposte singole URP della Difesa dell'Ambiente
Record totali: 278



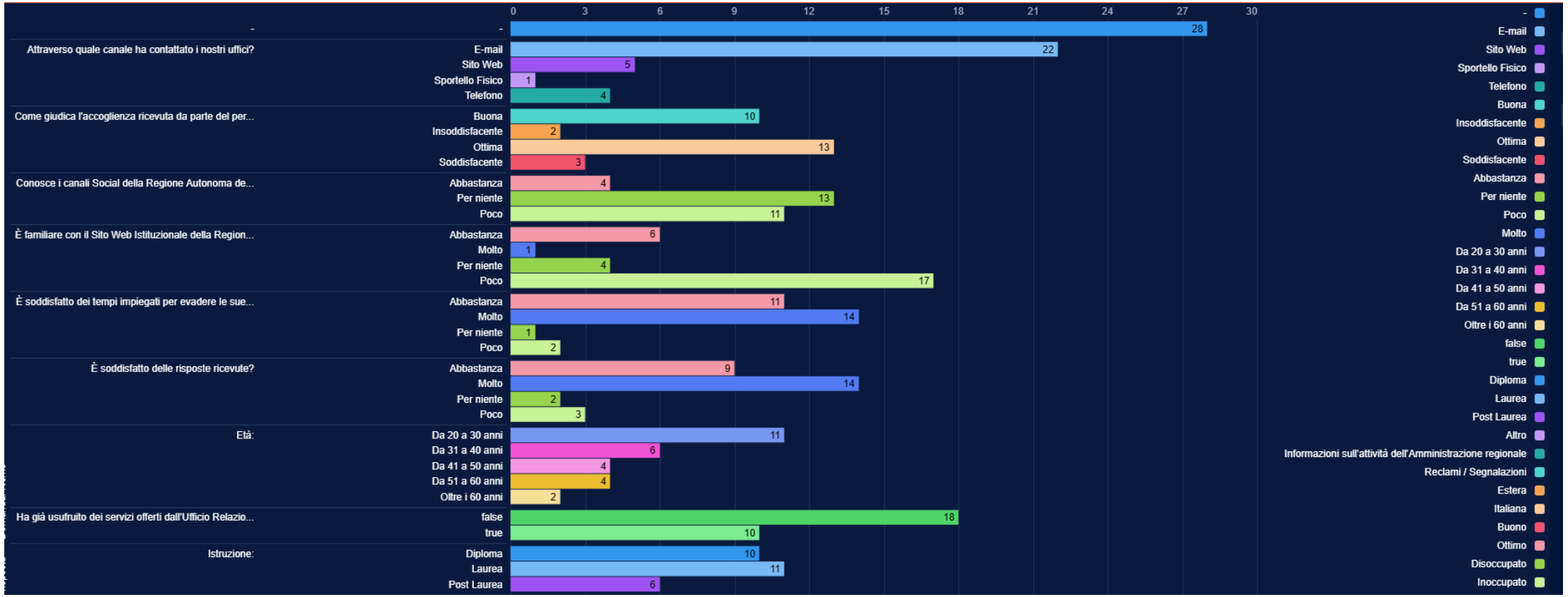
Dati risposte singole URP dell'Ersu Cagliari
Record totali: 519



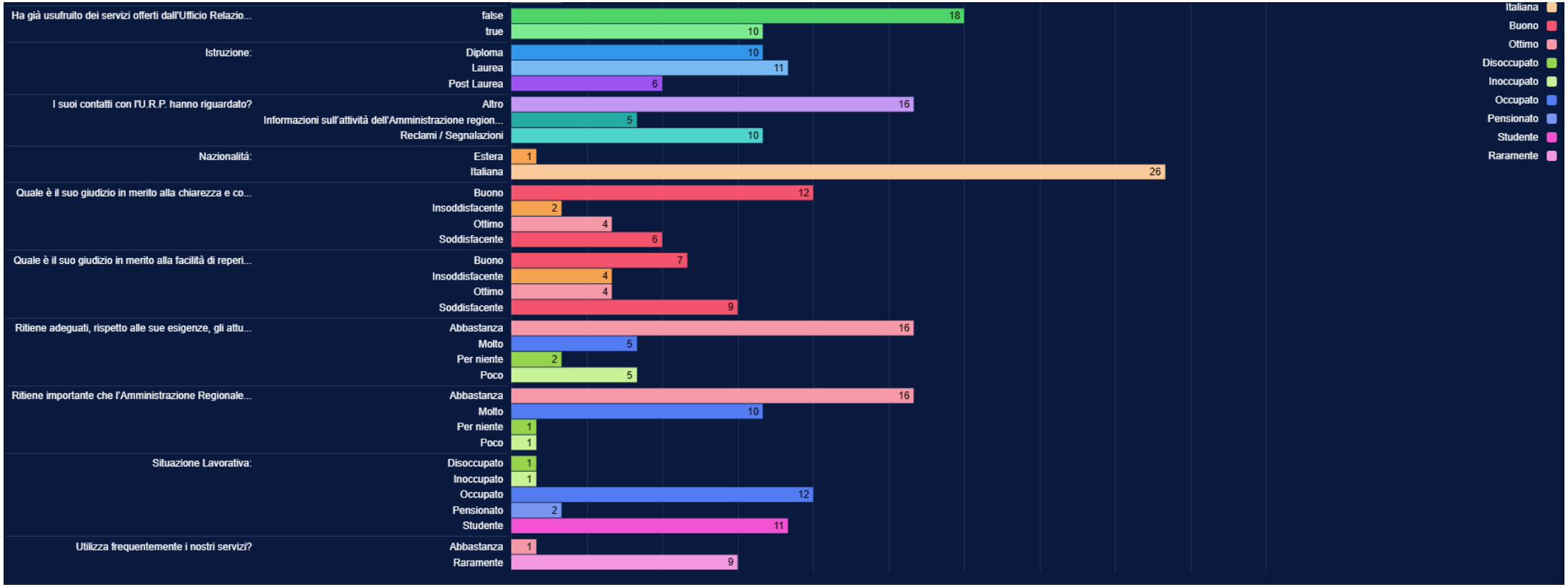
Dati risposte singole URP dell'Ersu Cagliari
Record totali: 519



Dati risposte singole URP dell'ASE di Cagliari
Record totali: 481



Dati risposte singole URP dell'ASE di Cagliari
Record totali: 481



Dati risposte singole URP dell'Industria
Record totali: 0

Domande componenti la survey

APPENDICE

REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

Grazie

REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO