

ROMA



Scuola di Formazione Capitolina

TABELLE RIEPILOGATIVE DEL QUESTIONARIO PER L'ANALISI
DEI FABBISOGNI DEL PERSONALE UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO DI ROMA CAPITALE

RISULTATI QUESTIONARIO RESPONSABILI URP

ANALISI DEL CONTESTO

Anzianità nel ruolo	Conteggio	Percentuale %
meno di 2 anni	10	41,7%
2 anni	2	8,3%
più di 2 anni	12	50,0%
Nessuna risposta	0	0,0%

TABELLA 1 - RESPONSABILI URP- ANZIANITÀ NEL RUOLO

Responsabili URP _Responsabilità incarico	Conteggio	Percentuale %
Responsabilità dedicata	6	25,0%
Responsabilità su più incarichi	18	75,0%
Nessuna risposta	0	0,0%

TABELLA 2 - RESPONSABILI URP - RESPONSABILITÀ INCARICO

Responsabili URP - Formazione	Conteggio	Percentuale %
Sì	13	54,17%
No	11	45,83%
Nessuna risposta	0	0,00%

TABELLA 3 - RESPONSABILI URP - FORMAZIONE

RISCONTRO TRA PRINCIPI DEL REGOLAMENTO E PRATICA LAVORATIVA

Responsabili URP - Riscontro tra principi enunciati e pratica lavorativa	nessuno	poco	sufficiente	molto	completo	Nessuna risposta
Sostengono e sviluppano le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini per facilitarne l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e l'esercizio dei diritti	0,0%	4,2%	12,5%	37,5%	45,8%	0,0%
Promuovono ed assicurano l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati	0,0%	0,0%	8,7%	39,1%	52,2%	4,2%
Organizzano in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati	8,7%	26,1%	30,4%	13,0%	21,7%	4,2%
Organizzano la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.	4,5%	9,1%	27,3%	27,3%	31,8%	8,3%
Curano e valorizzano la comunicazione interna per l'integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.	9,1%	22,7%	27,3%	22,7%	18,2%	8,3%

RISULTATI - RESPONSABILI URP

Rappresentano una leva per il cambiamento dell'Amministrazione perché curano la comunicazione all'interno della sfera pubblica e tra questa e la società civile	4,5%	31,8%	13,6%	36,4%	13,6%	8,3%
---	------	-------	-------	-------	-------	------

TABELLA 4 - RESPONSABILI URP - RISCONTRO TRA PRINCIPI E PRATICA (PERCENTUALI)

Responsabili URP - Riscontro tra principi enunciati e pratica lavorativa Legenda: scala 1 : 5 (1= nessun riscontro; 5= completo riscontro)	Valore medio
Sostengono e sviluppano le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini per facilitarne l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e l'esercizio dei diritti	4,3
Promuovono ed assicurano l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati	4,3
Organizzano in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati	3,0
Organizzano la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.	3,4
Curano e valorizzano la comunicazione interna per l' integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.	2,9
Rappresentano una leva per il cambiamento dell'Amministrazione perché curano la comunicazione all'interno della sfera pubblica e tra questa e la società civile	3,0

TABELLA 5 - RESPONSABILI URP - RISCONTRO TRA PRINCIPI E PRATICA (MEDIA)

TIPO DI INFORMAZIONI RICHIESTE DAL CITTADINO E FREQUENZA DI RICHIESTA

Legenda: scala 1 : 5 (1= informazione non richiesta ; 5 = informazione richiesta quotidianamente e in modo numeroso)

RESPONSABILI URP					
Tipo di informazioni	Frequenza di richiesta %				
	1	2	3	4	5
[ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI]	26,1%	4,3%	8,7%	17,4%	43,5%
[SERVIZI INFORMATIVI]	14,3%	23,8%	23,8%	19,0%	19,0%
[CULTURA]	43,5%	26,1%	21,7%	8,7%	0,0%
[TURISMO]	54,5%	22,7%	9,1%	9,1%	4,5%
[SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI]	26,1%	13,0%	17,4%	34,8%	8,7%
[FORMAZIONE E LAVORO]	40,0%	40,0%	10,0%	10,0%	0,0%
[SOCIALE E SALUTE/SANITÀ]	26,1%	17,4%	13,0%	26,1%	17,4%
[AMBIENTE]	22,7%	22,7%	18,2%	18,2%	18,2%
[CASA E URBANISTICA]	26,1%	13,0%	13,0%	43,5%	4,3%
[MOBILITA' E TRASPORTI]	28,6%	9,5%	28,6%	23,8%	9,5%
[COMMERCIO IMPRESA]	26,1%	26,1%	17,4%	21,7%	8,7%
[OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTA']	30,4%	4,3%	13,0%	34,8%	17,4%
[TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI]	21,7%	21,7%	26,1%	21,7%	8,7%
[PATRIMONIO (es ERP, ecc)]	31,8%	27,3%	22,7%	18,2%	0,0%
[SICUREZZA URBANA E PROTEZIONE CIVILE]	26,1%	17,4%	21,7%	30,4%	4,3%
[DISABILITÀ]	17,4%	13,0%	26,1%	30,4%	13,0%

TABELLA 6 - RESPONSABILI URP - TIPO DI RICHIESTE INFORMAZIONI E FREQUENZA (PERCENTUALI)

TIPO DI INFORMAZIONI RICHIESTE DAL CITTADINO E FREQUENZA DI RICHIESTA (MEDIA)

LEGENDA: SCALA 1 : 5 (1= INFORMAZIONE NON RICHIESTA ; 5 = INFORMAZIONE RICHIESTA QUOTIDIANAMENTE E IN MODO NUMEROSO)

Tipo di informazioni	Frequenza richiesta- valore medio
[ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI]	4,0
[SERVIZI INFORMATIVI]	3,0
[CULTURA]	2,0
[TURISMO]	1,0
[SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI]	3,0
[FORMAZIONE E LAVORO]	1,5
[SOCIALE E SALUTE/SANITÀ]	3,0
[AMBIENTE]	2,5
[CASA E URBANISTICA]	3,0
[MOBILITA' E TRASPORTI]	3,0
[COMMERCIO IMPRESA]	2,0
[OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTA']	3,5
[TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI]	3,0

RISULTATI - RESPONSABILI URP

[PATRIMONIO (es ERP, ecc)]	2,0
[SICUREZZA URBANA E PROTEZIONE CIVILE]	3,0
[DISABILITÀ]	3,0

TABELLA 7 - RESPONSABILI URP - TIPO DI RICHIESTE INFORMAZIONI E FREQUENZA (MEDIA)

MODALITÀ PREFERITA DI CONTATTO CON L'URP DA PARTE DEI CITTADINI

In che modo il cittadino contatta l'URP (possibilità 2 risposte)	
di persona	62,5%
per posta	8,3%
tramite telefono	75,0%
via Web	33,3%
Altro	12,5%

TABELLA 8 - RESPONSABILI URP- MODALITÀ DI CONTATTO PREFERITA CON L'URP

PREVALENZA DI UTILIZZO DELLE FONTI INFORMATIVE PER RISPONDERE ALLE RICHIESTE DEI CITTADINI

Legenda: scala 1 : 5 (1= nessun utilizzo ; 5 = utilizzo giornaliero e numeroso)

Responsabili Urp	Prevalenza di utilizzo delle fonti informative				
	archivi e sistemi informativi	circolari e regolamenti	contatto diretto con la struttura	opuscoli e carta servizi	pagina web del sito istituzionale
ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI	2	2	3	2,5	4
SERVIZI INFORMATIVI	2	2	3	2	3
CULTURA	1	2	3	3	3
TURISMO	1	1	2	2	3
SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI	1	2	4	2	4
FORMAZIONE E LAVORO	1	1	1,5	2	3
SOCIALE E SALUTE/SANITÀ	1	1	4	3	4
AMBIENTE	1	1	3	2	3
CASA E URBANISTICA	1	2	3	2	3
MOBILITÀ E TRASPORTI	1	1	2,5	2	3
COMMERCIO IMPRESA	1	2	3	2	3
OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTA'	1	1	3	2	3
TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI	1	2	3	2	3
PATRIMONIO	1	1	2	2	3
SICUREZZA URBANA E PROTEZIONE CIVILE	1	1,5	3	2	3
DISABILITÀ	1	2	4	2,5	3,5
Media totale	1,1	1,5	2,9	2,2	3,2

TABELLA 9 - RESPONSABILI URP - PREVALENZA DI USO DELLE FONTI INFORMATIVE (MEDIA)

ANALISI DEL RUOLO

FREQUENZA DI ESERCIZIO ATTIVITÀ LEGATE AL RUOLO

AREA ACCESSO/ACCOGLIENZA

MACRO AREA INFORMAZIONE							
	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Ascolto e monitoraggio delle richieste	8,3%	25,0%	45,8%	20,8%	25,0%	37,5%	37,5%
Reperimento dell'informazione	8,3%	20,8%	50,0%	20,8%	25,0%	37,5%	37,5%
Distribuzione informative e modulistica	16,7%	29,2%	29,2%	25,0%	25,0%	37,5%	37,5%
MACRO AREA ORIENTAMENTO/ASSISTENZA							
	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Accompagnamento degli utenti nei casi necessari	12,5%	45,8%	25,0%	16,7%	20,8%	41,7%	37,5%
Supporto alla consultazione e alla compilazione della modulistica	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	16,7%	41,7%	41,7%
Orientamento per facilitare l'accesso agli uffici comunali e ad altre amministrazioni (orari, indirizzi, referenti)	12,5%	12,5%	50,0%	25,0%	20,8%	50,0%	29,2%

AREA COMUNICAZIONE

MACRO AREA COMUNICAZIONE INTERNA							
	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità à Primaria	Responsabilità à Condivisa	Nessuna risposta
Reperimento, verifica, aggiornamento, dati e modulistica	12,5%	16,7%	45,8%	25,0%	20,8%	41,7%	37,5%
Gestione rapporti con uffici interni e altri enti	4,2%	20,8%	45,8%	29,2%	33,3%	37,5%	29,2%
Gestione reclami, elaborazione dati monitorati	12,5%	12,5%	41,7%	33,3%	37,5%	37,5%	25,0%
MACRO AREA COMUNICAZIONE ESTERNA							
	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità à Primaria	Responsabilità à Condivisa	Nessuna risposta
Promozione eventi	41,7%	29,2%	20,8%	8,3%	12,5%	25,0%	62,5%
Materiale informativo cartaceo	37,5%	41,7%	8,3%	12,5%	12,5%	25,0%	62,5%
Informazioni telematiche /web	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%	16,7%	37,5%	45,8%
Rapporti con l'ufficio stampa	54,2%	29,2%	4,2%	12,5%	12,5%	25,0%	62,5%
Rapporti con altri enti	33,3%	41,7%	4,2%	20,8%	20,8%	25,0%	54,2%

AREA PARTECIPAZIONE/TUTELA

MACRO AREA ACCESSO AGLI ATTI							
	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità à Primaria	Responsabilità à Condivisa	Nessuna risposta
Formalizzazione di procedure di accesso e individuazione	16,7%	20,8%	41,7%	20,8%	33,3%	29,2%	37,5%

RISULTATI - RESPONSABILI URP

Responsabile di Procedimento							
Richiesta e consegna di documentazione	25,0%	25,0%	29,2%	20,8%	29,2%	33,3%	37,5%
Presenza di sito Web con estrapolazione modulistica	25,0%	37,5%	25,0%	12,5%	25,0%	25,0%	50,0%
MACRO AREA CARTA DEI SERVIZI							
	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità à Primaria	Responsabilità à Condivisa	Nessuna risposta
Implementazione e aggiornamento Carta dei Servizi (CdS) e comunicazioni al Coordinamento Urp	29,2%	25,0%	25,0%	20,8%	29,2%	25,0%	45,8%
Pubblicizzazione CdS	50,0%	16,7%	20,8%	12,5%	12,5%	20,8%	66,7%

AREA MONITORAGGIO/MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

MACRO AREA GESTIONE DEI RECLAMI							
	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità à Primaria	Responsabilità à Condivisa	Nessuna risposta
Formalizzazione della procedura di gestione dei reclami nella CdS	33,3%	33,3%	8,3%	25,0%	20,8%	37,5%	41,7%
Stesura e presentazione report periodici sui reclami raccolti	16,7%	8,3%	54,2%	20,8%	41,7%	25,0%	33,3%
Analisi dei reclami finalizzata ad azioni di miglioramento	25,0%	20,8%	37,5%	16,7%	29,2%	29,2%	41,7%
MACRO AREA CUSTOMER SATISFACTION							

RISULTATI - RESPONSABILI URP

	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Predisposizione e indagini di soddisfazione per i servizi resi dall'URP (es. trasparenza)	29,2%	25,0%	25,0%	20,8%	41,7%	12,5%	45,8%
Predisposizione e indagini di soddisfazione per i servizi resi dagli altri uffici	58,3%	25,0%	4,2%	12,5%	16,7%	4,2%	79,2%

TABELLA 10 - RESPONSABILI URP - FREQUENZA ESERCIZIO ATTIVITÀ LEGATE AL RUOLO (PERCENTUALI)

ANALISI COMPETENZE

COMPETENZE PROFESSIONALI: CONOSCENZE E CAPACITÀ OPERATIVE

Migliorare le conoscenze e capacità operative (sapere e saper fare) responsabili	Ne so poco o niente	Mi piacerebbe/sarebbe utile approfondire	Non ho necessità di approfondire	Nessuna risposta
Struttura, competenze e organizzazione delle attività dell'amministrazione	0,0%	58,3%	37,5%	4,2%
La missione, il ruolo degli URP e il regolamento organizzativo di Roma Capitale	0,0%	54,2%	41,7%	4,2%
L'organizzazione dell'URP nell'ambito dell'ente e del territorio	0,0%	62,5%	33,3%	4,2%
Il quadro normativo sulla comunicazione pubblica, l'informazione, la stampa, la privacy	8,3%	75,0%	12,5%	4,2%
La predisposizione di piani annuali di comunicazione	33,3%	54,2%	8,3%	4,2%
Predisposizione delle campagne di informazione	37,5%	50,0%	8,3%	4,2%
Normative sulla comunicazione e il diritto di accesso dei cittadini	0,0%	66,7%	29,2%	4,2%
L'analisi dei processi di trasformazione dei sistemi amministrativi	16,7%	70,8%	8,3%	4,2%
Le tecniche e gli strumenti della comunicazione e dell'informazione	8,3%	79,2%	8,3%	4,2%
L'utilizzo delle nuove tecnologie, qualità della comunicazione pubblica su internet	16,7%	75,0%	4,2%	4,2%
Semplificazione del linguaggio e tecniche di elaborazione dei messaggi e prodotti di comunicazione efficaci	8,3%	75,0%	12,5%	4,2%
La qualità dei servizi	16,7%	66,7%	8,3%	8,3%
La comunicazione dell'ascolto	16,7%	54,2%	25,0%	4,2%
Gestione dei disservizi e dei reclami	8,3%	66,7%	20,8%	4,2%
I sistemi di rilevazione dei fabbisogni e la customer satisfaction	12,5%	62,5%	20,8%	4,2%

RISULTATI - RESPONSABILI URP

Strumenti e canali innovativi di relazione con i cittadini, gestione dei sistemi e-participation	20,8%	66,7%	8,3%	4,2%
Gestione dell'utenza straniera	33,3%	50,0%	12,5%	4,2%
Utilizzo e gestione dei sistemi informatici di rete e dedicati alla comunicazione	25,0%	58,3%	12,5%	4,2%
Uso programmi informatici per la rilevazione e archiviazione dei dati	16,7%	62,5%	12,5%	8,3%
Nozioni di lingue straniere	25,0%	62,5%	4,2%	8,3%
Nozioni di normative e processi	16,7%	45,8%	16,7%	20,8%

TABELLA 11 - RESPONSABILI URP - FABBISOGNI COMPETENZE OPERATIVE

FABBISOGNI COMPETENZE TRASVERSALI

Migliorare l'orientamento al risultato (Responsabili)	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Stabilire in proprio obiettivi di lavoro	20,8%	66,7%	12,5%
Definire e pianificare tempi e metodi per raggiungere gli obiettivi prefissati	25,0%	66,7%	8,3%
Rispetto delle scadenze	8,3%	83,3%	8,3%
Collaborare alla introduzione di nuovi metodi, procedure e strumenti di lavoro	29,2%	62,5%	8,3%
MEDIA TOTALE	20,8%	69,8%	9,4%
Migliorare la consapevolezza organizzativa	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Conoscere, comprendere ed utilizzare la cultura organizzativa, anche in rapporto con istituzioni esterne	33,3%	58,3%	8,3%
Individuare i responsabili delle decisioni e le persone che possono influenzarli, nonché le strutture formali e informali della propria Struttura di appartenenza	16,7%	75,0%	8,3%
Leggere e interpretare gli eventi che possono produrre cambiamenti su individui o gruppi all'interno dell'Amministrazione	33,3%	54,2%	12,5%
Leggere e interpretare gli eventi che possono produrre cambiamenti sull'organizzazione del lavoro	37,5%	54,2%	8,3%
MEDIA TOTALE	30,2%	60,4%	9,4%
Migliorare il lavoro di gruppo e cooperazione	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Mettere a disposizione le informazioni, le conoscenze e le competenze che possono risultare utili al gruppo ai fini del raggiungimento di un obiettivo comune	8,3%	83,3%	8,3%
Evitare le situazioni di conflitto e la loro degenerazione in ambito personale	16,7%	79,2%	4,2%
Negoziare soluzioni tra le possibili alternative e mediare tra le posizioni espresse all'interno del gruppo	16,7%	79,2%	4,2%
Adottare modalità di lavoro e strumenti condivisi	12,5%	79,2%	8,3%
MEDIA TOTALE	13,5%	80,2%	6,3%
Migliorare la flessibilità lavorativa	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Adattarsi efficacemente ad un'ampia gamma di situazione lavorative, anche con persone diverse	8,3%	83,3%	8,3%
Modificare i comportamenti in funzione del problema, del contesto e della situazione	16,7%	79,2%	4,2%
Adattarsi ai cambiamenti dell'organizzazione e/o del ruolo	8,3%	83,3%	8,3%

RISULTATI - RESPONSABILI URP

Applicare in modo flessibile regole e procedure, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione	8,3%	87,5%	4,2%
MEDIA TOTALE	10,4%	83,3%	6,3%
Migliorare la capacità comunicativa			
Comprendere le variabili fondamentali del processo	20,8%	70,8%	8,3%
Riconoscere gli stili comunicativi propri e degli interlocutori, per poter gestire al meglio le situazioni di lavoro	25,0%	66,7%	8,3%
Utilizzare le tecniche di informazione e di comunicazione più adatte ai differenti interlocutori	29,2%	66,7%	4,2%
Ascoltare efficacemente per saper rispondere alle esigenze altrui	25,0%	70,8%	4,2%
MEDIA TOTALE	25,0%	68,8%	6,3%
Migliorare l'orientamento al cittadino/utente	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Comprendere le differenze tra cittadini, utenti e la loro gestione all'interno del Sistema	29,2%	62,5%	8,3%
Comprendere le esigenze e le aspettative del cittadino/utente	25,0%	66,7%	8,3%
Gestire i rapporti con il cittadino/utente in modo sistematico, rilevando la loro soddisfazione allo scopo di accrescerla	33,3%	58,3%	8,3%
Stabilire obiettivi che siano in linea con le necessità del cittadino/utente e comunicarli all'interno dell'organizzazione	29,2%	62,5%	8,3%
Misurare la soddisfazione del cittadino/utente e gestire le informazioni per migliorare il sistema organizzativo interno della struttura	25,0%	66,7%	8,3%
MEDIA TOTALE	28,3%	63,3%	8,3%
Migliorare la capacità di coinvolgimento personale	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Comprendere che tutte le persone dell'organizzazione sono importanti ai fini del raggiungimento della Qualità	12,5%	79,2%	8,3%
Stabilire obiettivi personali con i quali confrontarsi	12,5%	79,2%	8,3%
Ricerca in maniera continua occasioni per sviluppare le competenze, le conoscenze e le esperienze	4,2%	87,5%	8,3%
Contribuire ad individuare ed affrontare i problemi che impediscono il funzionamento dell'Ufficio in un'ottica di Qualità	12,5%	79,2%	8,3%
MEDIA TOTALE	10,4%	81,3%	8,3%
Migliorare l'approccio per processi			
Trasformare le esigenze dei clienti (interni ed esterni), delle normative cogenti in requisiti da rispettare	33,3%	50,0%	16,7%

RISULTATI - RESPONSABILI URP

Identificare quali attività sono necessarie per ottenere i risultati desiderati	25,0%	62,5%	12,5%
Identificare le interfacce tra le diverse attività	25,0%	62,5%	12,5%
Contribuire alla definizione di responsabilità chiare per le attività chiave dell'organizzazione	25,0%	62,5%	12,5%
Misurare e analizzare l'efficienza ed efficacia delle attività chiave e la loro potenzialità di miglioramento	20,8%	66,7%	12,5%
MEDIA TOTALE	25,8%	60,8%	13,3%
Migliorare la capacità di decidere	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Utilizzare le tecniche statistiche per misurare, analizzare e interpretare la variabilità dei dati	37,5%	54,2%	8,3%
Assicurare che i dati e le informazioni valutate siano sufficientemente accurate e veritiere	29,2%	62,5%	8,3%
Rendere i dati accessibili a chi ne ha bisogno all'interno	25,0%	66,7%	8,3%
MEDIA TOTALE	30,6%	61,1%	8,3%
Migliorare i rapporti di reciproco beneficio con gli stakeholders (Associazioni consumatori)	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Individuare le criticità dei servizi per migliorare la gestione dei processi di lavoro	37,5%	54,2%	8,3%
Individuare e condividere con gli stakeholders attività congiunte per lo sviluppo ed il miglioramento	41,7%	50,0%	8,3%
MEDIA TOTALE	39,6%	52,1%	8,3%
Migliorare le competenze metodologiche	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Conoscere e interpretare le diverse normative UNI EN ISO	54,2%	33,3%	12,5%
Sviluppare un progetto di Sistema di Gestione delle Qualità comprensivo della definizione dei processi, delle procedure e della modulistica di supporto	54,2%	37,5%	8,3%
Saper implementare un Sistema di Gestione della Qualità e saperne garantire il miglioramento continuo	54,2%	37,5%	8,3%
MEDIA TOTALE	54,2%	36,1%	9,7%
Rafforzare le capacità di miglioramento continuo	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Migliorare continuamente il sistema attraverso la misurazione, la valutazione e l'autovalutazione	29,2%	62,5%	8,3%
Acquisire consapevolezza del valore di obiettivo individuale attribuito al miglioramento continuo del servizio	29,2%	58,3%	12,5%
MEDIA TOTALE	29,2%	60,4%	10,4%

TABELLA 12 - RESPONSABILI URP - FABBISOGNI COMPETENZE TRASVERSALI

OPERATORI URP

ANALISI CONTESTO

Operatori - Anzianità nel ruolo	Conteggio	Percentuale %
Meno di 2 anni	30	25,21%
2 anni	4	3,36%
Più di 2 anni	83	69,75%
Nessuna risposta	2	1,68%

TABELLA 13- OPERATORI URP - ANZIANITÀ NEL RUOLO

Operatori Urp - Assegnazione al ruolo	Conteggio	Percentuale %
Assegnazione dedicata	93	78,15%
Assegnazione parziale	22	18,49%
Nessuna risposta	4	3,36%

TABELLA 14 - OPERATORI URP - ASSEGNAZIONE AL RUOLO

Operatori Urp – Formazione ai sensi della l.150/2000	Conteggio	Percentuale %
Sì	64	53,78%
No	47	39,50%
Nessuna risposta	8	6,72%

TABELLA 15 - OPERATORI URP_ FORMAZIONE AI SENSI DELLA L. 150/2000

RISCONTRO TRA PRINCIPI DEL REGOLAMENTO E PRATICA LAVORATIVA

Operatori URP - Riscontro tra principi enunciati e pratica lavorativa	nessuno	poco	sufficiente	molto	completo	Nessuna risposta
Sostengono e sviluppano le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini per facilitarne l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e l'esercizio dei diritti	0,9%	4,3%	15,4%	24,8%	54,7%	1,7%
Promuovono ed assicurano l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati	0,0%	3,4%	12,0%	22,2%	62,4%	1,7%
Organizzano in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati	4,3%	16,2%	35,9%	19,7%	23,9%	1,7%
Organizzano la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.	3,4%	12,7%	14,4%	21,2%	48,3%	0,8%

RISULTATI - OPERATORI URP

Curano e valorizzano la comunicazione interna per l'integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.	7,0%	19,1%	17,4%	23,5%	33,0%	3,4%
Rappresentano una leva per il cambiamento dell'Amministrazione perché curano la comunicazione all'interno della sfera pubblica e tra questa e la società civile	7,7%	12,0%	17,9%	29,1%	33,3%	1,7%

TABELLA 16 - OPERATORI URP_ RISCONTRO TRA PRINCIPI E PRATICA (PERCENTUALI)

Operatori URP - Riscontro tra principi enunciati e pratica lavorativa	Valore medio
Sostengono e sviluppano le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini per facilitarne l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e l'esercizio dei diritti	4,3
Promuovono ed assicurano l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati	4,4
Organizzano in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati	3,4
Organizzano la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.	4,0
Curano e valorizzano la comunicazione interna per l'integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi.	3,6
Rappresentano una leva per il cambiamento dell'Amministrazione perché curano la comunicazione all'interno della sfera pubblica e tra questa e la società civile	3,7

TABELLA 17 - OPERATORI URP - RISCONTRO TRA PRINCIPI E PRATICA (MEDIA)

TIPO DI INFORMAZIONI RICHIESTE DAL CITTADINO E FREQUENZA DI RICHIESTA

Legenda: scala 1 : 5 (1= informazione non richiesta ; 5 = informazione richiesta quotidianamente e in modo numeroso)

Operatori URP	Frequenza %				
	1	2	3	4	5
[ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI]	8,3%	15,6%	0,0%	8,3%	67,9%
[SERVIZI INFORMATIVI]	8,2%	9,1%	11,8%	26,4%	44,5%
[CULTURA]	28,0%	37,4%	28,0%	4,7%	1,9%
[TURISMO]	40,6%	29,2%	19,8%	4,7%	5,7%
[SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI]	18,3%	12,8%	26,6%	28,4%	13,8%
[FORMAZIONE E LAVORO]	17,8%	24,3%	26,2%	26,2%	5,6%
[SOCIALE E SALUTE/SANITÀ]	14,6%	13,6%	13,6%	19,4%	38,8%
[AMBIENTE]	17,6%	13,9%	15,7%	19,4%	33,3%
[CASA E URBANISTICA]	12,8%	5,5%	17,4%	25,7%	38,5%
[MOBILITÀ E TRASPORTI]	13,2%	12,3%	27,4%	31,1%	16,0%
[COMMERCIO IMPRESA]	15,2%	13,3%	35,2%	24,8%	11,4%
[OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTA']	15,9%	10,3%	16,8%	22,4%	34,6%
[TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI]	5,7%	12,3%	37,7%	21,7%	22,6%
[PATRIMONIO (es ERP, ecc)]	19,0%	21,0%	27,6%	16,2%	16,2%
[SICUREZZA URBANA E PROTEZIONE CIVILE]	19,8%	21,7%	14,2%	21,7%	22,6%
[DISABILITÀ]	12,0%	7,4%	19,4%	27,8%	33,3%

TABELLA 18 - OPERATORI URP_ TIPO DI INFORMAZIONI RICHIESTE E FREQUENZA (PERCENTUALE)

RISULTATI - OPERATORI URP

Legenda: scala 1 : 5 (1= informazione non richiesta ; 5 = informazione richiesta quotidianamente e in modo numeroso)

Operatori URP	
Tipo di informazioni richieste	Frequenza richiesta- valore medio
[ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI]	5,0
[SERVIZI INFORMATIVI]	4,0
[CULTURA]	2,0
[TURISMO]	2,0
[SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI]	3,0
[FORMAZIONE E LAVORO]	3,0
[SOCIALE E SALUTE/SANITÀ]	4,0
[AMBIENTE]	4,0
[CASA E URBANISTICA]	4,0
[MOBILITA' E TRASPORTI]	3,0
[COMMERCIO IMPRESA]	3,0
[OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTA']	4,0
[TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI]	3,0
[PATRIMONIO (es ERP, ecc)]	3,0
[SICUREZZA URBANA E PROTEZIONE CIVILE]	3,0
[DISABILITÀ]	4,0

TABELLA 19 - OPERATORI URP_ INFORMAZIONI RICHIESTE DAL CITTADINO- TASSO DI FREQUENZA (MEDIA)

MODALITÀ PREFERITA DI CONTATTO CON L'URP DA PARTE DEI CITTADINI

Come il cittadino contatta l'Urp	
di persona	71,4%
per posta	16,0%
tramite telefono	78,2%
via Web	14,3%
Altro	11,8%

TABELLA 20 - OPERATORI URP_ MODALITÀ DI CONTATTO PREFERITA DAL CITTADINO CON L'URP

PREVALENZA DI UTILIZZO DELLE FONTI INFORMATIVE PER RISPONDERE ALLE RICHIESTE DEI CITTADINI

Legenda: scala 1 : 5 (1= nessun utilizzo ; 5 = utilizzo giornaliero e numeroso)

Operatori Urp - Prevalenza utilizzo delle fonti informative - valore medio					
	contatto diretto con la Struttura	Pagine web del sito istituzionale	opuscoli e carta dei servizi	circolari e regolamenti	archivi o sistemi informatici
ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI	4,0	4,0	2	2,0	3,0
SERVIZI INFORMATIVI	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0
CULTURA	3,0	4,0	2,0	2,0	2,0
TURISMO	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0
SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI	4,0	4,0	3,0	2,3	2,6
FORMAZIONE E LAVORO	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0
SOCIALE E SALUTE/SANITÀ	4,0	4,0	3,0	2,0	2,3
AMBIENTE	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0
CASA E URBANISTICA	4,0	4,0	3,0	2,0	2,8
MOBILITA' E TRASPORTI	3,0	4,0	2,7	2,0	2,0
COMMERCIO IMPRESA	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0
OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTA'	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0
TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0
PATRIMONIO	3,0	3,4	2,0	2,0	2,0
SICUREZZA URBANA E PROTEZIONE CIVILE	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0
DISABILITÀ	4,0	4,0	2,8	2,3	2,0
Media totale	3,6	3,8	2,3	2,0	2,2

TABELLA 21 - OPERATORI URP - PREVALENZA DELLE FONTI INFORMATIVE UTILIZZATE PER RISPONDERE AL CITTADINO

ANALISI DEL RUOLO

FREQUENZA DI ESERCIZIO ATTIVITÀ LEGATE AL RUOLO

AREA ACCESSO/ACCOGLIENZA							
MACRO AREA INFORMAZIONE							
	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Ascolto e monitoraggio delle richieste	2,5%	4,2%	84,9%	8,4%	16,0%	54,6%	29,4%
Reperimento	2,5%	4,2%	84,0%	9,2%	11,8%	56,3%	31,9%

RISULTATI - OPERATORI URP

dell'informazione							
Distribuzione informative e modulistica	5,9%	16,0%	68,9%	9,2%	11,8%	53,8%	34,5%
MACRO AREA ORIENTAMENTO/ASSISTENZA							
	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Accompagnamento degli utenti nei casi necessari	10,1%	33,6%	49,6%	6,7%	10,9%	53,8%	35,3%
Supporto alla consultazione e alla compilazione della modulistica	6,7%	31,1%	55,5%	6,7%	11,8%	51,3%	37,0%
Orientamento per facilitare l'accesso agli uffici comunali e ad altre amministrazioni (orari, indirizzi, referenti)	3,4%	7,6%	83,2%	5,9%	11,8%	53,8%	34,5%

AREA COMUNICAZIONE

MACRO AREA COMUNICAZIONE INTERNA

	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Reperimento, verifica, aggiornamento, dati e modulistica	5,9%	21,0%	66,4%	6,7%	8,4%	54,6%	37,0%
Gestione rapporti con uffici interni e altri enti	4,2%	18,5%	68,1%	9,2%	11,8%	51,3%	37,0%
Gestione reclami, elaborazione dati monitorati	16,0%	13,4%	58,0%	12,6%	16,0%	50,4%	33,6%

MACRO AREA COMUNICAZIONE ESTERNA

	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Promozione	56,3%	26,1%	9,2%	8,4%	2,5%	36,1%	61,3%

RISULTATI - OPERATORI URP

eventi							
Materiale informativo cartaceo	36,1%	33,6%	21,8%	8,4%	2,5%	37,0%	60,5%
Informazioni telematiche /web	33,6%	17,6%	40,3%	8,4%	6,7%	34,5%	58,8%
Rapporti con l'ufficio stampa	76,5%	8,4%	5,9%	9,2%	0,8%	28,6%	70,6%
Rapporti con altri enti	47,1%	31,9%	11,8%	9,2%	5,0%	35,3%	59,7%

AREA PARTECIPAZIONE/TUTELA

MACRO AREA ACCESSO AGLI ATTI

	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Formalizzazioni e di procedure di accesso e individuazione Responsabile di Procedimento	19,3%	12,6%	58,8%	9,2%	14,3%	47,1%	38,7%
Richiesta e consegna di documentazione	19,3%	8,4%	62,2%	10,1%	12,6%	46,2%	41,2%
Presenza di sito Web con estrapolazione modulistica	18,5%	20,2%	52,1%	9,2%	13,4%	41,2%	45,4%

MACRO AREA CARTA DEI SERVIZI

	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Implementazione e aggiornamento Carta dei Servizi (CdS) e comunicazione al Coordinamento Urp	75,6%	12,6%	5,0%	6,7%	0,8%	22,7%	76,5%
Pubblicizzazione CdS	77,3%	9,2%	5,0%	8,4%	0,8%	21,0%	78,2%

AREA MONITORAGGIO/MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

MACRO AREA GESTIONE DEI RECLAMI

	Non svolto	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
--	------------	-----------------------	---------------------	------------------	-------------------------	--------------------------	------------------

RISULTATI - OPERATORI URP

							a
Formalizzazione e della procedura di gestione dei reclami nella CdS	34,5%	21,8%	34,5%	9,2%	10,1%	39,5%	50,4%
Stesura e presentazione report periodici sui reclami raccolti	36,1%	14,3%	41,2%	8,4%	10,1%	38,7%	51,3%
Analisi dei reclami finalizzata ad azioni di miglioramento	45,4%	15,1%	29,4%	10,1%	6,7%	36,1%	57,1%
MACRO AREA CUSTOMER SATISFACTION							
	Non svolgo	Svolgo saltuariamente	Svolgo regolarmente	Nessuna risposta	Responsabilità Primaria	Responsabilità Condivisa	Nessuna risposta
Predisposizione e indagini di soddisfazione per i servizi resi dall'URP (es. trasparenza)	36,1%	16,0%	41,2%	6,7%	8,4%	40,3%	51,3%
Predisposizione e indagini di soddisfazione per i servizi resi dagli altri uffici	64,7%	14,3%	12,6%	8,4%	1,7%	29,4%	68,9%

TABELLA 22 - OPERATORI URP - FREQUENZA ESERCIZIO ATTIVITÀ DI RUOLO (PERCENTUALI)

FREQUENZA ESERCIZIO ATTIVITÀ DI RUOLO - MEDIA

Legenda : 1= mai; 2= saltuariamente; 3 =regolarmente

Operatori URP	
AREA ACCESSO/ACCOGLIENZA	
MACRO AREA INFORMAZIONE	
Ascolto e monitoraggio delle richieste	2,7
Reperimento dell'informazione	2,6
Distribuzione informative e modulistica	2,4
MACRO AREA ORIENTAMENTO/ASSISTENZA	
Accompagnamento degli utenti nei casi necessari	2,3
Supporto alla consultazione e alla compilazione della modulistica	2,4
Orientamento per facilitare l'accesso agli uffici comunali e ad altre amministrazioni (orari, indirizzi, referenti)	2,7
AREA COMUNICAZIONE	

MACRO AREA COMUNICAZIONE INTERNA	
Reperimento, verifica, aggiornamento, dati e modulistica	2,5
Gestione rapporti con uffici interni e altri enti	2,5
Gestione reclami , elaborazione dati monitorati	2,2
Promozione eventi	1,4
Materiale informativo cartaceo	1,7
Informazioni telematiche /web	1,9
Rapporti con l'ufficio stampa	1,1
Rapporti con altri enti	1,5

AREA PARTECIPAZIONE/TUTELA

MACRO AREA ACCESSO AGLI ATTI	
Formalizzazione di procedure di accesso e individuazione Responsabile di Procedimento	2,2
Richiesta e consegna di documentazione	2,2
Presenza di sito Web con estrapolazione modulistica	2,2
Implementazione e aggiornamento Carta dei Servizi (CdS) e comunicazione al Coordinamento Urp	1,2
Pubblicizzazione CdS	1,1

AREA MONITORAGGIO/MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

MACRO AREA GESTIONE DEI RECLAMI	
Formalizzazione della procedura di gestione dei reclami nella CdS	1,8
Stesura e presentazione report periodici sui reclami raccolti	1,9
Analisi dei reclami finalizzata ad azioni di miglioramento	1,6
MACRO AREA CUSTOMER SATISFACTION	
Predisposizione indagini di soddisfazione per i servizi resi dall'URP (es. trasparenza)	1,9
Predisposizione indagini di soddisfazione per i servizi resi dagli altri uffici	1,3

TABELLA 23 - OPERATORI URP - FREQUENZA ESERCIZIO ATTIVITÀ DI RUOLO (MEDIA)

ANALISI COMPETENZE**COMPETENZE PROFESSIONALI: CONOSCENZE E CAPACITÀ OPERATIVE**

Migliorare le conoscenze e capacità operative (sapere e saper fare) responsabili	Ne so poco o niente	Mi piacerebbe/sarebbe utile approfondire	Non ho necessità di approfondire	Nessuna risposta
Struttura, competenze e organizzazione delle attività dell'amministrazione	1,7%	71,4%	24,4%	2,5%
La missione, il ruolo degli Urp e il regolamento organizzativo di Roma Capitale	1,7%	62,2%	34,5%	1,7%
L'organizzazione dell'Urp nell'ambito dell'ente e del territorio	5,0%	58,0%	33,6%	3,4%
Il quadro normativo sulla comunicazione pubblica, l'informazione, la stampa, la	12,6%	70,6%	12,6%	4,2%

privacy				
La predisposizione di piani annuali di comunicazione	35,3%	48,7%	11,8%	4,2%
Predisposizione delle campagne di informazione	35,3%	50,4%	10,9%	3,4%
Normative sulla comunicazione e il diritto di accesso dei cittadini	4,2%	70,6%	23,5%	1,7%
L'analisi dei processi di trasformazione dei sistemi amministrativi	33,6%	53,8%	9,2%	3,4%
Le tecniche e gli strumenti della comunicazione e dell'informazione	8,4%	63,0%	25,2%	3,4%
L'utilizzo delle nuove tecnologie, qualità della comunicazione pubblica su internet	11,8%	75,6%	10,1%	2,5%
Semplificazione del linguaggio e tecniche di elaborazione dei messaggi e prodotti di comunicazione efficaci	12,6%	68,1%	17,6%	1,7%
La qualità dei servizi	11,8%	63,0%	20,2%	5,0%
La comunicazione dell'ascolto	9,2%	55,5%	30,3%	5,0%
Gestione dei disservizi e dei reclami	10,1%	47,9%	37,8%	4,2%
I sistemi di rilevazione dei fabbisogni e la customer satisfaction	13,4%	49,6%	33,6%	3,4%
Strumenti e canali innovativi di relazione con i cittadini, gestione dei sistemi e-participation	27,7%	61,3%	7,6%	3,4%
Gestione dell'utenza straniera	22,7%	62,2%	10,9%	4,2%
Utilizzo e gestione dei sistemi informatici di rete e dedicati alla comunicazione	12,6%	68,1%	16,0%	3,4%
Uso programmi informatici per la rilevazione e archiviazione dei dati	16,0%	62,2%	19,3%	2,5%
Nozioni di lingue straniere	29,4%	56,3%	10,9%	3,4%
Nozioni di normative e processi	25,2%	47,9%	14,3%	12,6%

TABELLA 24 - OPERATORI URP- FABBISOGNI COMPETENZE OPERATIVE – PERCENTUALI

FABBISOGNI COMPETENZE TRASVERSALI

Migliorare il lavoro di gruppo e cooperazione	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Mettere a disposizione le informazioni, le conoscenze e le competenze che possono risultare utili al gruppo ai fini del raggiungimento di un obiettivo comune	11,8%	85,7%	2,5%
Evitare le situazioni di conflitto e la loro degenerazione in ambito personale	10,1%	86,6%	3,4%
Negoziare soluzioni tra le possibili alternative e mediare tra le posizioni espresse all'interno del gruppo	12,6%	84,9%	2,5%
Adottare modalità di lavoro e strumenti condivisi	10,1%	85,7%	4,2%
Media totale	11,1%	85,7%	3,2%
Migliorare la flessibilità lavorativa	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Adattarsi efficacemente ad un'ampia gamma di situazione lavorative, anche con persone diverse	11,8%	84,9%	3,4%
Modificare i comportamenti in funzione del problema, del contesto e della situazione	11,8%	83,2%	5,0%
Adattarsi ai cambiamenti dell'organizzazione e/o del ruolo	11,8%	82,4%	5,9%
Applicare in modo flessibile regole e procedure, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione	11,8%	83,2%	5,0%
Media totale	11,8%	83,4%	4,8%

RISULTATI - OPERATORI URP

Migliorare la capacità comunicativa	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Comprendere le variabili fondamentali del processo	14,3%	80,7%	5,0%
Riconoscere gli stili comunicativi propri e degli interlocutori, per poter gestire al meglio le situazioni di lavoro	11,8%	85,7%	2,5%
Utilizzare le tecniche di informazione e di comunicazione più adatte ai differenti interlocutori	12,6%	84,9%	2,5%
Ascoltare efficacemente per saper rispondere alle esigenze altrui	8,4%	89,1%	2,5%
Media totale	11,8%	85,1%	3,2%
Migliorare l'orientamento al cittadino/utente	Acquisire	Perfezionare	Nessuna risposta
Comprendere le differenze tra cittadini, utenti e la loro gestione all'interno del Sistema	9,2%	88,2%	2,5%
Comprendere le esigenze e le aspettative del cittadino/utente	8,4%	89,1%	2,5%
Gestire i rapporti con il cittadino/utente in modo sistematico, rilevando la loro soddisfazione allo scopo di accrescerla	8,4%	86,6%	5,0%
Stabilire obiettivi che siano in linea con le necessità del cittadino/utente e comunicarli all'interno dell'organizzazione	17,6%	79,0%	3,4%
Misurare la soddisfazione del cittadino/utente e gestire le informazioni per migliorare il sistema organizzativo interno della struttura	10,9%	86,6%	2,5%
Media totale	10,9%	85,9%	3,2%

TABELLA 25 - OPERATORI URP - FABBISOGNI COMPETENZE TRASVERSALI