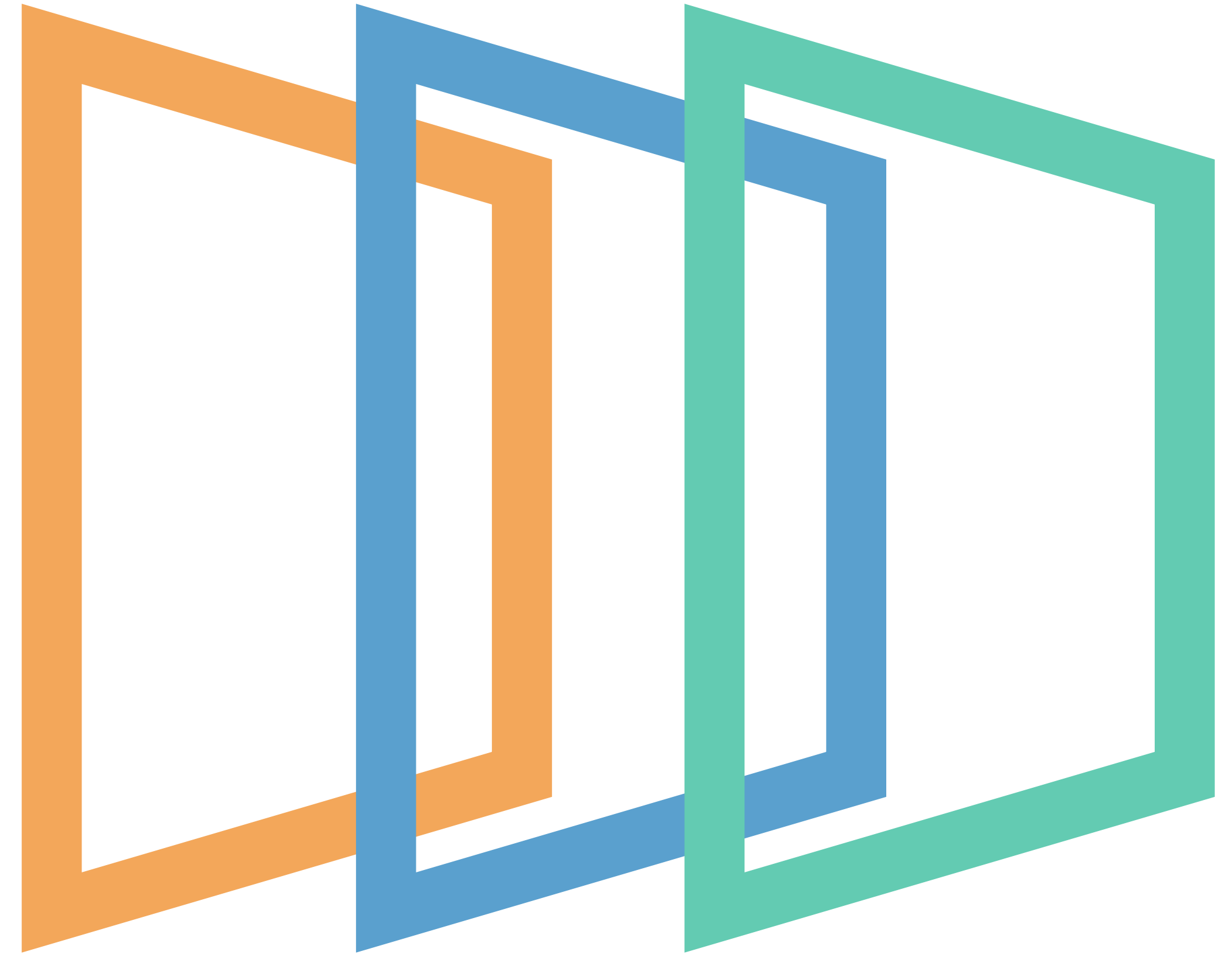


Report Urp Gennaio-Marzo 2022

Bari, 21 Aprile 2022

minsoit



An Indra company

Indice

- 01. Chiamate annualità 2021
- 02. Andamento Gen 2021 - Mar 2022
- 03. Primo trimestre 2021 vs 2022
- 04. Hot Topics primo trimestre
- 05. Evoluzione dell'URP
- 06. Sviluppi futuri

Chiamate annualità 2021

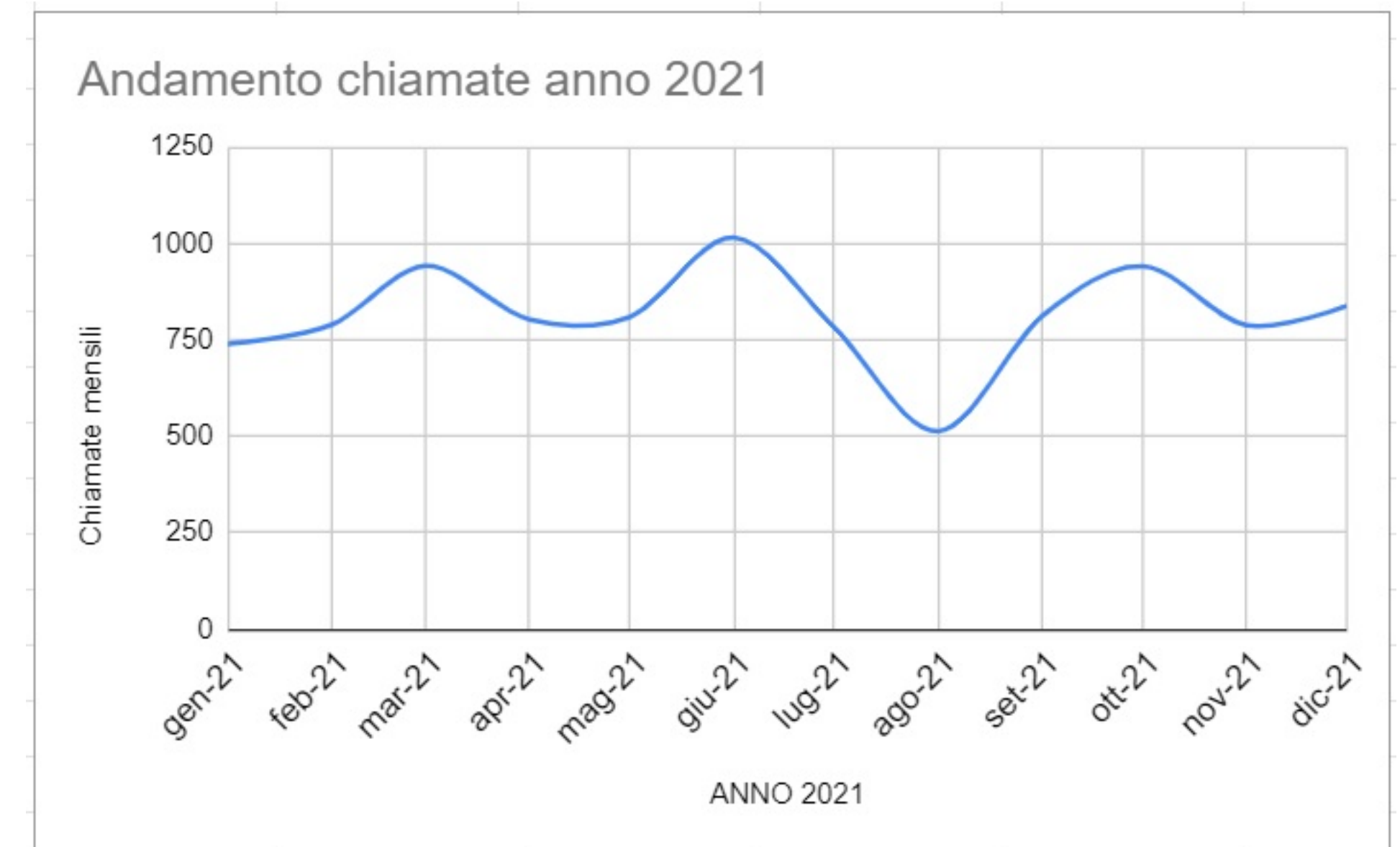
01

Andamento Chiamate URP 2021

Una breve panoramica dell'andamento delle chiamate al numero verde URP relativo all'anno 2021.

Come si evince dalla tabella e dal grafico, la media delle chiamate rimane costante, eccetto nei mesi estivi in cui subisce un calo visibile per poi risalire a settembre.

ANNO 2021	Chiamate mensili	% sul totale
gen-21	739	7,56%
feb-21	789	8,08%
mar-21	942	9,64%
apr-21	803	8,22%
mag-21	809	8,28%
giu-21	1015	10,39%
lug-21	782	8,00%
ago-21	513	5,25%
set-21	811	8,30%
ott-21	941	9,63%
nov-21	788	8,07%
dic-21	838	8,58%
TOT.	9770	100,00%



Andamento Gen 2021 - Mar 2022

Cosa è cambiato nei primi mesi del 2022

O2

Sistema AVAYA

Il grafico mostra l'incremento dei dati a partire da Gennaio 2022, con l'installazione dei nuovi telefoni con **Sistema AVAYA**.

Grazie al nuovo sistema operativo, l'attesa media dell'utente in coda e le chiamate "perse" (utente che abbandona la chiamata) sono sensibilmente diminuite, incrementando il numero di chiamate risposte.

ANNO 2021-2022	Chiamate mensili	% sul totale
gen-21	739	4,90%
feb-21	789	5,23%
mar-21	942	6,25%
apr-21	803	5,33%
mag-21	809	5,37%
giu-21	1015	6,73%
lug-21	782	5,19%
ago-21	513	3,40%
set-21	811	5,38%
ott-21	941	6,24%
nov-21	788	5,23%
dic-21	838	5,56%
gen-22	2177	14,44%
feb-22	1615	10,71%
mar-22	1513	10,04%
TOT.	15075	100,00%



I° trimestre 2021 vs 2022

A confronto i primi trimestri del 2021-2022

03

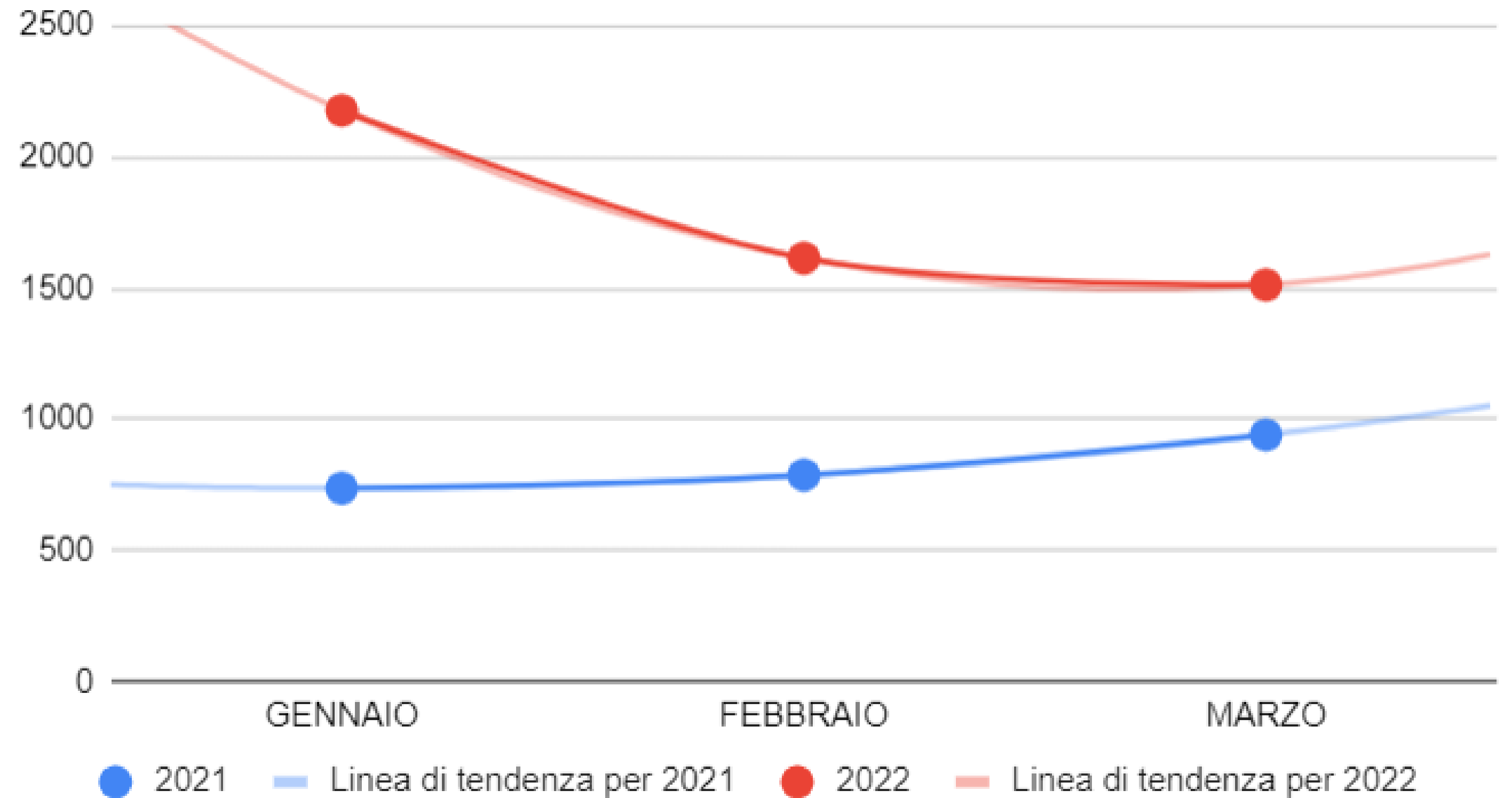
Trimestri a Confronto

Mettendo a confronto il primo trimestre del 2021 con lo stesso periodo del 2022, emerge che nei primi tre mesi dell'anno corrente il numero di chiamate ricevute è visibilmente aumentato rispetto allo stesso periodo del 2021.

Nonostante il numero di chiamate subisca una flessione nei mesi di febbraio e marzo, il numero complessivo resta superiore rispetto a quello dell'anno precedente, confermando la linea di tendenza in crescita per il 2022.

Il periodo di riferimento è influenzato anche dalle numerose richieste di informazioni in merito ai concorsi banditi da Regione Puglia per le Categorie D, C, B3 e NUE pubblicati nei mesi tra Dicembre 2021 e Marzo 2022

Trimestri a confronto



Hot topics primo trimestre

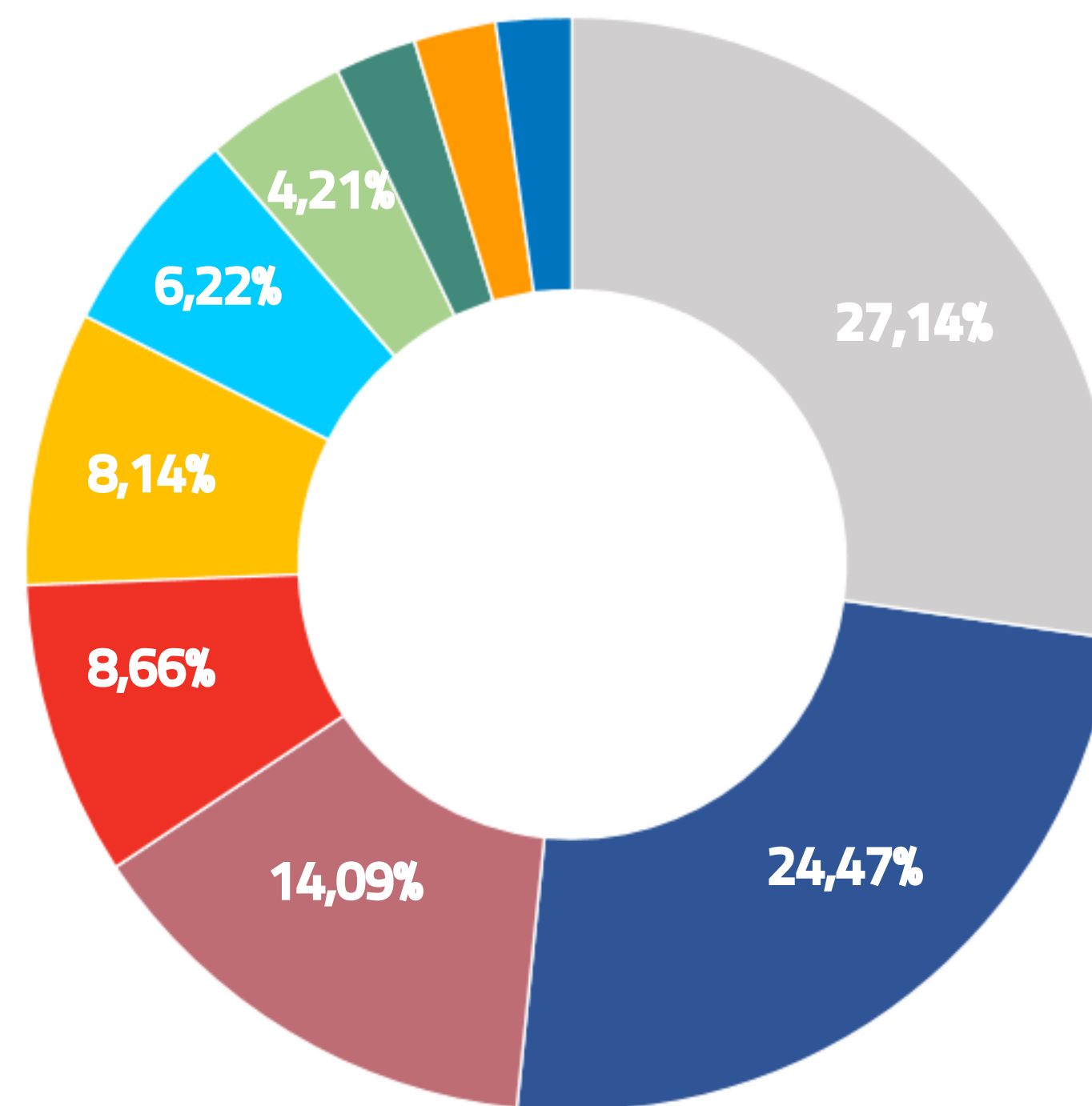
Dati e argomenti più richiesti

O4

Dati sui temi più richiesti nel primo trimestre 2022

Nei primi tre mesi del 2022, **9** sono stati i temi emersi come richiesti maggiormente da parte degli utenti al numero verde URP:

- 24,7% Concorsi regionali
- 14,1% Sanità/ASL
- 8,7% Garanzia Giovani
- 8,1% Borsa di studio
- 6,2% Bollo auto
- 4,2% Agricoltura
- 2,4% Urbanistica
- 2,4% Formazione
- 2,2% Turismo/DMS
- 27,1% Altri temi



- Concorsi Regione Puglia
- Sanità/ASL
- Garanzia giovani
- Borsa di studio
- Bollo auto
- Agricoltura
- Urbanistica
- Formazione
- Turismo/DMS
- Altri temi

Concorsi Arpal/Regione e altri

Nel trimestre Gen-Mar 2022 il numero di chiamate riguardante il tema dei concorsi regionali è stato quello maggiore, attestandosi sul 24,47% delle chiamate complessive ricevute al numero verde URP.

Le richieste principali sono state sui **Concorsi di cat. C e D**, ovvero:

- possibilità di fare domanda per profili differenti
- titoli e requisiti di accesso
- valutazione titoli preferenziali o equipollenti
- date e sedi di svolgimento della prova scritta
- supporto tecnico per problemi di accesso alla piattaforma o assistenza per la compilazione della domanda
- scadenza iscrizione

Numerose le richieste anche per il **Concorso NUE** e altri bandi di Concorso quali: bandi ARPAL; bando per addetto stampa; Concorso ortottista per ASL Bari ; Avviso pubblico componenti esperti Commissioni esaminatrici; esperto di comunicazione e bando per autisti.

AVVISO PUBBLICO

**Assunzione a tempo pieno
e indeterminato di 306 unità
da inquadrare nella categoria C,
per vari profili professionali
presso la Regione Puglia**

ISTITUZIONE E PARTECIPAZIONE



Sanità/ASL

Con un range di chiamate pari al 14,09 % del totale ricevute al numero verde URP Regionale, Sanità è stato oggetto di domande da parte degli utenti in particolare sul tema Coronavirus per:

- vaccini (prenotazione vaccino e dose booster, esenzione vaccino per patologia)
- green pass (rilascio green pass base e per guarigione, recapiti Asl)
- tamponi (farmacie convenzionate, rimborso tampone, convocazioni Asl per fine isolamento)
- Quarantena (indicazioni contatti Covid scuola, richiesta dad, ingressi in Rsa)

Altre richieste su:

- rinnovo tessera sanitaria
- cambio medico di base
- esenzione ticket sanitario
- accreditamento struttura sanitaria
- consultazione elenco strutture sanitarie accreditate



GREEN PASS

**Come cambia la durata della
Certificazione Verde Covid-19
con il Decreto Legge del 4 febbraio**

Hot topics 2022

Garanzia Giovani

Con un range di chiamate pari all'8,6% del totale ricevute al numero verde URP Regionale, Garanzia Giovani è stato oggetto di domande da parte degli utenti in particolare:

- per informazioni in merito alla tempistica di erogazione del contributo
- tempistiche di riattivazione di corsi con Garanzia Giovani
- possibilità di attivare il tirocinio prima di aver ottenuto il nulla osta dalla Regione Puglia



Hot topics 2022

Borsa di studio


La percentuale di chiamate in merito alle Borse di studio nel primo trimestre è stata pari al 8,14%. Le chiamate raccolte sono state incentrate principalmente su:

- le tempistiche di erogazione del contributo
- problemi tecnici con l'accesso alla piattaforma "Studio in Puglia"
- dati di contatto della sezione
- modalità di erogazione del contributo



LAVORO, ISTRUZIONE E FORMAZIONE

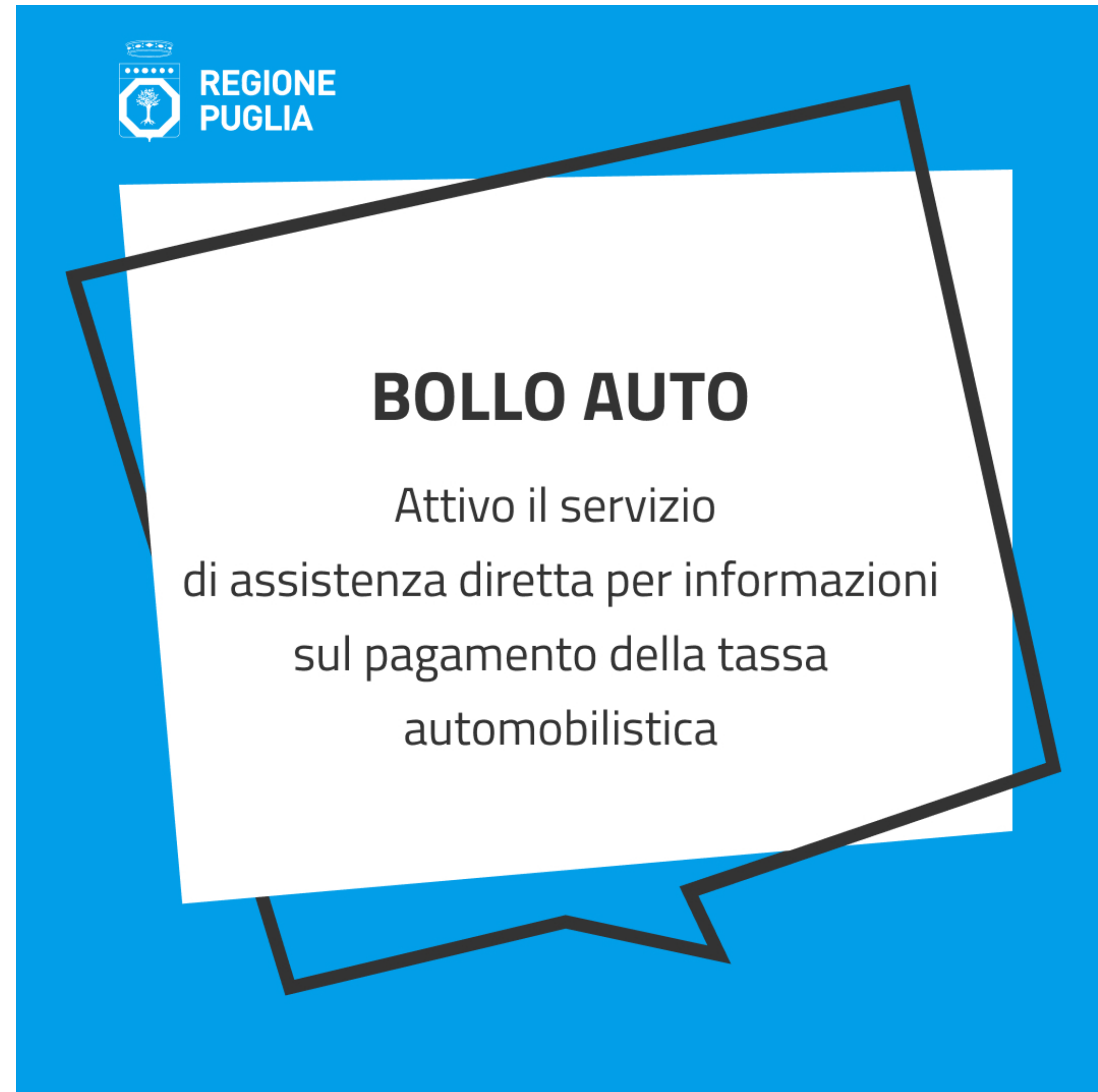
Al via il pagamento delle borse di studio 2020/21 per le studentesse e gli studenti delle scuole superiori



Bollo auto

Con un range di chiamate pari al 6,22% sul totale, per le richieste da parte degli utenti su Bollo auto abbiamo fornito recapiti telefonici e mail del servizio per:

- pagamento tassa regionale
- rimborso pagamento per auto demolita
- richiesta cancellazione cartella
- revoca pagamento tassa per decesso
- sportello bollo auto - giorni e orari di ricevimento
- pec Ufficio tributi propri

A blue rectangular graphic with a white speech bubble shape in the center. The speech bubble contains the text 'BOLLO AUTO' in bold, followed by 'Attivo il servizio di assistenza diretta per informazioni sul pagamento della tassa automobilistica'. In the top left corner of the blue area is the logo of the Regione Puglia, which includes a coat of arms and the text 'REGIONE PUGLIA'.

Hot topics 2022

Agricoltura

Agricoltura ha registrato un ventaglio eterogeneo di temi richiesti da parte degli utenti attestandosi sul 4,21% del totale delle chiamate ricevute. In particolare, quelli maggiormente richiesti sono stati:

- sezione competente in materia di tratturi; rinnovo tesserino caccia/pesca; tesserino per raccolta tartufi
- funzionario di riferimento per rimborso incidenti con animali selvatici e per taglio foreste
- rinnovo tesserino fitosanitario

CONTRASTO ALLA XYLELLA FASTIDIOSA

La Giunta regionale ha approvato il Piano d'azione per il 2022

A photograph of an olive grove at sunset, with a small logo in the bottom right corner. The logo is a white octagon containing a stylized tree, with a dotted line above it. The background of the slide is a dark grey gradient with the text overlaid.

Hot topics 2022

Urbanistica

Sul tema Urbanistica il totale di chiamate si è attestato su una percentuale del 2,4%. Molte le richieste sulle politiche abitative e sui referenti procedurali. Tra le domande principali:

- richieste di pagamento del canone di locazione per le annualità 2020 e 2021
- richiesta di contatti del referente per l'abbattimento delle barriere architettoniche; della sezione lavori pubblici; referente usi civici; responsabile Push; referente per Espropri
- informazioni sul regolamento regionale della Sezione urbanistica
- recapiti SIT Puglia
- modalità di adesione a banca dati su abusivismo



STRADA X STRADA

I Comuni possono richiedere finanziamenti per la manutenzione delle strade sino al 10 febbraio

Hot topics 2022

Formazione

Con un range di chiamate pari al 2,39% del totale ricevute, Formazione è stato oggetto di domande da parte degli utenti in particolare per:

- corsi accreditati Regione Puglia
- procedura di candidatura come docente per corsi regionali
- scuole convenzionate con la Regione
- rilascio attestato professionale
- validità vecchi attestati
- recupero vecchi attestati



Hot topics 2022

Turismo/DMS

La tematica Turismo/DMS ha registrato un totale pari al 2,25% del totale delle chiamate ricevute al numero verde URP. In particolare, maggiormente richiesti i temi riguardanti:

- referente per bando per guide turistiche e per tesserino apertura agenzia viaggio
- centralino di PugliaPromozione e DMS per problematiche tecniche legate al CIS
- modalità di accesso a registro strutture ricettive non alberghiere; referente per il bando pro loco 2021 e per conoscere le modalità di prenotazione teatro Kursaal



CULTURA

**Vico del Gargano candidato
per il titolo "Borgo dei Borghi"
d'Italia**

Evoluzione dell'URP

Cambiamenti e scelte vincenti

05

Evoluzione dell'URP

Infrastruttura Avaya

Con l'integrazione del **sistema Avaya** sono state introdotte notevoli migliorie nella gestione del numero Verde URP.

Tra i riscontri immediati si evidenziano:

- la **tracciabilità delle chiamate** (quantitative e qualitative)
- l'**azzeramento** dei tempi di attesa
- il **remote working** - utilizzo del Softphone attraverso google chrome
- la **gestione** delle code
- gli **strumenti di reportistica** avanzati
- la **tracciabilità delle performance** degli operatori



User Inbound Summary

lunedì 3 gennaio 2022 0.00.00 -
giovedì 31 marzo 2022 23.59.59

Users	8	Chiamate Totali	2.332
Totale Durata Chiamata	133:55:49	Totale Durata Squilli	4:34:39
Media Durata Squilli Per Chiamata	0:00:07	Totale Durata Conversazione	129:04:00
Media Durata Conversazione Per ...	0:03:22	Totale Chiamate Risposte	2.302
Media Chiamate Risposte	383,67	Percentuale Risposte	98,7%

Evoluzione dell'URP

La comunicazione istituzionale: la centralità dell'URP

L'ufficio relazioni con il pubblico è **parte attiva del processo di comunicazione** e ascolto tra il cittadino e l'ente Regione Puglia.

Il rinnovamento del sistema infrastrutturale e del flusso di lavoro hanno rafforzato il **ruolo chiave dell'URP** garantendo una circolazione organica delle informazioni attraverso diverse attività:

- proposte di pubblicazione di notizie/bandi sul portale istituzionale (ricognizione BURP)
- rassegna stampa social
- gestione community social
- aggiornamento dei "Come fare per"
- attività di monitoraggio e aggiornamento trasversale sui 12 portali tematici
- analisi delle richieste dei cittadini raccolte al numero verde, via e-mail e sui social



Sviluppi futuri

Cosa ci aspetta nel futuro

06

Prossimi passi

Integrazione con il CRM e i Social

Lo sviluppo del nuovo CRM e l'integrazione con il sistema telefonico Avaya hanno l'obiettivo di migliorare l'user experience, rendendo la gestione dei ticket strutturata e dinamica e garantendo l'interoperabilità con altri sistemi.

Grazie agli strumenti messi a disposizione da Salesforce sarà possibile tracciare i dati sugli utenti e gestire le richieste dei cittadini che provengono dai diversi canali: telefono, e-mail, webform e social media.



minsait



An Indra company