

Servizi erogati e standard qualità dell'URP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) di Area Science Park risponde ai valori di trasparenza, semplificazione e accessibilità insiti nell'anima dell'ente stesso e nel suo modo di intendere i rapporti con l'esterno.

L'URP di Area Science Park è concepito come sportello di raccordo tra l'Ente e i cittadini per:

- garantire il diritto di accesso agli atti;
- fornire informazioni sul funzionamento dell'Amministrazione e sui servizi offerti;
- promuovere la semplificazione amministrativa e lo snellimento delle procedure;
- gestire ed inoltrare ai servizi competenti reclami e segnalazioni;
- pubblicizzare i servizi offerti e le modalità per usufruirne;
- rilevare periodicamente i bisogni dell'utenza e monitorarne il grado di soddisfazione;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione.

Presso l'URP è possibile inoltre presentare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Ufficio URP di Area Science Park gestisce inoltre anche le richieste di Patrocinio da parte di soggetti terzi.

I contatti dell'URP di Area Science Park sono: <https://www.areasciencepark.it/urp/>

Rita Gavagnin – Ufficio Comunicazione
urp@areasciencepark.it, tel. +39.040.375 5251

Barbara Delbello – Ufficio Comunicazione
urp@areasciencepark.it, tel. +39.040.375 5216

Le attività dell'URP ricadono tra le competenze dell'Ufficio Comunicazione:

Giada Cadei
Responsabile Ufficio Comunicazione

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza, imparzialità e tutela della riservatezza

Nello svolgere le proprie funzioni l'URP garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

L'URP garantisce la tutela della riservatezza di tutte le informazioni personali trattate nello svolgimento dei propri compiti, nel rispetto della legislazione vigente.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

Trasparenza ed accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

Continuità del servizio

L'URP garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura dell'Ente vengono rese note ai cittadini attraverso:

- Sito web Area Science Park (www.areasciencepark.it)

- Facebook (@areasciencepark)
- LinkedIn (@areasciencepark)
- Instagram (@areasciencepark)

ATTIVITA' SPECIFICHE SVOLTE DALL'URP DI AREA SCIENCE PARK

In particolare, l'URP di Area Science Park gestisce attraverso l'indirizzo di posta elettronica dedicato urp@areasciencepark.it, il form "contattami" presente sul sito web istituzionale www.areasciencepark.it e i recapiti telefonici le seguenti richieste:

- Richieste di informazioni generali;
- Richieste di informazioni su eventi, bandi e altre opportunità;
- Ricerche lavoro, tirocini e tesi di laurea;
- Segnalazioni e reclami (anche da parte degli insediati del parco scientifico e tecnologico);
- Richieste/Offerte competenze R&S e tecnologie (anche per/da parco scientifico e tecnologico);
- Richieste/Offerte per Startup
- Richieste di visite didattiche o aziendali ad Area Science Park

Nel corso dell'anno 2024, l'URP di Area Science Park ha gestito un totale di **210** pratiche pervenute tramite l'indirizzo di posta elettronica urp@areasciencepark.it e di **93** lead/contatti pervenuti attraverso il form "contattami" presente sul sito web istituzionale dell'Ente.

Invio mail ad URP		Gestione CONTATTI DAL SITO WEB	
CATEGORIE	CONTATTI	CATEGORIE	CONTATTI
Accesso Atti	1		
Autocandidature	15		28
Collaborazioni	17		4
Guasti	1		3
Reclami	4		
Patrocini	5		
Progetti	4		2
LAGE	9		
LADE	3		
Richiesta stage/tirocinio	3		
Richieste info su Area	5		20
Richieste info varie	8		9
Richieste visite in Area	18		4
SNAM	4		
Segnalazioni	27		12
Startup inviti a fiere/eventi	57		
Startup richiesta contatti	29		11
	210		93

Nel corso del 2024, l'URP di Area Science Park ha inoltre gestito 5 richieste di Patrocinio per iniziative, manifestazioni e convegni organizzate da parte di soggetti terzi, garantendo la conclusione del procedimento entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

INDICATORI

LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico attraverso l'accesso multicanale all'ufficio; lo standard di qualità è rappresentato dal numero di ore minimo garantito.

LIVELLO DI RICETTIVITÀ			
Accesso multicanale all'ufficio	Risposta telefonica	Orario di apertura settimanale min. 30 h	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Risposta elettronica	Orario di apertura settimanale min. 30 h	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'indicatore individuato è il tempo di risposta alla richiesta pervenuta, con indicazione di un tempo medio necessario per l'inoltro della richiesta all'ufficio competente per materia e un tempo massimo per la conclusione della singola richiesta.

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI			
ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	TEMPO MEDIO	TEMPO MASSIMO
Richiesta pervenuta tramite email/lead relativa a richieste di informazioni varie, ricerche lavoro, segnalazioni, richieste/offerte competenze R&S e startup; richieste di accesso agli atti	Tempo di risposta	Immediata durante gli orari di lavoro. Se non è possibile una risposta l'ufficio invia – entro il medesimo termine - una risposta di cortesia	Entro una settimana dal ricevimento della richiesta
Richiesta Patrocinio da parte di soggetti terzi	Tempo di risposta	Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta

DIMENSIONE TECNICA - RELAZIONALE

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
1. Riconoscibilità del personale	Strumenti di riconoscibilità per consentire al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Il personale che risponde alla posta elettronica utilizza una firma completa di riconoscimento (ente, ufficio, nome e cognome, contatti)

2. Capacità di risposta	Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali, nel rispetto delle caratteristiche e delle policy di ogni specifico strumento
3. Affidabilità	Informazioni chiare, aggiornate, complete	Tutti i canali di contatto mediato con l'URP vengono mantenuti monitorati e/o aggiornati. Il personale è regolarmente aggiornato sulle attività e le procedure dell'Ente
4. Capacità di ascolto e capacità di entrare in contatto con il pubblico	Capacità di comprendere le esigenze: sapere informare, orientare e dare risposte coerenti ed efficaci.	Il personale possiede competenze relazionali.

COSTI DEL PERSONALE DEDICATO

L'impiego di personale su base annua stimato incide per un costo di 27.502,79 euro.