



Ministero dell'Interno

*Dipartimento per l'amministrazione generale, per le
politiche del personale dell'amministrazione civile e
per le risorse strumentali e finanziarie
Direzione Centrale per l'amministrazione generale
e le Prefetture - Uffici Territoriali del Governo*

LUISS 

Centro di ricerca sulle
amministrazioni pubbliche
Vittorio Bachelet

RELAZIONE PERIODICA SULLO STATO DELLE PROVINCE

RILEVAZIONE PER L'ANNO 2020

Prefettura - UTG

Indice

1. Rilevanza del tema.....	1
2. Argomenti di interesse nell'anno 2020	4
3. Personale	5
4. Logistica.....	6
5. Informatizzazione	7
6. Urp.....	8
7. Comunicazione interna.....	8
8. Ufficio stampa	9
9. Servizio civile	9
10. Conclusioni	9

1. Rilevanza del tema

L'analisi dello svolgimento delle attività amministrative e dell'organizzazione delle prefetture, con particolare riferimento al funzionamento interno degli uffici, muove dalle priorità espresse dalle prefetture che hanno partecipato alla rilevazione. Da osservare, considerando che il valore 1 indica la massima priorità, secondo una gradazione ascendente delle priorità, l'area di minor rilevanza è quella del Servizio civile (con un valore medio rilevato di 5,47), seguito dalla voce "URP" (valore medio rilevato 4,03), dalla voce "Comunicazione interna" (valore medio rilevato 3,94), dalla voce "Logistica" (valore medio rilevato 3,90), dalla voce "Ufficio Stampa" (valore medio rilevato 3,60) dalla voce "Informatizzazione" (valore medio rilevato 2,70) e, per la rilevanza maggiore, si deve segnalare la voce "Attività istituzionale" (valore medio rilevato 1,77) (Fig. G .1).

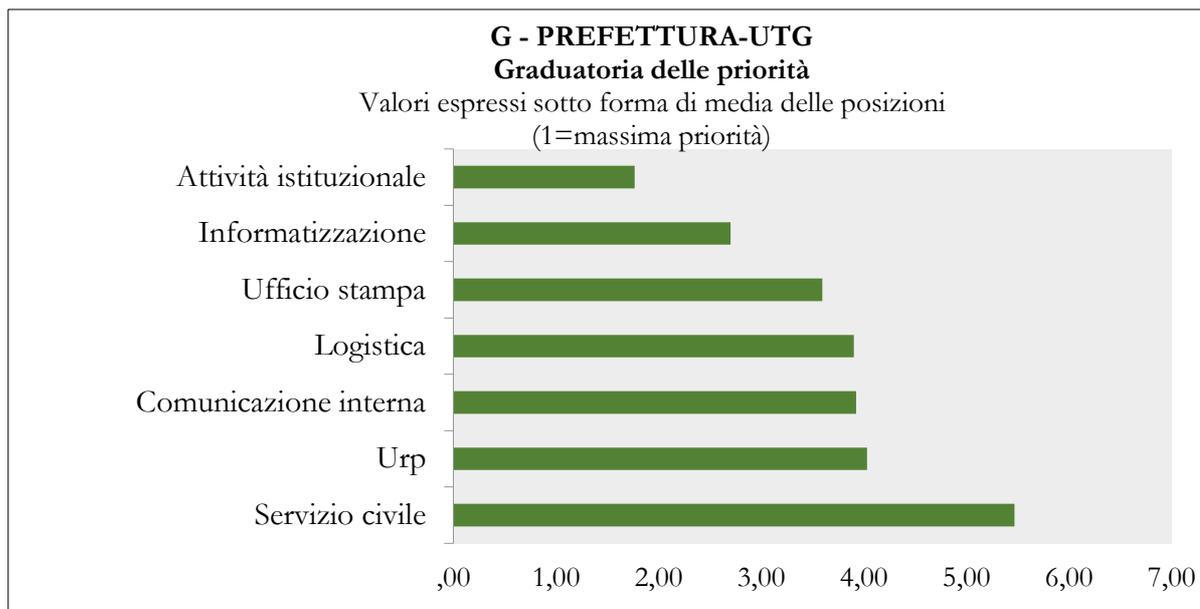


Fig. G. 1

I dati espressi in relazione alle priorità dalle prefetture in ciascuna delle aree indicate - considerando che il valore 1 indica la massima priorità - mostrano un'accentuata eterogeneità sul territorio nazionale. Si consideri, a titolo esemplificativo, come la Regione Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste e la Regione Molise manifestino, in relazione all'area "Informatizzazione", l'indicazione della massima priorità (1 punto) laddove, nella medesima area, le altre regioni indicano una rilevanza minore sino ai 4,2 punti espressi della Regione Puglia.

I dati relativi alle priorità, raccolti su base regionale, mostrano una tendenziale eterogeneità. Ciò si deve inevitabilmente all'azione delle prefetture sul territorio di riferimento, dalle cui peculiarità sono influenzate, nonché dalle differenze organiche, strutturali e finanziarie, tra le stesse.

Analogo discorso può essere proposto in relazione alla valutazione circa il grado di rilevanza della presente area tematica.

I dati elaborati sulla base delle indicazioni espresse dalle prefetture coinvolte, suddivise per macroaree geografiche, hanno portato ad una valutazione dell'area di riferimento piuttosto omogenea. La media nazionale, stabilita a 6,18 punti, è determinata dalle valutazioni espresse dall'area Nord-Ovest che hanno stimato la rilevanza più bassa, con una media di 4,52 punti, e dal picco registrato dalle valutazioni fornite dall'area Centro che ha rappresentato la rilevanza più alta dell'area, con una media di 7,57 punti. Sud e Isole e Nord Est hanno stimato una rilevanza pari ad una media simile di 6,35 e 6,37 punti, rispettivamente (Fig. G. 2).

RILEVANZA ATTRIBUITA ALL'AREA

"PREFETTURA-UTG"

(1=minima, 10=massima)

Ripartizioni territoriali

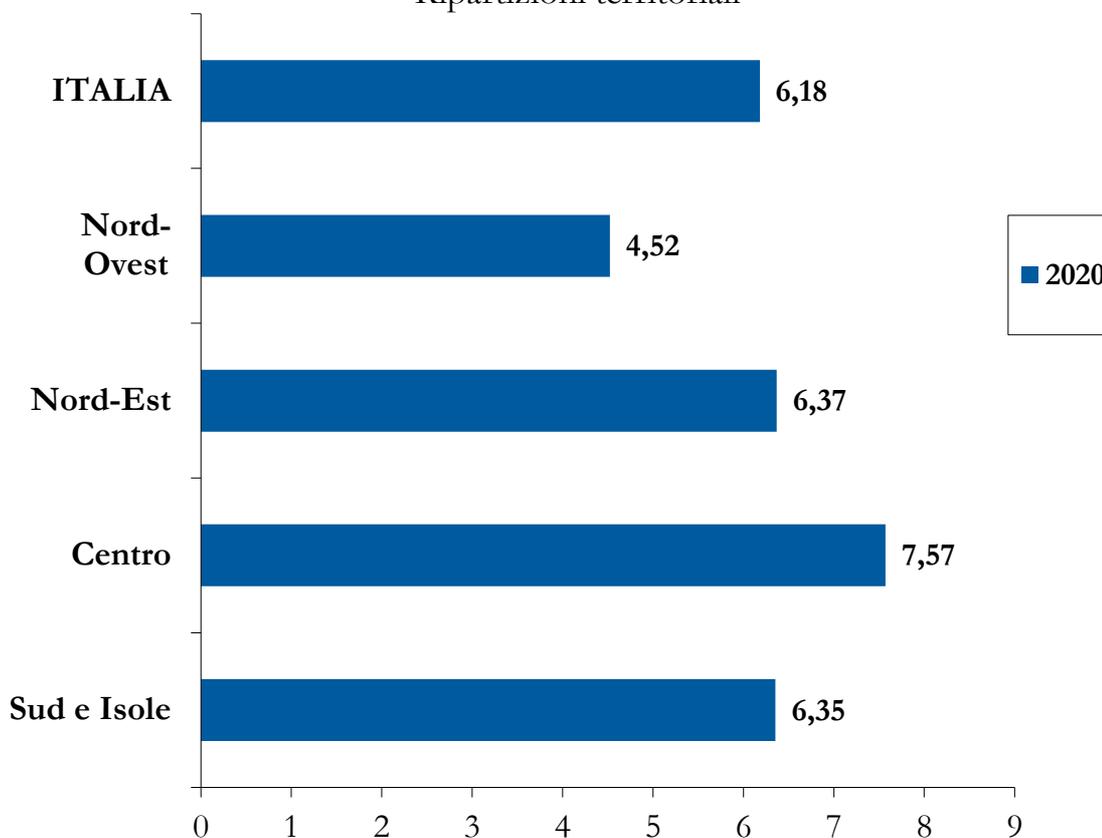


Fig. G. 2

Nonostante la tendenziale omogeneità rilevata in ambito nazionale, dall'analisi dei dati emerge, al contrario, una forte eterogeneità delle valutazioni espresse in ambito provinciale, con ampi divari all'interno della medesima regione e altresì tra regioni (Fig. G. 3).

Si veda, a mero titolo esemplificativo, la forte eterogeneità dei dati rilevati nella Regione Lazio: nell'area di Roma Capitale si riscontra il minor grado di rilevanza attribuita all'area "Prefettura-UTG", laddove nelle Province di Viterbo, Frosinone e Latina la rilevanza attribuita è maggiore e massima nella Provincia di Rieti.

I risultati emersi dalle valutazioni espresse dalle prefetture della Regione Umbria, invece, manifestano un'assoluta omogeneità con un'indicazione dell'attribuzione di una massima rilevanza all'area oggetto di indagine.

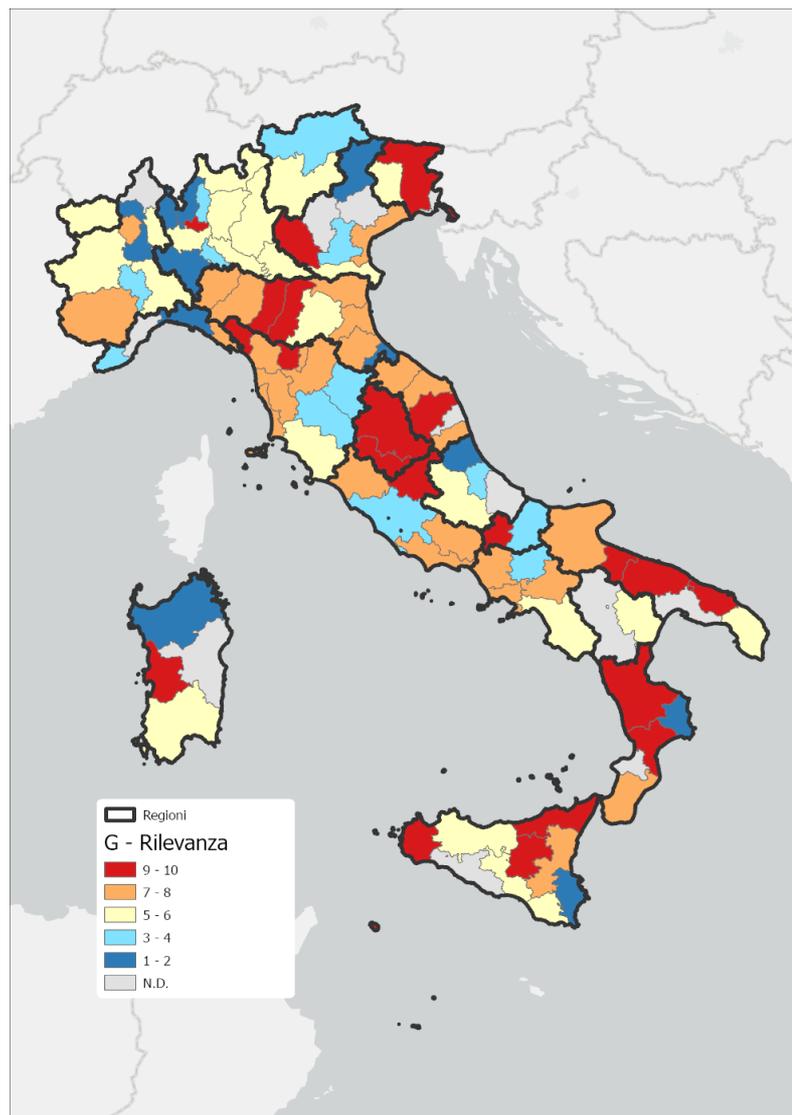


Fig. G. 3

2. Argomenti di interesse nell'anno 2020

L'anno 2020, come noto, è stato interessato dall'emergenza pandemica da Covid-19. L'impatto della pandemia è stato maggiore nel Nord-ovest, dove nell'anno 2020 si è registrato il tasso di ricovero sulla popolazione residente con il maggior valore sul territorio nazionale (82,6 ricoveri per 10.000 a fronte di una media nazionale di 48 ricoveri per 10.000)¹. L'emergenza pandemica, però, non ha prodotto effetti esclusivamente in ambito sanitario, ma ha avuto importanti ripercussioni a livello socio-economico su tutto il territorio nazionale, accentuando anche le differenze economiche territoriali già esistenti.

L'analisi delle informazioni fornite dalle singole prefetture rende evidente l'impatto avuto sull'attività amministrativa dalla differente diffusione territoriale dell'emergenza pandemica, inizialmente contenuta nel Nord e poi estesa alle regioni del Centro-sud.

In questi termini la pandemia, pur accentuando in alcuni casi le difficoltà organizzative (viene spesso lamentata la "carezza di personale" acuita da pensionamenti e trasferimenti), ha contribuito

¹ Fonte dati ISTAT e Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (Agenas) nel rapporto 2020 "Impatto dell'epidemia covid-19 sul sistema ospedaliero italiano", pubblicato il 21 luglio 2022.

a dare notevole impulso all'informatizzazione, ad una maggiore automazione dei procedimenti e, in generale, alla diffusione di modelli di lavoro agile al fine di garantire il buon andamento dell'ufficio, anche se viene lamentata un'azione non sempre fluida e spedita.

L'attività posta in essere dalle prefetture si è concentrata, nelle fasi emergenziali di maggior diffusione dei contagi, nel controllo sul territorio del rispetto delle misure di contenimento da parte di cittadini e imprese, nonché nell'inedita funzione "informativa" rivolta a cittadini e imprese in relazione all'attuazione delle prescrizioni governative e regionali, e, successivamente, nella gestione delle conseguenze dell'emergenza pandemica, indicate principalmente nella cd. "emergenza sfratti", dovuta alla disposta interruzione delle procedure esecutive immobiliari, e, con maggior frequenza, alle questioni occupazionali conseguenti all'imposta sospensione delle attività produttive.

L'emergenza pandemica, coinvolgendo l'intero tessuto sociale, è stato motivo anche dell'adozione di misure di coordinamento istituzionale e di raccordo degli organi periferici dello Stato, nonché occasione di apertura – in ambiti ben delimitati quali la sensibilizzazione e il coinvolgimento di associazioni datoriali ed organizzazioni sindacali per un confronto continuo in relazione alle misure di sicurezza per il contenimento della diffusione del virus Sars-CoV-2 sui luoghi di lavoro - ai privati.

Nonostante la maggior concentrazione sull'attività connesse all'emergenza pandemica, dovuta anche all'attribuzione di nuove e diverse competenze - vengono indicate, ad esempio, l'attivazione di centri di coordinamento dei soccorsi, la vigilanza e le verifiche sulle imprese rimaste operative durante la fase del *lockdown*, l'applicazione delle sanzioni amministrative per violazione della normativa in materia di contenimento della diffusione del virus Sars-CoV-2 -, le prefetture hanno continuato a svolgere le attività proprie nei tradizionali ambiti di intervento, con particolare riferimento, tra tutti, alla tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica, al contrasto alla povertà ed al fenomeno migratorio. Viene indicato, in particolare, l'impegno profuso nel rapporto con gli enti locali e nell'esercizio da parte del Prefetto del ruolo di garante dei diritti dei cittadini, così come nei nuovi settori di intervento legati al fenomeno dell'immigrazione, con particolare riferimento alla gestione delle strutture di accoglienza per richiedenti protezione internazionale e alle procedure di competenza dello sportello unico per l'immigrazione.

In alcuni territori, interessati da fenomeni alluvionali, le prefetture sono state impegnate anche nella gestione dell'emergenza idrogeologica.

3. Personale

I dati forniti in relazione alla voce "Personale" sembrano, in alcuni casi, confermare la situazione spesso lamentata in relazione alla dotazione organica effettiva che non corrisponde a quella prevista per il personale contrattualizzato e per i profili dirigenziali. Tale carenza di organico si ripercuoterebbe inevitabilmente sul carico di lavoro dei dirigenti e dei funzionari in servizio, la cui età media è elevata.

L'anno 2020 si è poi caratterizzato per la doverosa applicazione di modelli lavorativi da remoto ("*smart working*") e per l'adeguamento dei locali e delle postazioni di lavoro del personale.

Tuttavia, in termini assoluti, possiamo osservare che la media nazionale del personale afferente alla carriera prefettizia è di circa 4 Viceprefetti (1), cui poco meno della metà (48,16%), in reggenza (2). I Viceprefetti aggiunti sono meno di 2 per Ufficio (3), con funzioni di reggenza per quasi il 69,73% dei casi (4).

La media nazionale del personale afferente alla carriera dirigenziale contrattualizzata è pari allo 0,88 unità per sede (5).

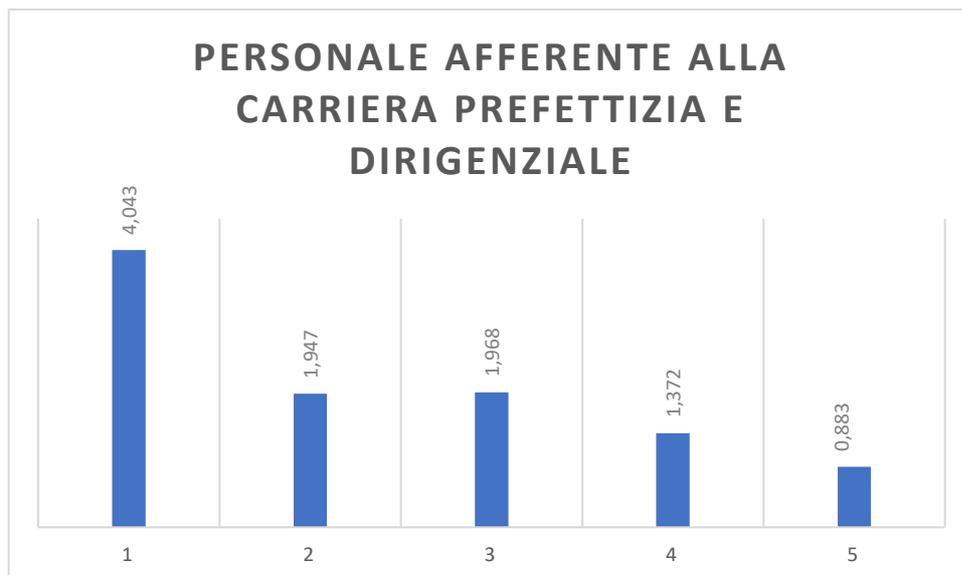


Fig. G 4

La media nazionale del personale riferibile alla “terza area” è pari a circa 30 unità per sede, di cui 2,73 unità in regime di *part-time*. Nella “seconda area” la media nazionale delle unità di personale sale a 35 per sede, di cui 4,03 unità in regime di *part-time*. La “prima area”, invece, registra una media nazionale del 3,57 per sede, di cui 0,19 unità in regime di *part-time*.

Gli istituti del distacco e del comando in entrata e in uscita non sono molto diffusi: la media nazionale rileva che è pari a 2,36 unità di personale in distacco nella singola prefettura e 1,56 unità di personale in distacco dalla singola prefettura; 1,32 unità di personale sono in comando nella singola prefettura e 0,54 unità di personale sono in comando dalla singola prefettura.

Le *best practises* adottate dalle prefetture nel corso dell’anno di indagine hanno riguardato principalmente l’adozione di nuove modalità di gestione dell’attività lavorativa durante l’emergenza epidemiologica da Covid-19, dovendo riorganizzare l’attività per assicurare l’ordinario svolgimento delle prestazioni lavorative anche in modalità da remoto. In ragione di ciò, è stata ulteriormente potenziata l’attività di informatizzazione dei fascicoli e di digitalizzazione tanto delle attività di *back office* (richieste del personale per assenze, ferie, permessi, incarichi esterni e similari) quanto delle attività di *front office* mediante il ricorso diffuso a sistemi informatici (posta elettronica certificata ed il protocollo informatico) per una gestione diretta e più veloce delle comunicazioni in entrata e in uscita.

4. Logistica

In relazione alla logistica e alla disponibilità di sedi principali e di sedi distaccate, il dato è omogeneo su tutto il territorio nazionale: tutte le prefetture intervistate hanno la disponibilità di una sede principale. I luoghi di lavoro della Prefettura della Valle d’Aosta, invece, stanti le peculiarità ordinamentali di tale regione, per le quali le funzioni prefettizie sono attribuite al Presidente della Regione, sono quelli dell’amministrazione regionale.

Delle prefetture intervistate 38 riferiscono la disponibilità di almeno una sede distaccata. Le prefetture ad avere la disponibilità di più di una sede distaccata sono Milano (5) e Roma (4), seguite poi da Teramo, Caserta, Salerno, Brescia e Bari con 2 sedi.

Alcune prefetture lamentano, specialmente nelle sedi distaccate, problemi di adeguatezza all’uso pubblico dei locali, specialmente per la riorganizzazione degli spazi dovuta all’emergenza pandemica. La presenza di più sedi distaccate viene indicata da alcune prefetture come fonte di disagi

per l'utenza così come per l'organizzazione dell'attività, resa complessa dalla gestione logistica delle pratiche e della corrispondenza, anche in conseguenza della cronica carenza di personale.

Le iniziative intraprese dalle prefetture per far fronte alle descritte problematiche si riferiscono in larga parte all'utilizzo delle risorse tecnologiche tanto per l'attivazione di portali per la gestione degli appuntamenti dell'utenza (e, in generale, per le attività di *front office*) quanto per la migliore organizzazione degli spazi in vista del maggior ricorso a modalità di lavoro e incontro da remoto.

5. Informatizzazione

Tra gli elementi rilevati per valutare lo stato dell'informatizzazione nelle prefetture vi è l'utilizzo e la disponibilità di banche dati. L'analisi dei dati raccolti - 53 prefetture non hanno fornito informazioni - ha offerto un risultato disomogeneo sul territorio nazionale: solamente 41 prefetture (variamente distribuite ma con una netta concentrazione nel Centro-Nord) ne hanno almeno una, di queste, 25 ne hanno due o più.

Le banche dati utilizzate, in alcuni casi, sono gestite anche da altri enti, principalmente le amministrazioni locali presenti sul territorio. L'utilizzazione è, però, prevalentemente interna.

Le aree di attività maggiormente interessate dall'utilizzo delle banche dati sono quelle dell'immigrazione (dati anagrafici e presenze nei centri accoglienza), della gestione delle sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada (sistema SANA), dei servizi elettorali, della contrattualistica pubblica (*Whitelist* antimafia), della prevenzione e tutela della sicurezza e dell'ordine pubblico ("DBAntimafia Interdittive", base dati nazionale antimafia). La banca dati con maggior diffusione è la banca dati nazionale antimafia denominata (B.D.N.A.).

Le banche dati funzionali all'organizzazione interna alla prefettura si rivolgono principalmente alla gestione delle presenze dei dipendenti (sistema JUPPITER), protocollazione degli atti e per la gestione integrata della contabilità economica e finanziaria.

Quanto alla criticità riscontrate dalle prefetture in relazione alle principali procedure informatizzate, in particolare il sistema di gestione documentale Webarch, si osservano rallentamenti e interruzioni nella gestione del servizio, soprattutto in assenza di connessione di rete o in caso di malfunzionamento dei sistemi centralizzati, problematiche riscontrate anche dall'utenza esterna (stazioni appaltanti). In termini generali, le prefetture hanno implementato l'informatizzazione e la semplificazione dei sistemi amministrativi e delle relative procedure al fine di garantire la massima trasparenza e interoperabilità tra gli stessi in un'ottica di modernizzazione e innovazione dei servizi.

Gli applicativi per le procedure informatizzate maggiormente utilizzati sono: Webarch 4.0 (protocollo), SISA (Sistema Sanzioni Amministrative), SANA - Sistema informativo sanzionatorio amministrativo delle Prefetture; GR - Sistema Gestione Ruoli; CIVES - Sistema Cittadinanza; SPI - Sportello Unico per l'Immigrazione; CePEL - Censimento generale personale in servizio presso gli Enti locali; ANAGWARE - Dati anagrafici uffici comunali; SICITT (cittadinanza), CONTSPEC (Contabilità Speciale), Reg.75 (dati tossicodipendenze), PatentiWEB (patenti sospese), GECO (beni mobili Amministrazione), S.I.V.e.S. (Veicoli Sequestrati), SINERGIA (emissione ruoli), Pensioni S7, Anagrafe tributaria (dati relativi fiscalità), SICOGE, portale per i pagamenti degli acquisti e fornitura servizi.

In conformità con le direttive ministeriali, tutte le prefetture dispongono di un sito web istituzionale sul portale del Ministero dell'Interno, adeguato ai criteri di omogeneità indicati a livello centrale. Tuttavia, si lamentano con frequenza difficoltà di gestione (vincoli redazionali, poca flessibilità nella differenziazione dei contenuti) e di aggiornamento dello stesso. Nonostante tali criticità la disponibilità di un sito web istituzionale viene ritenuto un valido strumento per soddisfare le esigenze informative dell'utenza, specialmente nel corso dell'anno 2020 in cui ha rappresentato

un punto di incontro ed aggiornamento dell'utenza anche tramite l'indicazione delle novità normative sopraggiunte e dell'organizzazione degli uffici (aperture al pubblico e orari).

Sebbene le prefetture hanno la possibilità di utilizzare l'intranet ministeriale (INTRAPERSCIV) dal quale è possibile scaricare documentazione, modulistica, *software* ed inoltre accedere alle applicazioni WEB ministeriali, alcune prefetture, invece, hanno preferito dotarsi di intranet locali, in alcuni casi collegati con quella ministeriale, per una migliore gestione dei procedimenti e dell'organizzazione del personale.

Nel corso dell'anno in esame, le prefetture hanno dovuto incrementare le possibilità di creare collegamenti da remoto così da consentire la piena operatività del personale in "smart working", anche tramite l'attivazione di piattaforme informatiche per lo svolgimento di riunioni a distanza.

6. URP

Il ruolo dell'URP è volto a fornire supporto alla prefettura tanto nelle attività di *front-office* (informazioni all'utenza, distribuzione modulistica, ritiro documenti, ad esempio) e nelle attività di *back-office* (come la gestione delle comunicazioni interne). In alcune prefetture, non vi è un URP autonomo, risultando incardinato presso altri uffici o presso i singoli uffici, spesso per ottimizzazione nella gestione del personale.

Nel corso dell'anno 2020 l'attività svolta dagli URP delle prefetture si è dovuta adeguare ai cambiamenti imposti dall'emergenza pandemica, in uno con l'aumento delle richieste di informazioni da parte dell'utenza. In tal senso, infatti, l'apertura degli sportelli al pubblico si è sensibilmente ridotta e, quando possibile, i contatti con l'utenza sono stati svolti principalmente previo appuntamento telefonico ovvero tramite modalità di comunicazione asincrona. Alcune prefetture hanno sospeso l'attività dell'URP durante l'emergenza pandemica.

Le modalità di gestione delle prenotazioni per gli appuntamenti durante l'emergenza pandemica ha rappresentato un modello di organizzazione utile tanto per gli uffici stessi quanto per l'utenza: da una parte, gli addetti conoscevano in anticipo l'oggetto della richiesta, così preparandosi adeguatamente, e, dall'altra, l'utenza vedeva una ottimizzazione dei tempi di attesa e permanenza negli uffici. In ragione di tali aspetti, riscontrati positivamente, in alcune prefetture è stata mantenuta tale modalità anche oltre il periodo emergenziale.

7. Comunicazione interna

Nel corso dell'anno 2020, stante il mutato paradigma di organizzazione del lavoro da remoto, la posta elettronica, certificata e non, ha rappresentato lo strumento ordinario di trasmissione di informazioni e notizie, oltre che per lo svolgimento di tutte le attività e gli adempimenti d'ufficio. L'utilizzo di una rete intranet, di cartelle condivise e della posta elettronica (in uno con specifiche mailing list) sono indicati, per l'anno 2020, come il principale strumento per la gestione della comunicazione interna. Nel 2020 l'attività di comunicazione interna ha rappresentato una risorsa strategica per lo svolgimento delle attività delle prefetture, specialmente laddove vi era una gestione mista delle modalità di lavoro, da remoto ed in presenza, portando gli uffici a sperimentare modalità diverse e più fruibili per una comunicazione tempestiva, come le *chat* offerte dalle applicazioni di messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram) ovvero come i sistemi di videoconferenza.

Le modalità operative acquisite durante l'emergenza pandemica sono state mantenute anche successivamente in virtù della loro efficacia in termini di riduzione dei tempi procedurali e di impatto ambientale (minor dispendio di carta e materiali di consumo). Nonostante il maggior utilizzo delle tecnologie della comunicazione e dell'informatica, ove possibile, si svolgono incontri periodici,

riunioni operative e di servizio per favorire il dialogo interpersonale tra i dipendenti, favorendo l'accrescimento anche dello spirito di appartenenza all'istituzione e la motivazione al lavoro.

8. Ufficio stampa

Nel corso dell'anno 2020, la rinnovata centralità del ruolo delle prefetture nella gestione dell'emergenza pandemica ha portato ad un mutamento delle forme ed occasioni di comunicazioni esterne con la stampa. In tal senso, infatti, i compiti affidati all'ufficio stampa - in alcune prefetture incardinato presso l'ufficio di gabinetto, se necessario con il supporto dell'URP - hanno riguardato la gestione dei rapporti con gli organi di informazione tramite costanti contatti, anche informali, con stampa e televisione, la produzione di comunicati stampa con i relativi inviti a partecipare e la gestione e l'aggiornamento del sito istituzionale, divenuto puntuale ed esauriente canale informativo. Si segnala anche l'utilizzo dei social network come strumento di condivisione. L'attività dell'ufficio stampa, chiamato a selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle notizie verso gli organi di informazione, nel corso dell'emergenza pandemica, è stata finalizzata alla diffusione di comunicati relativi all'emergenza, sia riguardanti gli atti normativi ed amministrativi adottati dal Governo per far fronte all'emergenza sanitaria e delle relative circolari esplicative, nonché delle ordinanze regionali e sindacali in materia, sia relativi all'andamento del contagio e alle misure adottate nell'ambito della sanità, del trasporto pubblico e dell'organizzazione degli uffici.

L'emergenza pandemica ha rappresentato altresì l'occasione di sviluppo ed implementazione dell'erogazione, in favore dei dipendenti, del servizio di rassegna stampa ritenuto utile per il costante aggiornamento su novità e avvenimenti, anche in tempo reale, dalle varie agenzie di stampa.

9. Servizio Civile

Nel corso dell'anno 2020, sono stati segnalati i progetti "*La cittadinanza italiana*", "*Cittadini stranieri: un approccio diretto ed efficace finalizzato all'integrazione*" e "*Governance dell'accoglienza e procedure di Rimpatrio Assistito Volontario*" per mezzo dei quali le prefetture hanno usufruito dell'ausilio dei volontari del Servizio Civile Universale di cui al bando pubblicato in data 21 dicembre 2018 per la selezione di n. 613 volontari da impiegare nell'ambito delle finalità istituzionali individuate dal Ministero dell'Interno. In particolare, l'ambito di tali progetti è stato legato al settore dell'immigrazione, rientrante nell'ambito dell'Accordo di Programma tra il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile nazionale ed il Ministero dell'Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione.

In alcuni casi l'attività dei volontari è stata sospesa a causa dell'emergenza epidemiologica, in altri hanno continuato a prestare servizio in modalità da remoto.

10. Conclusioni

Nel corso dell'anno 2020, i dati raccolti hanno rivelato come l'emergenza pandemica abbia determinato un inedito ed impreveduto mutamento delle ordinarie modalità di svolgimento dell'attività delle prefetture. Nonostante ciò, da un lato, essa ha contribuito al rafforzamento del ruolo istituzionale di coordinamento e ha valorizzato la presenza delle prefetture sul territorio, anche tramite nuove attribuzioni; dall'altro, ha evidenziato le criticità risalenti ed endemiche dovute alla carenza di personale, in uno con l'età avanzata dell'organico. Le informazioni fornite dalle 94 prefetture hanno attribuito nel 70% dei casi la massima priorità alla voce relativa al personale. Non è un caso, infatti, che l'attività istituzionale delle prefetture sia stata indicata come la priorità principale

nell'anno 2020: si ricordi, infatti, come alla voce "Attività istituzionale" sia stato riconosciuto un valore medio rilevato 1,77 (in una scala in cui 1 rappresenta la massima priorità).

Il maggior utilizzo degli strumenti di informatizzazione delle attività amministrative, in parte dovuto all'emergenza pandemica ed in parte dovuto alla già necessaria digitalizzazione, ha rappresentato la seconda voce cui si sono concentrate le priorità espresse dalle prefetture, con valore medio rilevato pari a 2,70. In proposito, tuttavia, deve essere evidenziato il dato per il quale solamente 42 prefetture dispongono di almeno una banca dati (53 prefetture non hanno indicato alcuna informazione a tal riguardo).

Con un valore medio rilevato pari a 3,60, il dato sulla rilevanza della voce relativa all'ufficio stampa, terzo per priorità indicato dalle prefetture, si pone in linea di continuità con le osservazioni relative all'impatto dell'emergenza pandemica sull'attività amministrativa delle prefetture: la necessità di aggiornamenti informativi costanti, tanto dell'utenza quanto dello stesso personale, ha rafforzato la centralità del ruolo dell'ufficio stampa, anche mediante l'utilizzo di nuovi strumenti informatici (social network, chat e siti web).

La logistica non presenta profili di particolare criticità: essa non ha rappresentato una delle priorità principali per l'anno 2020 e si è osservato un valore medio di 3,90. Il dato sulla priorità varia in aumento per quelle prefetture che hanno lamentato l'inefficienza della sistemazione attuale ovvero la carenza di spazi (Isernia, Modena, Como, Udine), situazione accentuata dalla necessità di riorganizzare gli spazi in funzione del distanziamento sociale e delle ulteriori limitazioni imposte dalla normativa emergenziale.

La comunicazione interna, influenzata anch'essa dall'emergenza pandemica, non è stata indicata tra le principali priorità dell'anno 2020 e si è riscontrato un valore medio di 3,94. Nonostante tale dato, è bene osservare come le modalità operative acquisite durante l'emergenza pandemica siano state mantenute anche successivamente in virtù della riscontrata efficacia.

Il dato rilevato sulla priorità della voce URP è pari a 4,03. Sulla base dei dati analizzati si può osservare come in quelle prefetture dove la funzionalità dell'ufficio è stata ridotta o inesistente la priorità indicata è stata massima (17 voti espressi). Altrove, dove l'ufficio è stato in grado di mantenere la propria operatività in maniera efficace, pur riadattando le modalità di contatto con l'utenza, le prefetture hanno indicato una valutazione di priorità sempre minore.

Da ultimo, per priorità attribuita, si colloca la voce relativa al servizio civile, con un valore medio rilevato di 5,47. Tale dato deve essere letto unitamente alle assegnazioni dei volontari che, in alcune sedi, non ci sono state o, comunque, la cui attività è stata fortemente ridimensionata, se non addirittura sospesa, a causa dell'emergenza epidemiologica. Nelle sedi in cui sono stati assegnati volontari del Servizio Civile Nazionale, la presenza di questi ultimi è stata valutata positivamente con una "completa assimilazione" con il personale della Prefettura (Lodi).