

ALTRI SERVIZI –

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP -

Autore:

Mary Levato

Silvia Tombini

Revisione: febbraio 2015

L'ufficio relazioni con il pubblico¹

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ha registrato nel corso del 2014 6434 contatti, di cui 177 segnalazioni di disservizio, 331 di richieste informazioni in materia ambientale, 2442 in materia di tributi e 3484 telefonate relative ad informazioni di carattere generale dell'ente.

Il trend in costante aumento, indica che l'ufficio relazioni con il pubblico è visto dai cittadini come uno strumento idoneo per relazionarsi con l'amministrazione comunale.

Nell'arco del 2014 i giorni di apertura dell'ufficio relazione con il pubblico, da lunedì a sabato, sono stati 302 con un orario di apertura settimanale di 31,5 ore e per un totale complessivo di 1669 ore.

Mentre la ricettività telefonica del servizio è di 36 ore settimanali per un totale complessivo di 1908 ore.

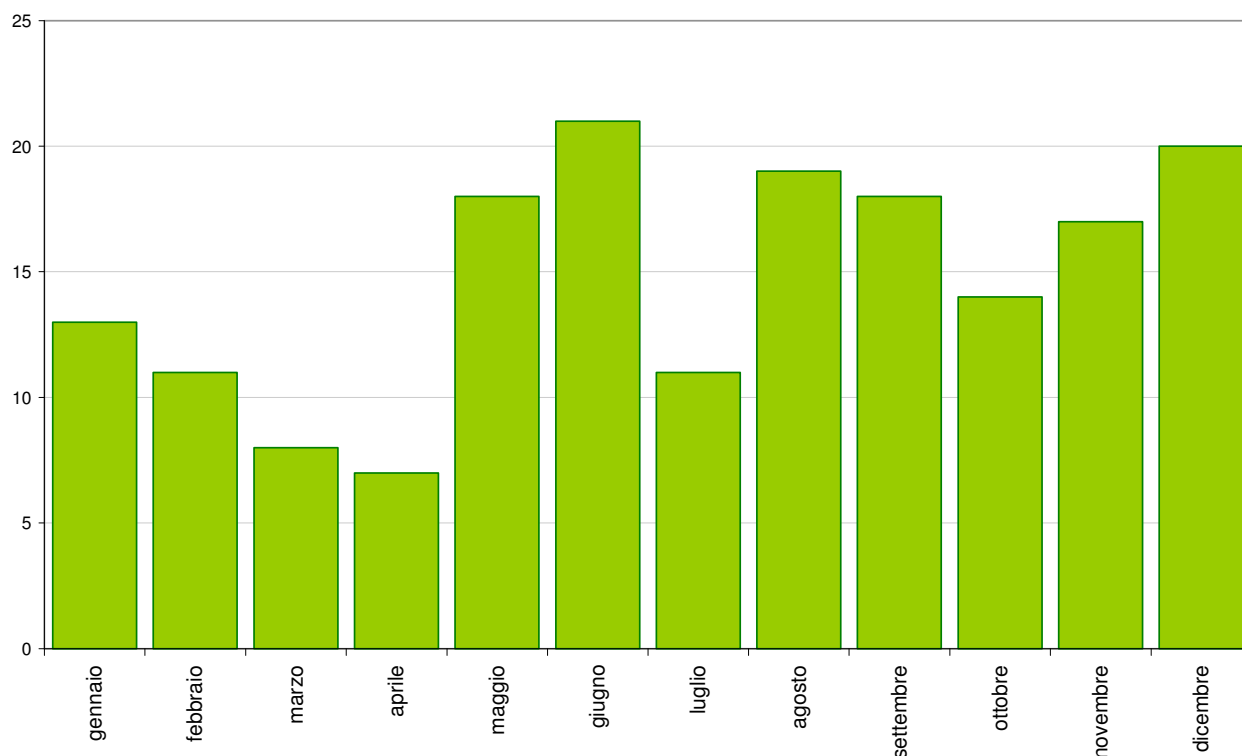
Le statistiche relative alle segnalazioni di disservizio/suggerimenti sono riportate nella Tavola U.1, la successiva Figura U.2 mostra la serie storica mensile, mentre la Figura U.3 descrive le modalità utilizzate per far pervenire le comunicazioni all'ufficio.

Tavola U.1. Segnalazioni di disservizio/suggerimenti: modalità di contatto – anno 2014

Mese	Mail	Lettera	Telefono/P ersona	Totale
Gennaio	3	2	8	13
Febbraio	4	5	2	11
Marzo	1	4	3	8
Aprile	1	4	2	7
Maggio	4	8	6	18
Giugno	8	12	1	21
Luglio	5	2	4	11
Agosto	6	2	11	19
Settembre	7	5	6	18
Ottobre	3	5	6	14
Novembre	8	4	5	17
Dicembre	3	11	6	20
Totale	53	64	60	177

¹ I dati sono stati forniti dall'Ufficio URP

Figura U.2. Distribuzione mensile segnalazioni disservizio/suggerimenti pervenuti all'URP – anno 2014



La posta ordinaria, per l'inoltro delle segnalazioni, risulta la modalità maggiormente utilizzata dai cittadini con una percentuale del 36,2 pari a 64 lettere, mentre l'invio con mail è al 29,9% con 53 comunicazioni pervenute.

Figura U.3. Modalità utilizzate per l'inoltro delle comunicazioni all'URP – anno 2014

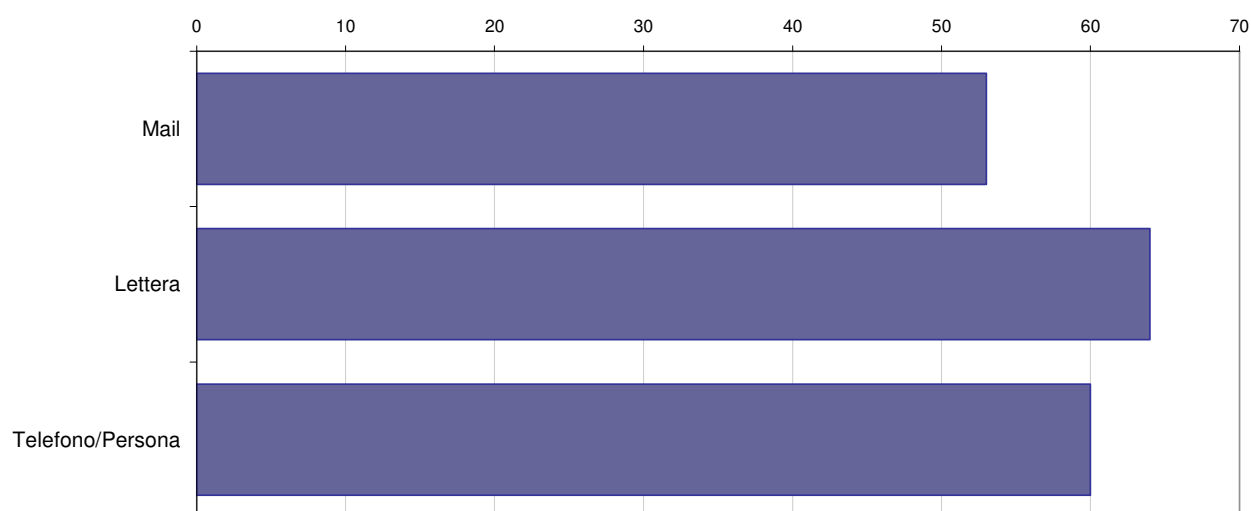


Tavola U.4. Segnalazioni di disservizio/suggerimenti: modalità di risposta – anno 2014

Mail	Lettera	Telefono/ Persona	Totale
54	31	65	167

Per le risposte che l'URP ha dato ai cittadini, è stato incentivato l'uso della posta elettronica con una percentuale del 53% come si evince dalla precedente Tavola U.4.

I tempi di risposta alle segnalazioni sono indicati qui di seguito nella tavola U.5 Per il 98% i tempi di risposta sono stati contenuti entro i 18 giorni.

Tavola U.6. Tempi di risposta alle segnalazioni pervenute – anno 2014

	Entro 20 giorni	Entro 30 giorni	Oltre i 30 giorni	totale
Anno 2014	174	3	0	177

Gli uffici maggiormente interessati dalle segnalazioni sono indicati nella tavola seguente.

Tavola U.7. Uffici di competenza per le segnalazioni pervenute – anno 2014

Ufficio coinvolto	Nr. segnalazioni	Percentuale sul totale segnalazioni
Polizia Locale/amministrativa	72	40,7
Ambiente/Protezione	54	30,5
Lavori Pubblici/manutenzione	77	43,5

I disservizi/reclami più frequentemente segnalati dagli utenti, suddivisi per ufficio, sono i seguenti:

- **Polizia Locale e amministrativa**
 - Viabilità difficoltosa e/o pericolosa
 - Sicurezza
 - Aree di sosta
- **Ambiente/Protezione**
 - Deposito improprio e/o abbandono rifiuti sul territorio
 - Pulizia strade e ritiro rifiuti nei giorni programmati
- **Lavori pubblici**
 - Mancanza illuminazione pubblica
 - Scarsa manutenzione strade
 - Manutenzione parchi e aree verdi comunali