

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP -

Autore:

Mary Levato

Silvia Tombini

Revisione: marzo 2016

L'ufficio relazioni con il pubblico¹

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ha registrato nel 2015 5906 contatti, di cui 229 segnalazioni di disservizio, 345 di richieste informazioni in materia ambientale, 2263 in materia di tributi, 209 per contrassegni disabili e 2860 per informazioni di carattere generale dell'ente.

Si registra un calo di contatti rispetto all'anno precedente (-528) che tuttavia non modifica la centralità delle funzioni dell'URP visto dai cittadini come uno strumento idoneo per relazionarsi con l'amministrazione comunale.

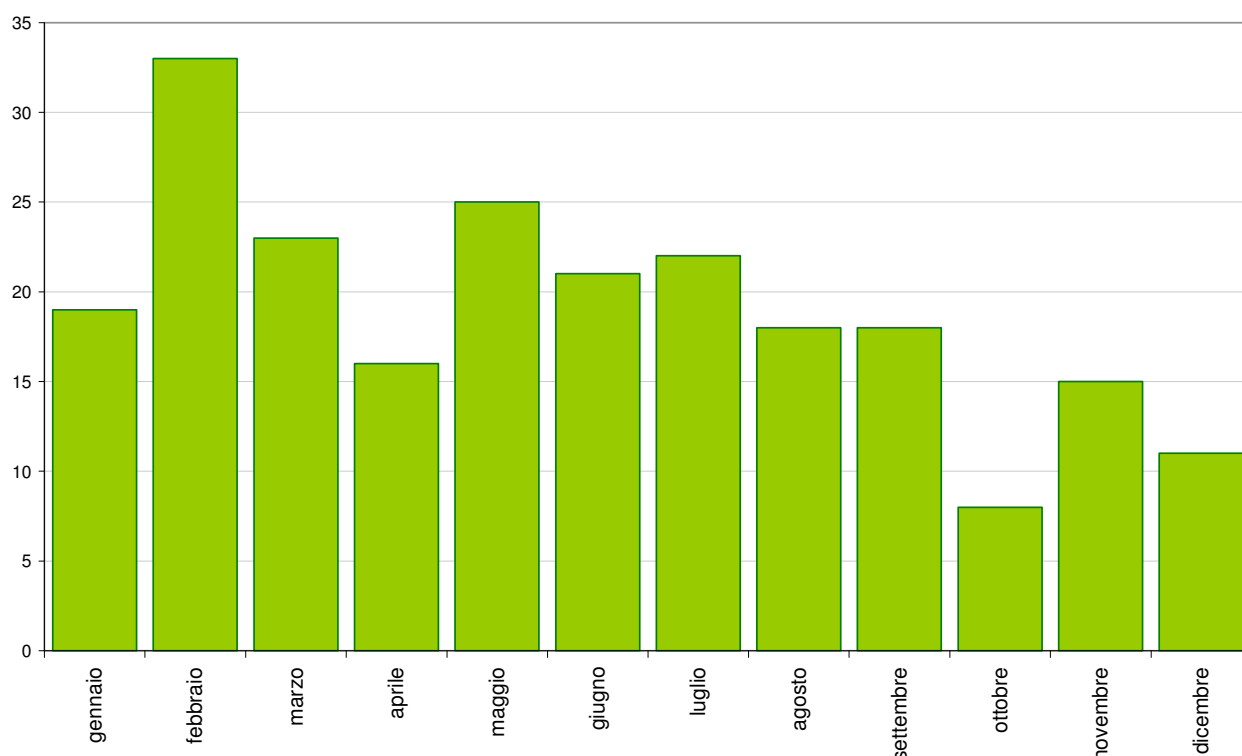
Le statistiche relative alle segnalazioni di disservizio/suggerimenti sono riportate nella Tavola U.1, la successiva Figura U.2 mostra la serie storica mensile, mentre la Figura U.3 descrive le modalità utilizzate per far pervenire le comunicazioni all'ufficio.

Tavola U.1. Segnalazioni di disservizio/suggerimenti: modalità di contatto – anno 2015

Mese	Mail	Lettera	Telefono/P ersona	Totale
Gennaio	5	8	6	19
Febbraio	9	6	18	33
Marzo	15	4	4	23
Aprile	7	7	2	16
Maggio	8	13	4	25
Giugno	6	8	7	21
Luglio	11	5	6	22
Agosto	5	7	6	18
Settembre	8	6	4	18
Ottobre	2	5	1	8
Novembre	7	6	2	15
Dicembre	3	4	4	11
Totale	86	79	64	229

¹ I dati sono stati forniti dall'Ufficio URP

Figura U.2. Distribuzione mensile segnalazioni disservizio/suggerimenti pervenuti all'URP – anno 2015



Le mail hanno soppiantato la posta ordinaria, per l'inoltro delle segnalazioni, e infatti nel 2015 risulta la modalità maggiormente utilizzata dai cittadini con una percentuale del 38% pari a 86 mail, mentre l'invio con lettera è al 34% con 79 comunicazioni pervenute.

Tavola U.3 .Modalità di contatto: serie storica

Modalità di contatto	Anno 2015	Percentuale	Anno 2014	Percentuale	Anno 2013	Percentuale
telefono/front-office	64	28%	60	34%	21	13%
e-mail	86	38%	53	30%	87	52%
Lettera	79	34%	64	36%	59	35%
Totale	229	100%	177	100	167	100%

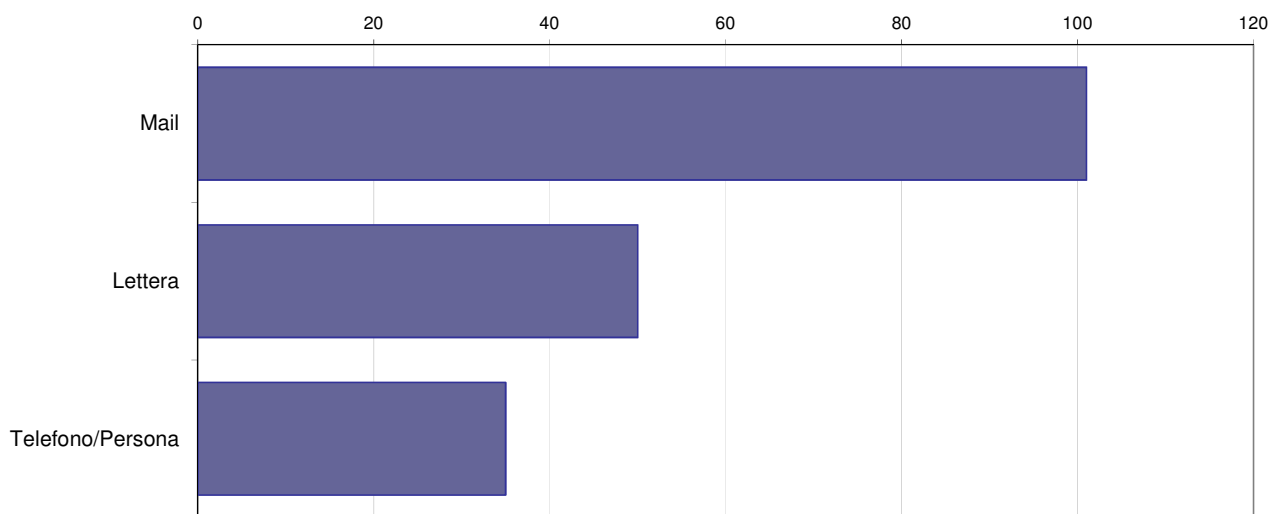
Anche per le modalità di risposta la mail risulta essere quella maggiormente utilizzata dall'ufficio come evidenziato dalla tavola e figura che seguono.

Tavola U.4 Segnalazioni di disservizio/suggerimenti: modalità di risposta – anno 2015

Mail	Lettera	Telefono/Persona	Totale
101	50	35	186

Per le risposte che l'URP ha dato ai cittadini, come detto, è sempre positivo l'uso della posta elettronica con una percentuale del 45% sul totale delle risposte.

Figura U.5. Modalità utilizzate dall'URP per le risposte a segnalazioni – anno 2015



I tempi di risposta alle segnalazioni sono indicati di seguito nella tavola U.6. Per il 99% i tempi di risposta sono stati contenuti entro i 18 giorni. Infatti dal 2015 obiettivo dell'URP era la riduzione dei tempi di risposta ai cittadini. Nella tabella sono state considerate solo le risposte date dall'URP e non quelle evase direttamente dagli uffici interessati.

Tavola U.6. Tempi di risposta alle segnalazioni pervenute – anno 2015

	Entro 18 giorni	Entro 20 giorni	entro 30 giorni	Oltre 30 giorni	totale
Anno 2015	185	1	0	0	186

Gli uffici maggiormente interessati dalle segnalazioni sono indicati nella tavola seguente. Una stessa segnalazione può interessare più uffici.

Tavola U.7. Uffici di competenza per le segnalazioni pervenute – anno 2015

Ufficio coinvolto	Nr. segnalazioni	Percentuale sul totale segnalazioni
Lavori Pubblici/manutenzione	91	40%
Polizia Locale/amministrativa	89	39%
Ambiente/Protezione	81	35%

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
 - Disturbo quiete pubblica
- **Ambiente/Protezione**
 - Deposito improprio e/o abbandono rifiuti sul territorio
 - Pulizia strade e mancato ritiro rifiuti nei giorni programmati
 - Disagio neve
- **Lavori pubblici**
 - Mancanza illuminazione pubblica
 - Scarsa manutenzione strade
 - Manutenzione parchi e aree verdi comunali