

# **ALTRI SERVIZI –**

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP -**

Autore:

*Mary Levato*

*Silvia Tombini*

Rev.: 01 - marzo 2014

### L'ufficio relazioni con il pubblico<sup>1</sup>

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ha registrato nel corso del 2013 1746 contatti, di cui 167 segnalazioni di disservizio, 359 di richieste informazioni in materia ambientale e 1254 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 2013 i giorni di apertura dell'ufficio relazione con il pubblico, da lunedì a sabato, sono stati 305 con un orario di apertura settimanale di 31,5 ore e per un totale complessivo di 1543 ore.

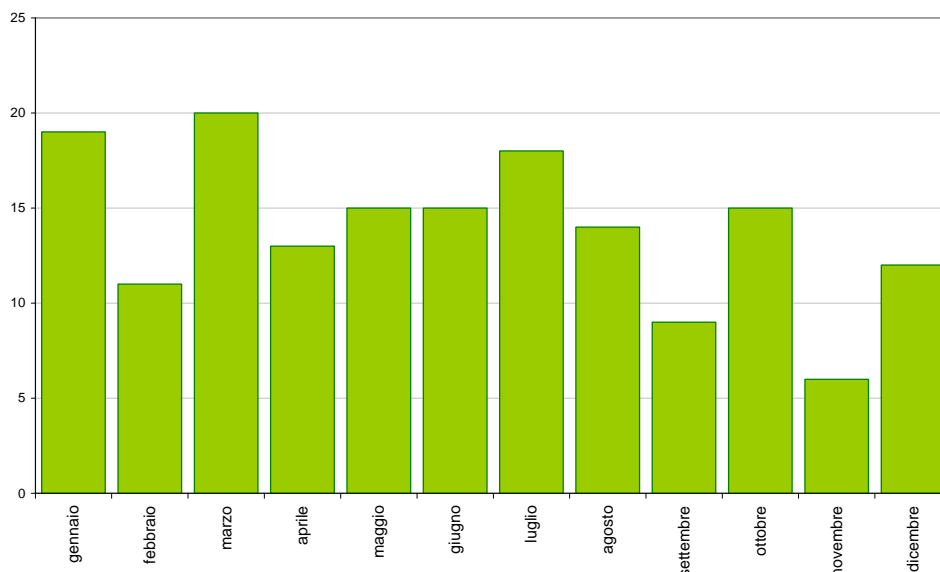
Le statistiche relative alle segnalazioni di disservizio/suggerimenti sono riportate nella Tavola U.1, la successiva Figura U.2 mostra la serie storica mensile, mentre la Figura U.3 descrive le modalità utilizzate per far pervenire le comunicazioni all'ufficio.

**Tavola U.1. Segnalazioni di disservizio/suggerimenti: modalità di contatto – anno 2013**

Mese	Mail	Lettera	Telefono/P ersona	Totale
Gennaio	6	11	2	19
Febbraio	9	2	0	11
Marzo	13	4	3	20
Aprile	6	6	1	13
Maggio	10	3	2	15
Giugno	7	7	1	15
Luglio	11	6	1	18
Agosto	6	7	1	14
Settembre	4	3	2	9
Ottobre	7	5	3	15
Novembre	3	2	1	6
Dicembre	5	3	4	12
	87	59	21	167

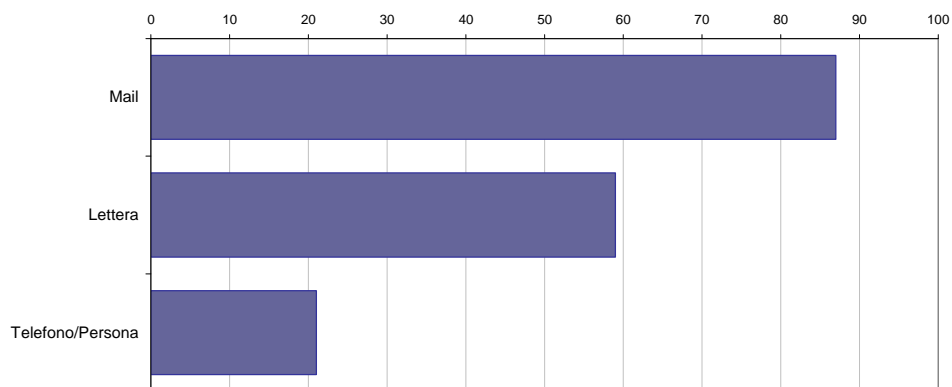
<sup>1</sup> I dati sono stati forniti dall'Ufficio URP

**Figura U.2. Distribuzione mensile segnalazioni disservizio/suggerimenti pervenuti all'URP – anno 2013**



La posta elettronica, per l'inoltro delle segnalazioni, risulta la modalità maggiormente utilizzata dai cittadini con una percentuale del 52% pari a 87 mail, mentre l'invio con lettera è al 35% con 59 comunicazioni pervenute.

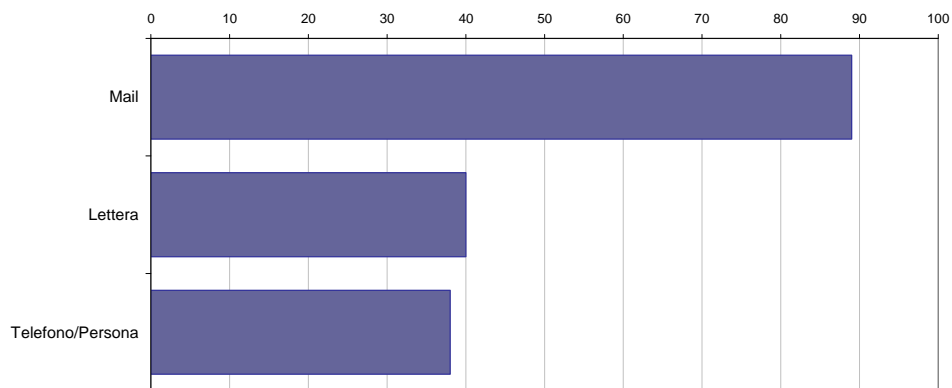
**Figura U.3. Modalità utilizzate per l'inoltro delle comunicazioni all'URP – anno 2013**



**Tavola U.4. Segnalazioni di disservizio/suggerimenti: modalità di risposta – anno 2013**

Mail	Lettera	Telefono/P ersona	Totale
89	40	38	167

Anche 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 e riportato nella figura sottostante.

**Figura U.5. Modalità utilizzate per le risposte dell'URP – anno 2013**

I tempi di risposta alle segnalazioni sono indicati qui di seguito nella tavola U.6. Per circa l'89% i tempi di risposta sono stati contenuti entro i 20 giorni.

**Tavola U.6. Tempi di risposta alle segnalazioni pervenute – anno 2013**

	Entro 20 giorni	Entro 30 giorni	Oltre i 30 giorni	totale
Anno 2013	148	13	6	167

Gli uffici maggiormente interessati dalle segnalazioni sono indicati nella tavola:

**Tavola U.7. Uffici di competenza per le segnalazioni pervenute – anno 2013**

Ufficio coinvolto	Nr. segnalazioni	Percentuale sul totale segnalazioni
Polizia Locale/amministrativa	93	55,6
Ambiente/Protezione	60	35,9
Lavori Pubblici/manutenzione	65	38,9
Edilizia Privata/Urbanistica	11	6,6

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 (cani, attività commerciali, inquilini)
  - Segnaletica stradale
- **Ambiente/Protezione**
  - Deposito improprio e/o abbandono rifiuti sul territorio
  - Pulizia strade
  - Disinfestazione/derattizzazione aree pubbliche
- **Lavori pubblici**
  - Manutenzione
  - Mancanza illuminazione pubblica
  - Scarsa manutenzione strade
  - Manutenzione parchi e aree verdi comunali
- **Edilizia privata**
  - Degrado aree private