



COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

Settore Segreteria, affari Generali, Pubblica Istruzione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Attività 2017

Nell'anno 2017 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha svolto la seguente attività:

- informare e orientare il cittadino sulla struttura organizzativa
- garantire al cittadino il diritto di informazione
- consentire l'accesso e partecipazione all'attività amministrativa
- fornire informazioni sui procedimenti amministrativi e sulla modalità di erogazione dei servizi comunali
- accogliere e rispondere alle segnalazioni, alle proposte e ai reclami dei cittadini
- indagare sul livello di soddisfazione degli utenti, sul gradimento e sulla qualità dei servizi erogati
- elaborare ed inviare gratuitamente ai cittadini che ne fanno richiesta, direttamente sul cellulare o nella casella di posta elettronica, avvisi e comunicazioni relative alle iniziative istituzionali e agli eventi culturali e sociali promossi dal Comune.

Dall'analisi svolta sull'attività dell'URP, sui servizi resi ai cittadini per l'anno 2017, si riporta la seguente tabella di sintesi, inerente la raccolta delle informazioni, delle segnalazioni e dei reclami per un totale di n° **4187** contatti.

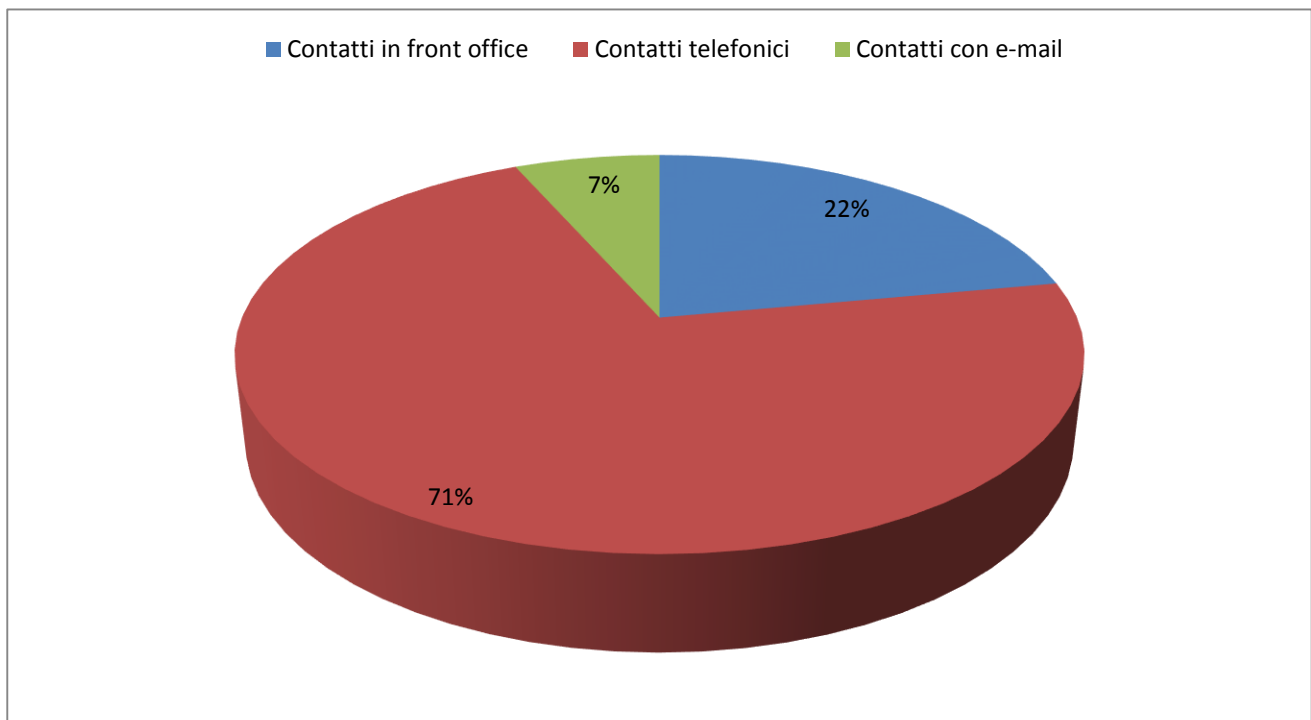
Si evidenziano due report grafici:

- Uno relativo alla modalità di inoltro della richieste ricevute. Si riscontra una maggiore partecipazione da parte del cittadino nell'utilizzo del contatto telefonico, anche se la priorità data rimane il contatto personale, e poi infine il contatto mediante utilizzo della e-mail.
- Uno relativo alla tipologia di richiesta di informazioni rappresentate per area tematica. Emerge un coinvolgimento maggiore dei servizi Politiche Sociali e del settore Tributi.

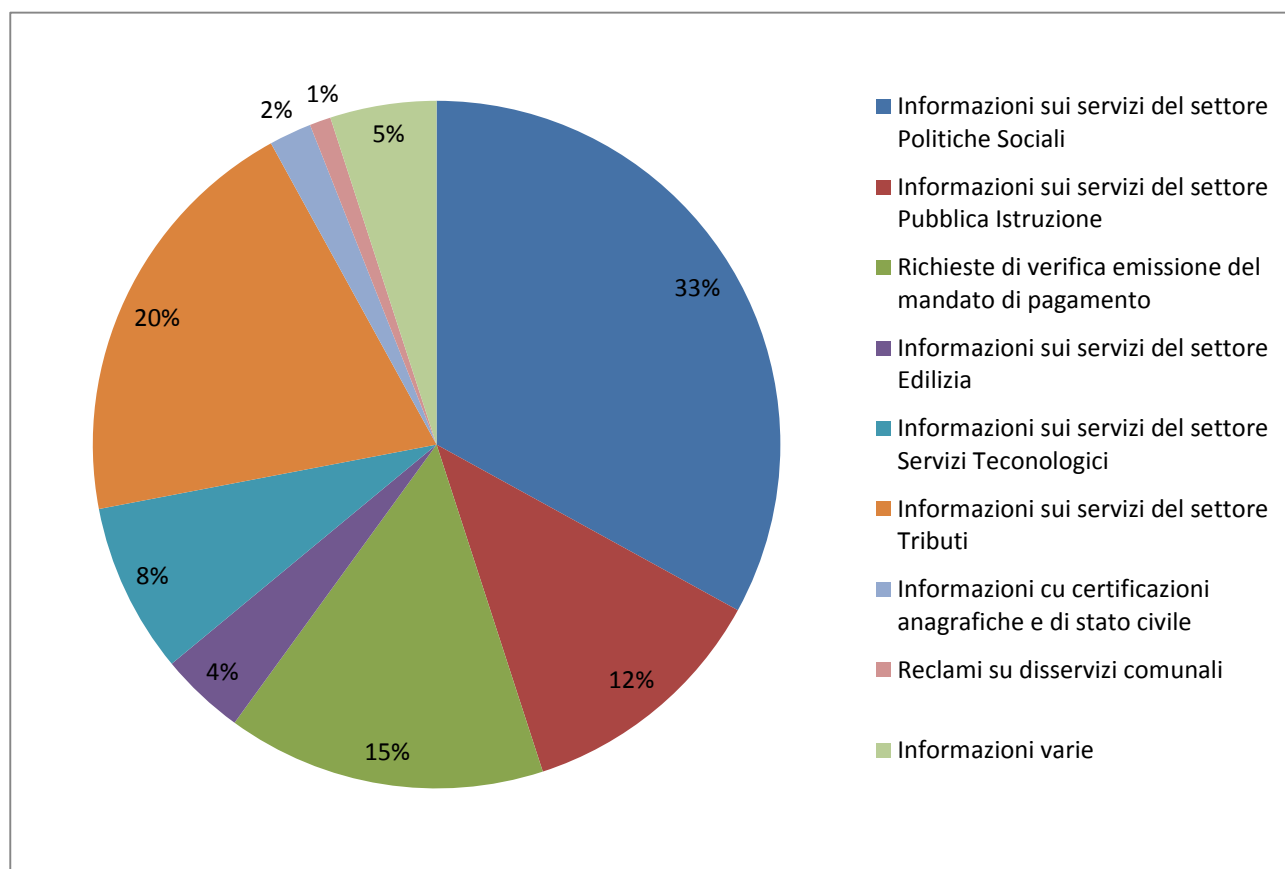
N°	68	Iscritti al servizio informativo tramite sms o e-mail
N°	105	Iscritti al servizio di avviso emissione mandato di pagamento
N°	81	Informazioni predisposte ed inviate con e-mail
N°	182	Informazioni predisposte ed inviate con sms
N°	5278	Comunicazioni di avviso emissione mandato di pagamento
N°	924	Contatti in front office
N°	2986	Contatti telefonici
N°	277	Contatti con e-mail
10	%	Richieste di informazioni su interventi in favore di persone con disabilità
5	%	Richieste di informazioni su provvidenze economiche
5	%	Richieste di informazioni su contrasto alla povertà
5	%	Richieste di informazioni su servizi per anziani
5	%	Richieste di informazioni su inclusione sociale
3	%	Altre informazioni su servizi offerti dal Servizio Sociale
2	%	Richieste di informazioni su modalità di adesione al servizio mensa scolastica
3	%	Richieste di informazioni sul credito residuo buoni pasto mensa scolastica
7	%	Richieste di informazioni su bandi merito scolastico, rimborso viaggio, rimborso libri e materiale didattico

15	%	Richieste di verifica emissione mandato di pagamento
4	%	Richieste di informazioni su accesso agli atti del settore edilizio
2	%	Richieste di informazioni su interruzione servizio idrico
4	%	Segnalazioni di igiene urbana e smaltimento rifiuti
2	%	Segnalazioni su viabilità
1	%	Reclami su disservizi comunali
8	%	Richieste di informazioni su calcolo tasi, imu e relative aliquote
9	%	Richieste di chiarimenti su fatture consumi idrici e tari
3	%	Richieste di informazioni sui tributi comunali
2	%	Richieste di informazioni su certificazioni anagrafiche e di stato civile
5	%	Informazioni varie

Modalità di contatto con l'URP:



Tipologia di richiesta:



Attività dal 15 novembre 2011 al 31 dicembre 2017

L'analisi è svolta sul servizio di messaggistica gratuita. Il servizio permette ai cittadini che ne fanno richiesta, di ricevere direttamente sul cellulare o sulla casella di posta elettronica le seguenti informazioni:

- Avvisi e comunicazioni relativi alle iniziative istituzionali, e agli eventi culturali e sociali promossi dal Comune.
- Avvisi di emissione del mandato di pagamento

Dalla data di istituzione dell'URP ad oggi risultano iscritti al servizio n° **3417** utenti per un totale di messaggi inviati di n° **88641**.

Si riporta la seguente tabella di sintesi, inerente la tipologia di richiesta di iscrizione per area tematica e il relativo report grafico. Si riscontra la preferenza del cittadino alle informazioni di Protezione Civile/Allerta Meteo, forse condizionata dalle recenti alluvioni che hanno colpito il nostro territorio comunale.

N°	1641	Iscritti al servizio informativo tramite sms o e-mail
N°	1776	Iscritti al servizio di avviso emissione mandato di pagamento
N°	88641	Sms totali inviati
N°	1416	Richieste di iscrizione al servizio informativo per "Eventi culturali – Turistici - Sportivi"
N°	1370	Richieste di iscrizione al servizio informativo per "Servizi scolastici"
N°	1657	Richieste di iscrizione al servizio informativo per "Servizi sociali"
N°	1746	Richieste di iscrizione al servizio informativo per "Bandi di concorso - selezioni"
N°	3178	Richieste di iscrizione al servizio informativo per "Allerta Meteo - Protezione civile"
N°	1573	Richieste di iscrizione al servizio informativo per "Eventi e Ordinanze di interesse collettivo"

Tipologia di richiesta in percentuale:

- Richieste di iscrizione al servizio per "Servizi Scolastici"
- Richieste di iscrizione al servizio per "Servizi Sociali"
- Richieste di iscrizione al servizio per "Bandi di concorso"
- Richieste di iscrizione al servizio per "Allerta meteo- Protezione civile"
- Richieste di iscrizione al servizio per "Eventi ed Ordinanze di interesse collettivo"
- Richieste di iscrizione al servizio per "Eventi culturali - Turistici - Sportivi"

