



RELAZIONE ATTIVITÀ URP Anno 2022

L'Urp del Comune di Capoterra, istituito e attivo a partire dal 2011, è inserito all'interno del settore Segreteria e Affari Generali.

Dal punto di vista logistico si trova all'interno dei locali del Comune, in Via Cagliari n.91, con l'ufficio ubicato al piano primo e lo sportello dedicato all'utenza ubicato al piano terra accanto all'Ufficio Anagrafe.

Nell'anno 2022 l'Urp ha svolto le seguenti attività:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni pubbliche con particolare riferimento a quelle del comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure mediante il continuo rapporto dialettico tra comunicazione esterna ed interna;
- esaminare richieste di informazioni, segnalazioni, reclami, accesso ecc.;
- gestire i canali di comunicazione tradizionali e digitali;
- predisporre e distribuire materiale informativo;
- creare testi e impostare i contenuti per il sito istituzionale e i social;

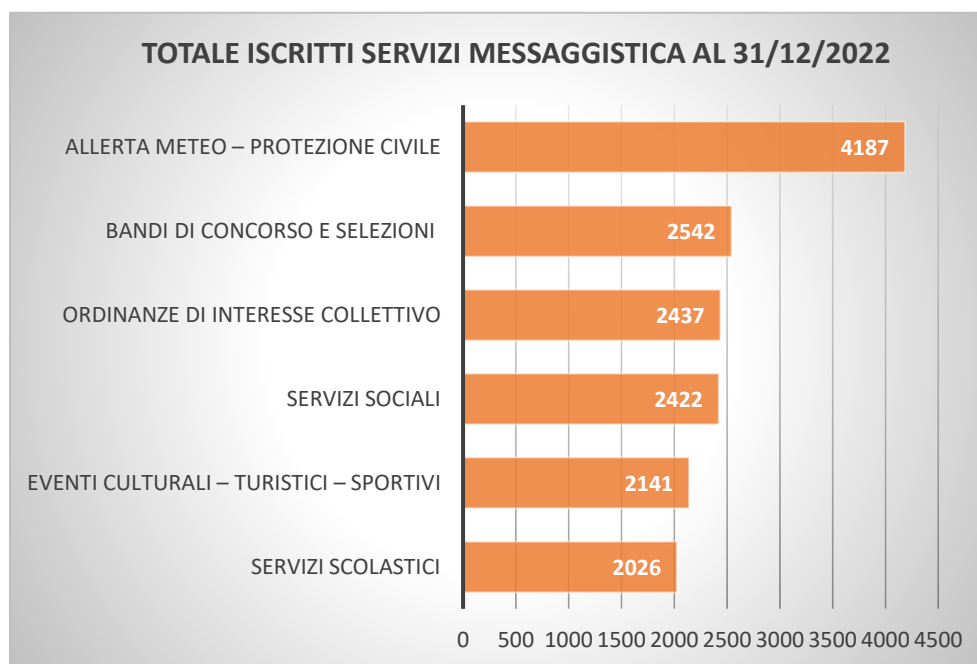
Tra le altre attività svolte, l'Urp del Comune di Capoterra si è occupato di dare supporto all'utenza nella compilazione delle istanze online su bandi relativi all'erogazione di servizi, quali la mensa scolastica, o all'erogazione di contributi, quali borse di studio regionali, borse di studio per merito, ecc. E' stato fornito supporto anche per la compilazione di moduli in formato cartaceo, in particolare modo relativi alla richiesta di sovvenzioni e aiuti economici.

Importante è stata l'attività volta all'aggiornamento degli orari dei vari uffici e sportelli del Comune, della loro mappatura con la successiva creazione dei totem segnaletici da esporre nei vari piani dell'edificio.

Il Comune di Capoterra, attraverso l'URP, fornisce ai suoi utenti/cittadini iscritti un servizio di messaggistica informativo suddiviso per aree tematiche per comunicare tutti gli aggiornamenti relativi alle notizie pubblicate sul sito istituzionale del Comune.

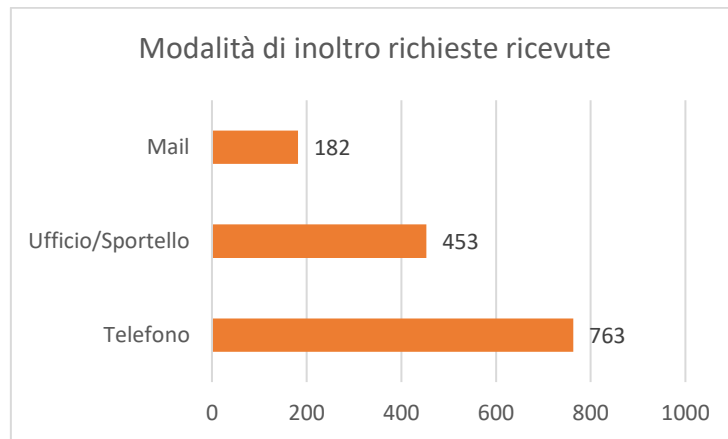
Al 31/12 dell'anno 2022, il numero degli utenti iscritti suddiviso per categoria è il seguente:

- Bandi di concorso e selezioni (utenti n. 2542)
- Servizi scolastici (utenti n. 2026)
- Servizi sociali (utenti n. 2422)
- Allerta meteo – protezione civile (utenti n. 4187)
- Ordinanze di interesse collettivo (utenti n. 2437)
- Eventi culturali – Turistici – Sportivi (utenti n. 2141)

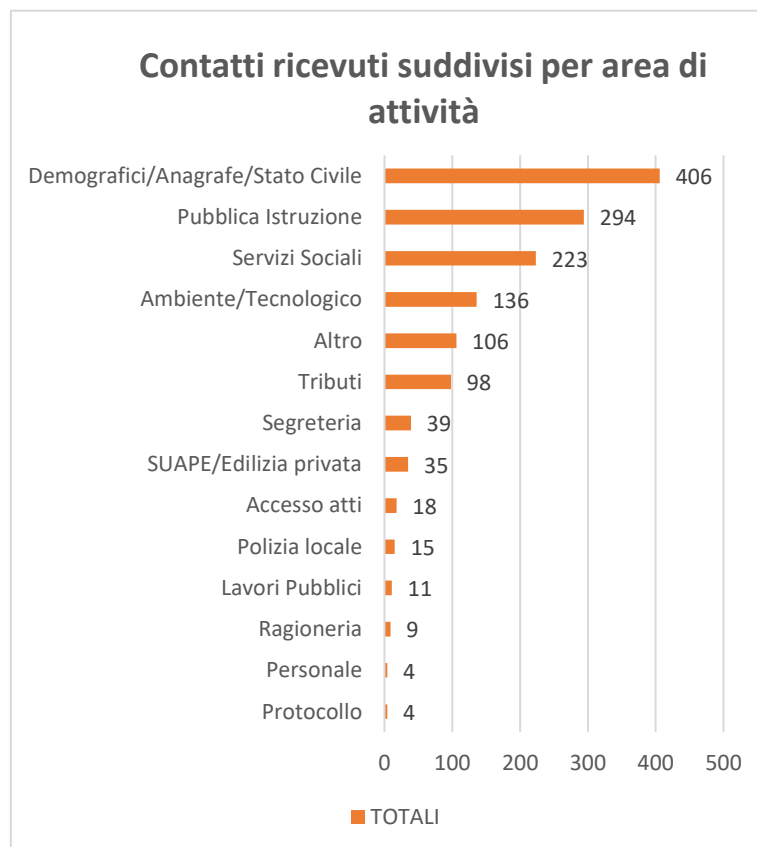


Nell'anno 2022, l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune di Capoterra ha ricevuto e ascoltato complessivamente n. 1398 persone alle quali sono state fornite informazioni di primo e di secondo livello sui servizi comunali e anche sui servizi extra-comunali (Ats, Abbanoa, Inps, scuole, trasporti, viabilità extra-comunale, etc.).

Dall'analisi svolta sull'attività dell'Urp, si riscontra una preferenza da parte del cittadino all'utilizzo del contatto telefonico (n.763) e dello sportello (n.453), dato dalla necessità di avere un contatto diretto con l'amministrazione, mentre meno frequente è stato il contatto mediante utilizzo della e-mail (n.182).



Il grafico seguente mostra il numero di contatti ricevuti all'Urp durante gli orari dello sportello suddivisi per area di attività.



ANAGRAFE: informazioni su carta d'identità elettronica, richiesta residenza e cittadinanza, rilascio certificazioni, autenticazione firme, riconoscimento nascita, richiesta informazioni per divorzio e separazione, rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile.

PUBBLICA ISTRUZIONE: informazioni su modalità di adesione ai servizi scolastici, bandi borse di studio regionali, merito scolastico, eccellenza scolastica, rimborso libri. Info e chiarimenti su graduatorie e servizio mensa, sul credito residuo buoni pasto mensa scolastica. Richiesta supporto per compilazione istanze online.

SERVIZI SOCIALI: informazioni sui servizi offerti dal Servizio Sociale in particolare su interventi in favore di persone con disabilità, su provvidenze economiche, su contrasto alla povertà, su servizi per anziani, bandi affitto, bando case popolari, e richiesta di verifica emissione mandati di pagamento.

AMBIENTE/TECNOLOGICO: informazioni circa il cambio gestione del servizio ritiro rifiuti, su nuovo calendario e nuovo numero verde. Accesso agli atti del settore edilizio e segnalazioni di igiene urbana e segnalazioni su disservizi erogazione acqua e mancato smaltimento rifiuti.

TRIBUTI: richiesta moduli iscrizione/variazione/cessazione TARI, chiarimenti su fatture consumi idrici e TARI.

SEGRETERIA: iscrizione/cancellazione ai servizi di messaggistica e dei mandati di pagamento.

SUAPE/EDILIZIA PRIVATA: informazioni su strutture ricettive B&B, moduli urbanistica, info consegna certificati urbanistica, rimozione barriere architettoniche su abitazioni private, sovvenzioni per disabilità.

ACCESSO AGLI ATTI: modulistica e richiesta informazioni circa istanze di accesso agli atti già protocollate.

POLIZIA LOCALE: tesserino invalidi, ritrovamento di animali randagi, procedura per adozione di trovatelli.

LAVORI PUBBLICI: richiesta contatto e appuntamento con gli uffici tecnici. Informazioni sui lavori in corso all'interno del territorio comunale.

RAGIONERIA: informazioni sui mandati di pagamento.

PERSONALE: informazioni sull'attivazione di tirocini curriculari e concorsi pubblici.

PROTOCOLLO: inoltro di richieste ricevute via mail.

ACCESSI MEDIANTE NAVIGAZIONE DIRETTA DAL PORTALE WEB






In questa sezione vengono rappresentati i grafici sugli accessi relativi alle visite della pagina web istituzionale. I dati utilizzati sono quelli ufficiali rilasciati dal sito Web Analytics Italia – AGID Agenzia per l'Italia digitale.

Nell'anno 2022, il sito ha ricevuto 47.231 visite totali e la durata media di una visita è stata di 1 minuto e 49 secondi.



La maggior parte dei visitatori proviene dall'Italia; il sito è stato visitato anche da persone che risiedono in paesi esteri. Al terzo posto troviamo gli Stati Uniti d'America con 902 visite, seguiti dal Regno Unito con 382 visite e dalla Svizzera con 179.

Paese

PAESE	VISITE
 Italia	43.441
 Sconosciuto	1.839
 Stati Uniti	902
 Regno Unito	382
 Svizzera	179
Totali	47.231

Le sezioni più visitate all'interno del sito sono quelle relative alle "Aree Tematiche", all'interno del quale il cittadino utente può consultare le varie notizie suddivise per settore di appartenenza. Segue poi la sezione denominata "Il Comune", che apre un menù a tendina così suddiviso: Amministrazione, Uffici e Servizi e Organizzazione. Segue, la sezione "Comunicazione" che si raggiunge attraverso "Archivio notizie in evidenza" direttamente dalla schermata iniziale.

Le parole chiave di ricerca più frequenti sul sito sono state invece le seguenti:

PAROLA CHIAVE

Borse di studio

modulistica

Nidi gratis

Telelaser

borse di studio

Borsa di studio

rifiuti

Raccolta differenziata

Anagrafe

Servizi sociali

I visitatori arrivano al sito web del comune tramite i seguenti canali:

Tipi di Canale

TIPO DI CANALE	▼ VISITE	AZIONI NEL SITO	AZIONI PER VISITA	TEMPO MEDIO SUL SITO	% RIMBALZI
⊕ Motori di ricerca	25.641	81.686	3,2	2 minuti 4 secondi	36%
Ingressi Diretti	17.919	58.324	3,3	1 minuti 41 secondi	51%
⊕ Social Networks	3.076	6.429	2,1	34s	49%
⊕ Siti web	322	1.253	3,9	3 minuti 28 secondi	27%
⊕ Campagne	273	456	1,7	29s	56%
Totali	47.231	148.148	3,1	1 minuti 49 secondi	43%

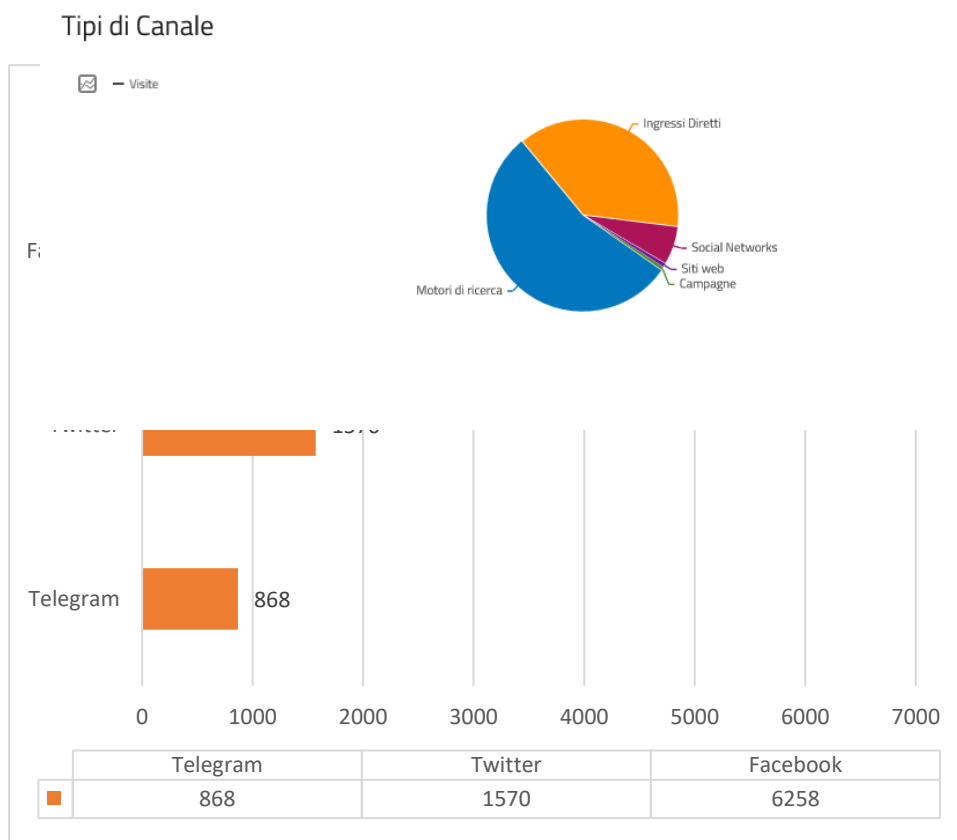
Il tipo di canale più utilizzato per l'ingresso al sito internet del comune è il motore di ricerca; al secondo posto troviamo gli ingressi diretti e al terzo gli ingressi tramite Social Networks.

All'interno degli ingressi tramite Social Networks al primo posto troviamo Facebook, seguito da Telegram e da Twitter.

Social Networks

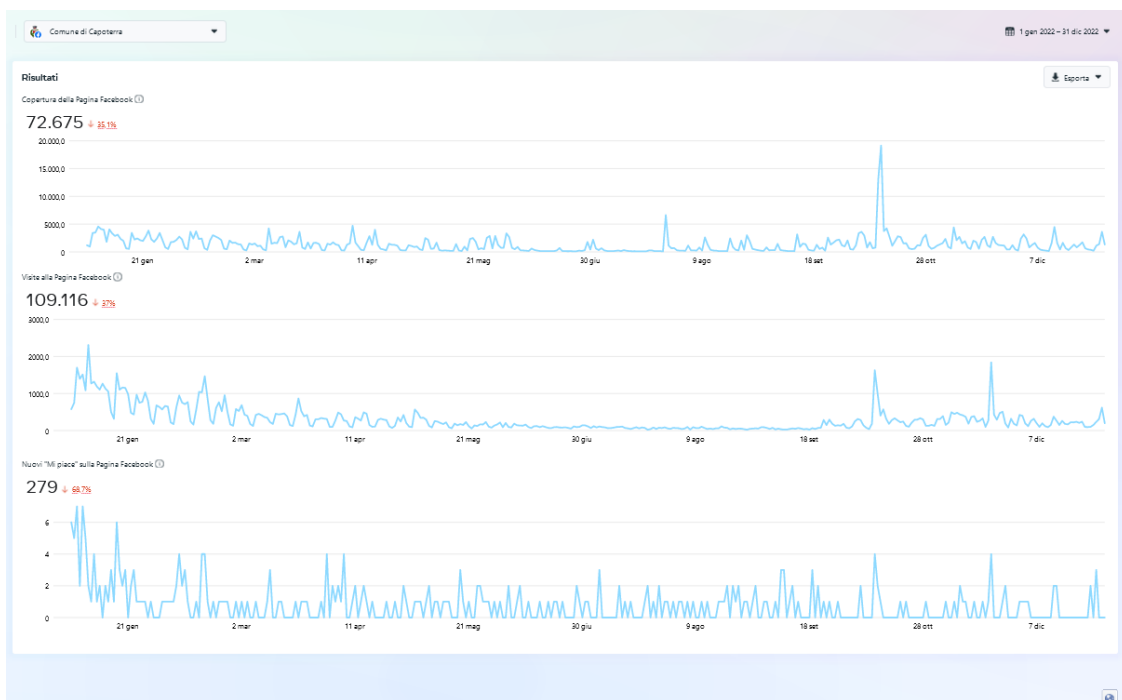
SOCIAL NETWORK		▼ VISITE
Facebook	2.938	
Telegram	126	
Twitter	10	
Instagram	2	
Totali	3.076	

Il Comune di Capoterra, per comunicare notizie ed informazioni, utilizza tre social: Facebook, Telegram e Twitter.



Facebook risulta il social più seguito con un totale di 6.258 follower; Telegram ha un numero di iscritti totali pari a 868 e Twitter ha un totale di 1570 follower.

FACEBOOK



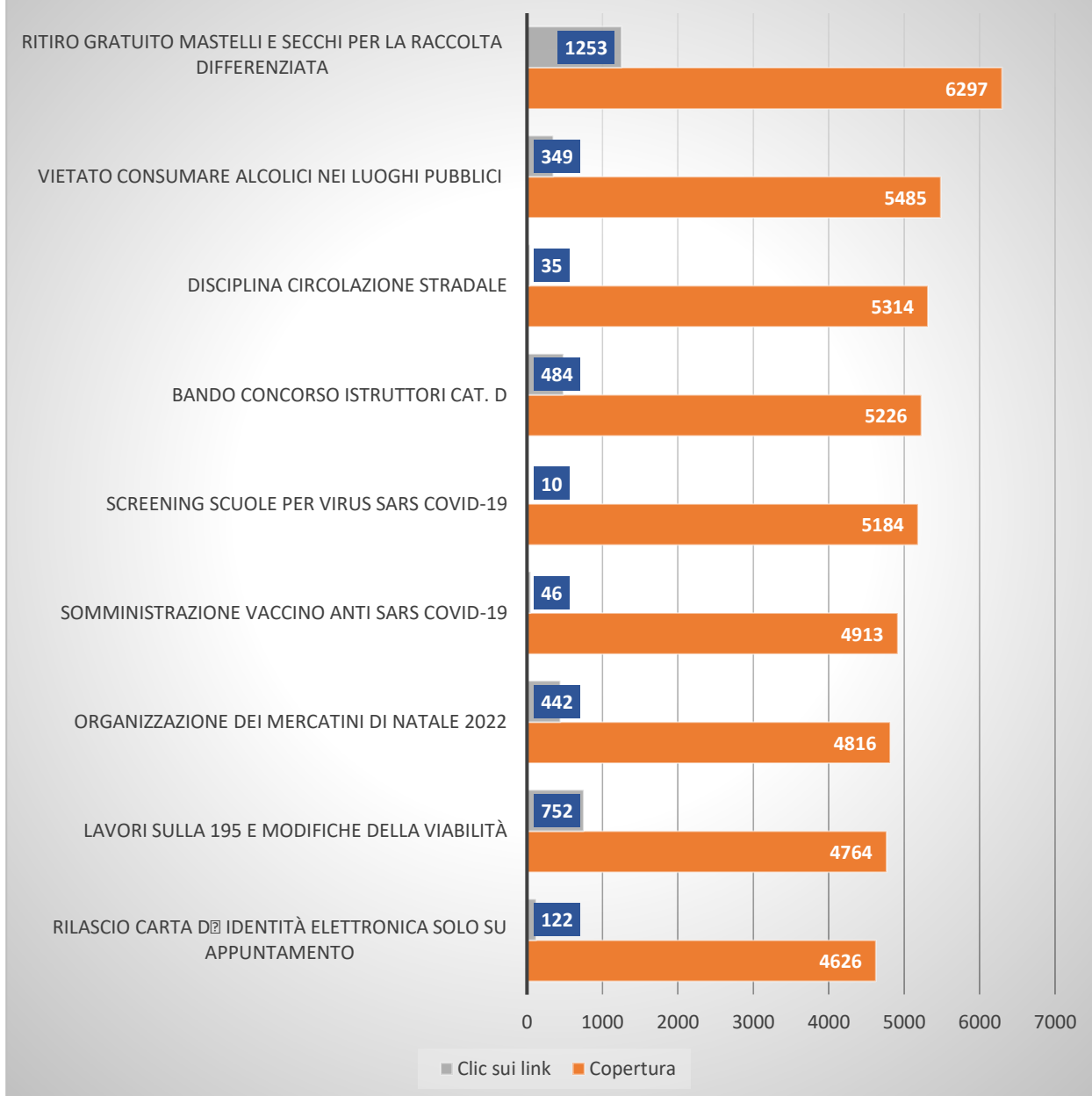
La **copertura di una pagina** è il numero di persone che hanno visto contenuti della pagina o riguardanti la pagina. Nel caso dell'analisi effettuata, la copertura si riferisce a tutto il 2022. Il Comune di Capoterra ha avuto una copertura totale di 72.675.

Le **visite alla pagina** misurano quante volte una pagina Facebook è stata visitata. Nel 2022 il Comune di Capoterra ha avuto un numero di visite totali pari a 109.116.

Quando qualcuno mette "mi piace" a una Pagina, dimostra il proprio sostegno alla Pagina e desidera visualizzarne i contenuti. Il Comune di Capoterra nel 2022 ha avuto un numero di **nuovi "mi piace"** pari a 279.

All'interno dei Social del Comune di Capoterra Facebook anche per il 2022 risulta il social più seguito ed è utilizzato dagli utenti per informarsi sulle attività del comune, sui servizi offerti, sulla viabilità e sulle condizioni meteo. L'anno 2022 è stato l'anno di transizione per l'uscita dalle restrizioni della pandemia SARS 2 Covid-19 e la pagina Facebook del Comune rispecchia questa fase.

Pagine più cliccate nell'anno 2022



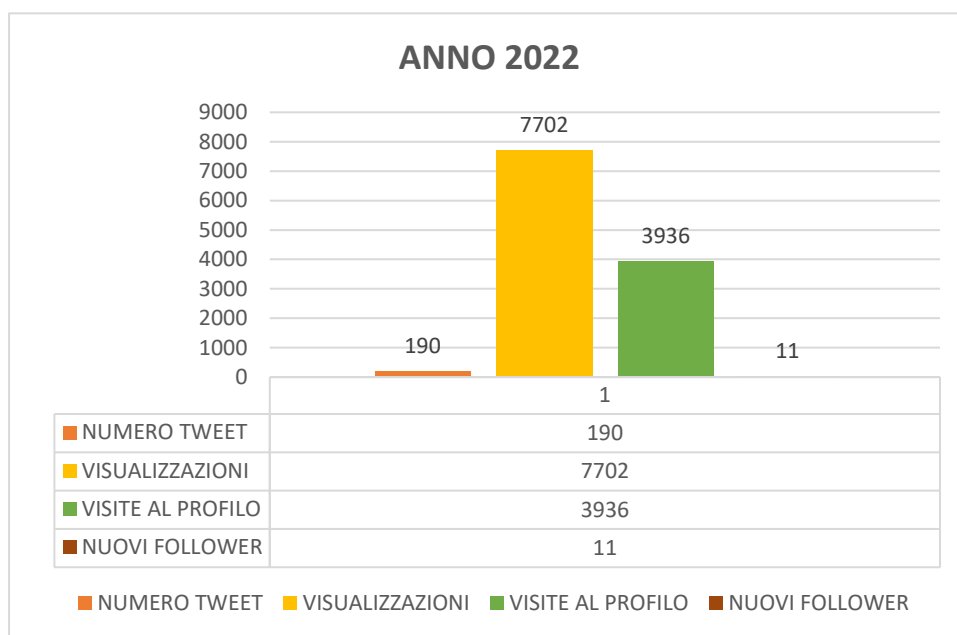
I quattro articoli con più copertura e reazioni risultano essere quelli su:

- Ritiro gratuito mastelli e secchi per la raccolta differenziata
- Ordinanza che vieta il consumo di alcolici nei luoghi pubblici
- Ordinanza disciplina circolazione stradale
- Bando concorso Istruttori cat. D

Son presenti ancora degli articoli che riguardano la pandemia Sars Covid-19 (screening scuole e somministrazione vaccini) e tra gli articoli più cliccati abbiamo anche quelli relativi alle richieste di rilascio delle carte di identità elettroniche e l'organizzazione dei mercatini di Natale.

TWITTER

Twitter è il secondo social come numero di follower e ha un totale di 1.570 iscritti.



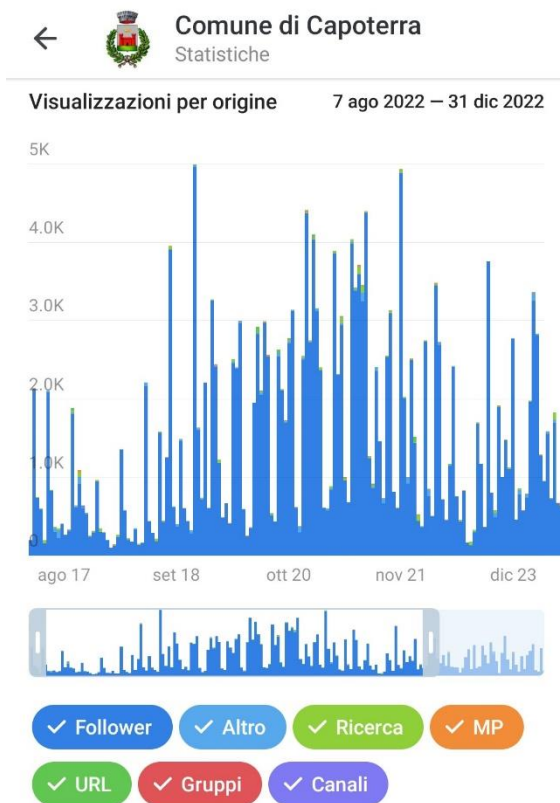
Il numero dei tweet totali nel 2022 è di 190; le visualizzazioni alla pagina son state 7.702, le visite al profilo 3.960 e i nuovi follower son stati 11.

Gli articoli più popolari suddivisi per mese son i seguenti:

- Sesta Commissione in videoconferenza (gennaio 2022)
- Ordinanza regionale sui test antigenici (febbraio e marzo 2022) (dicembre 2022)
- Ordinanza che vieta il consumo di alcolici al di fuori dei locali adibiti alla somministrazione (aprile 2022)
- COVID Aggiornamento settimanale (maggio 2022)
- Manifestazione di interesse per individuazione di soggetti per lo svolgimento dei servizi di noleggio (c.d. sharing) di monopattini a propulsione elettrica (giugno 2022)
- Avviso apertura al pubblico uffici comunali dal 04/07/2022 al 09/09/2022 (luglio 2022)

- Nessun tweet nel mese di agosto 2022
- Giorno chiusura ufficio anagrafe (settembre 2022)
- Avvisi di aggiornamento degli elenchi delle persone idonee a ricoprire il ruolo di Presidente o di scrutatore nei seggi elettorali (ottobre 2022)
- La Commissione Pari Opportunità in occasione della Giornata contro la violenza sulle donne organizza per le vie del paese la Marcia per le donne (novembre 2022)
- Modifica del percorso di trasporto pubblico extra - urbano

TELEGRAM



Questa sezione mostra tutti i possibili luoghi in cui sono stati visualizzati i post pubblicati ogni giorno. Le visualizzazioni sono state generate dalle seguenti fonti di visualizzazione:

Iscritti: visualizzazioni generate dalle persone che sono iscritte al canale;

Canali: visualizzazioni generate dalla pubblicazione o meglio l'inoltro di uno o più contenuti su altri canali;

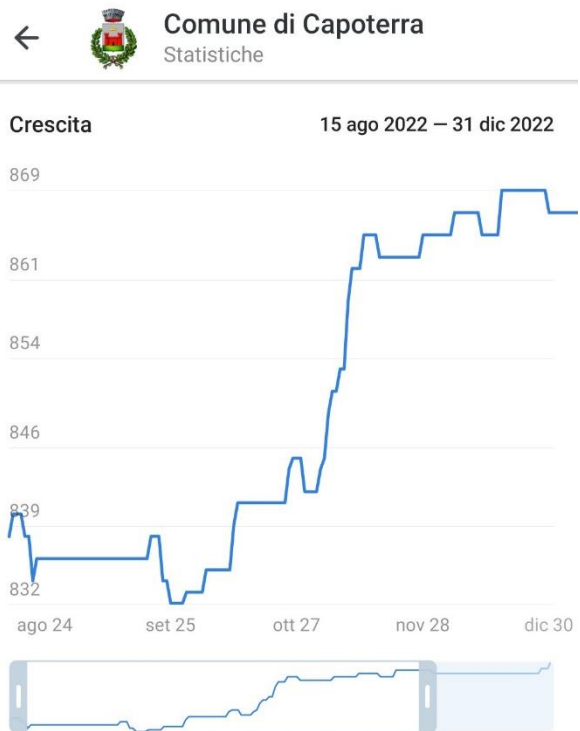
Gruppi: sicuramente all'interno di questa voce rientrano i dati generati dalla visualizzazione dei post all'interno del gruppo collegato al canale, là dove c'è questo collegamento;

URL: visualizzazioni che vengono generate quando le persone cliccano su un link;

MP/Chat personali: vengono generate e prese in considerazione anche le azioni degli iscritti che scelgono di inoltrare il post dal canale Telegram del Comune in una chat a due.

Ricerca: visualizzazioni della pubblicazione da parte di persone come risultato della ricerca all'interno del canale.

Nella parte indicata come **Crescita**, viene mostrato in modo dinamico l'oscillazione nel tempo degli iscritti al canale. Il canale Telegram risulta essere in crescita, soprattutto nell'ultima parte dell'anno.



Il numero dei follower è in crescita e il numero dei follower che si uniscono alla pagina e risultano più numerosi rispetto a quelli che hanno deciso di abbandonare il canale.

Questa sezione mostra come i nuovi iscritti hanno trovato il canale Telegram del Comune di Capoterra.

Ricerca: nuovi iscritti hanno trovato la pagina Telegram del Comune di Capoterra tramite una attività di ricerca.

URL: i nuovi iscritti son arrivati alla pagina tramite l'utilizzo del link della pagina;

MP/Chat personali: vengono generate e prese in considerazione anche le azioni degli iscritti che scelgono di iscriversi al canale tramite l'inoltro del link all'interno di chat private.

