

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Attività anno 2021

L'attività dell'Ufficio Relazione con il Pubblico anche nel 2021 è stata condizionata dalle Misure di prevenzione della diffusione del contagio da Covid-19 che hanno portato il cittadino a preferire il contatto telefonico e l'utilizzo della posta elettronica.

Dall'analisi svolta sull'attività dell'URP, sui servizi resi ai cittadini per l'anno 2021, si riporta la seguente tabella di sintesi, inerente alla raccolta delle informazioni, delle segnalazioni e dei reclami per un totale di n° 4386 contatti.

Si evidenziano due report grafici:

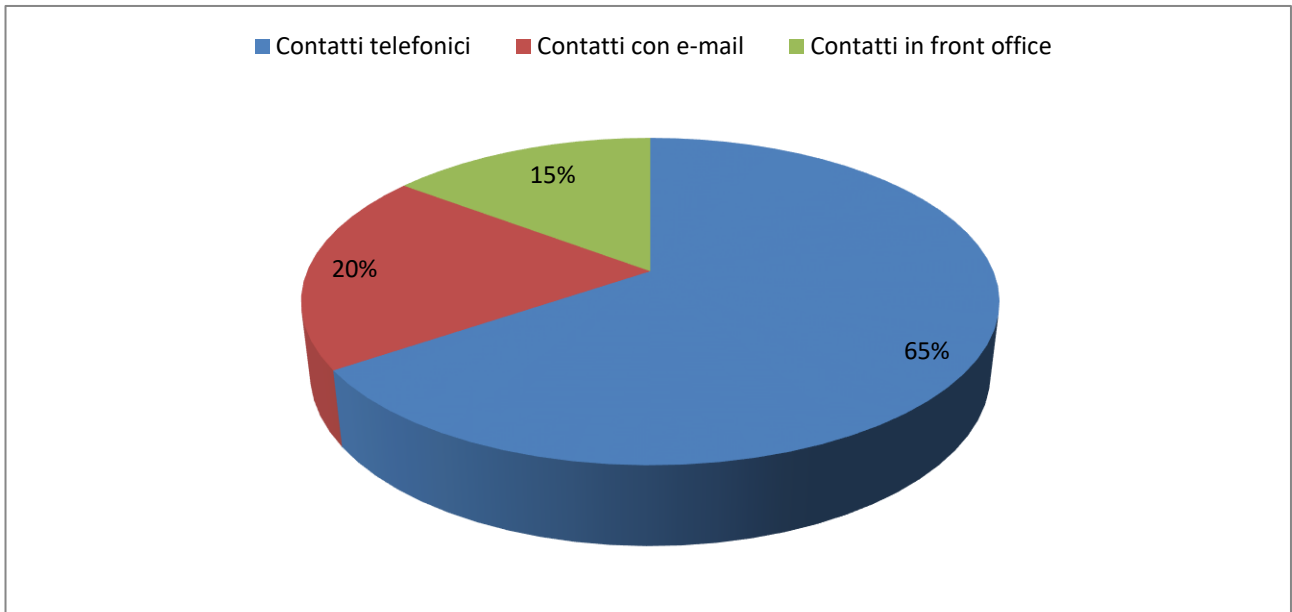
- Uno relativo alla modalità di inoltro delle richieste ricevute. Si riscontra, infatti, una maggiore partecipazione da parte del cittadino nell'utilizzo del contatto telefonico, per la necessità di avere un contatto diretto con l'amministrazione, e poi il contatto mediante utilizzo della e-mail.
- Uno relativo alla tipologia di richiesta di informazioni rappresentate per area tematica.

La maggior parte delle richieste sono ancora condizionate dalla situazione pandemica; pertanto, gli ambiti che hanno interessato l'utenza esterna sono stati per lo più nell'ambito delle Politiche Sociali. Sono aumentate anche le richieste per l'Ufficio Anagrafe relative alle prenotazioni della nuova carta d'identità elettronica.

N°	867	Contatti in front office
N°	2873	Contatti telefonici
N°	646	Contatti con e-mail
10	%	Richieste di informazioni su interventi in favore di persone con disabilità
2	%	Richieste di informazioni su provvidenze economiche
21	%	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 ai servizi scolastici
3	%	Richieste di informazioni sul credito residuo buoni pasto mensa scolastica
7	%	Richieste di informazioni su bandi merito scolastico, eccellenza scolastica, rimborso libri e materiale didattico
10	%	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
2	%	Segnalazioni di igiene urbana e smaltimento rifiuti
2	%	Segnalazioni su viabilità
1	%	Reclami su disservizi comunali
1	%	Richieste di informazioni su calcolo tasi, IMU e relative aliquote
3	%	Richieste di chiarimenti su fatture consumi idrici e tari

3	%	Richieste di informazioni sui tributi comunali
10	%	Richieste di informazioni su certificazioni anagrafiche e di stato civile
4	%	Informazioni varie

Modalità di contatto con l'URP:



Tipologia di richiesta:

