



RELAZIONE ATTIVITÀ URP Anno 2023

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.

Le attività svolte dallo Sportello Urp per l'anno 2023 sono:

- 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;

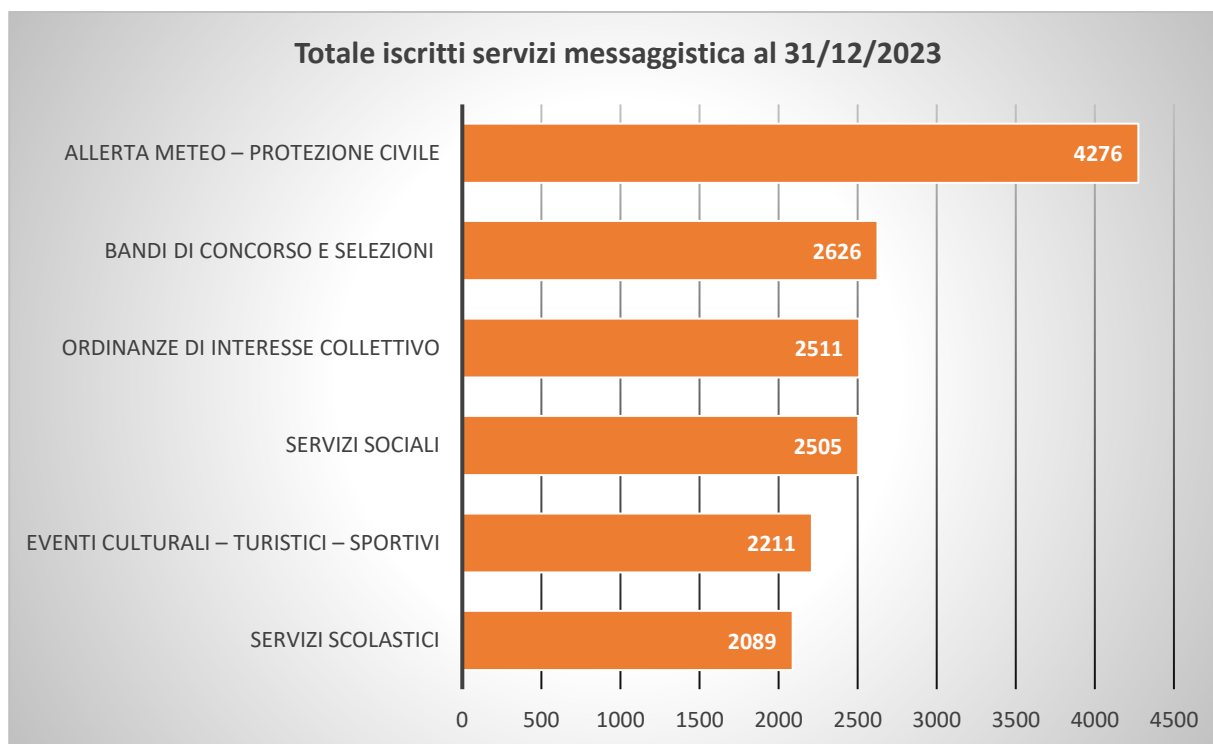
Tra le altre attività svolte, l'Urp del Comune di Capoterra si è occupato di dare supporto all'utenza nella compilazione delle istanze online su bandi relativi all'erogazione di servizi, quali la mensa e il trasporto scolastici, o all'erogazione di contributi, quali borse di studio regionali, borse di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

L'URP inoltre ha provveduto all'aggiornamento degli orari dei vari uffici e sportelli del Comune e alla loro mappatura.

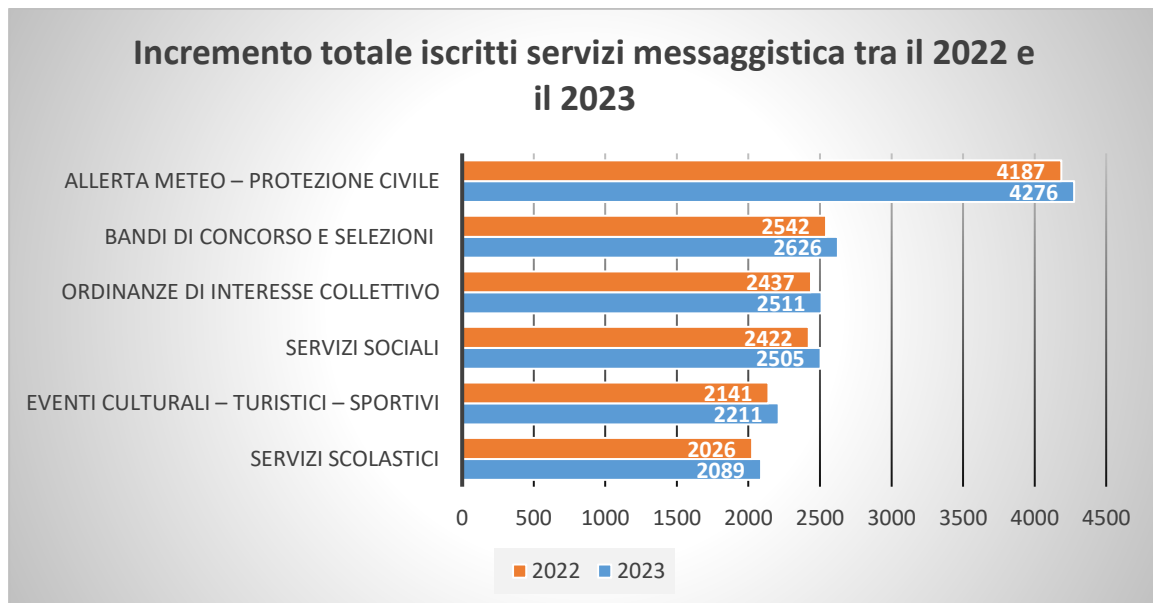
Il Comune di Capoterra, attraverso l'URP, fornisce ai suoi utenti/cittadini iscritti un servizio di messaggistica informativo suddiviso per aree tematiche per comunicare tutti gli aggiornamenti relativi alle notizie pubblicate sul sito istituzionale del Comune.

Al 31/12 dell'anno 2023, il numero degli utenti iscritti suddiviso per categoria è il seguente:

- Bandi di concorso e selezioni (utenti n. 2626)
- Servizi scolastici (utenti n. 2089)
- Servizi sociali (utenti n. 2505)
- Allerta meteo – protezione civile (utenti n. 4276)
- Ordinanze di interesse collettivo (utenti n. 2511)
- Eventi culturali – Turistici – Sportivi (utenti n. 2211)

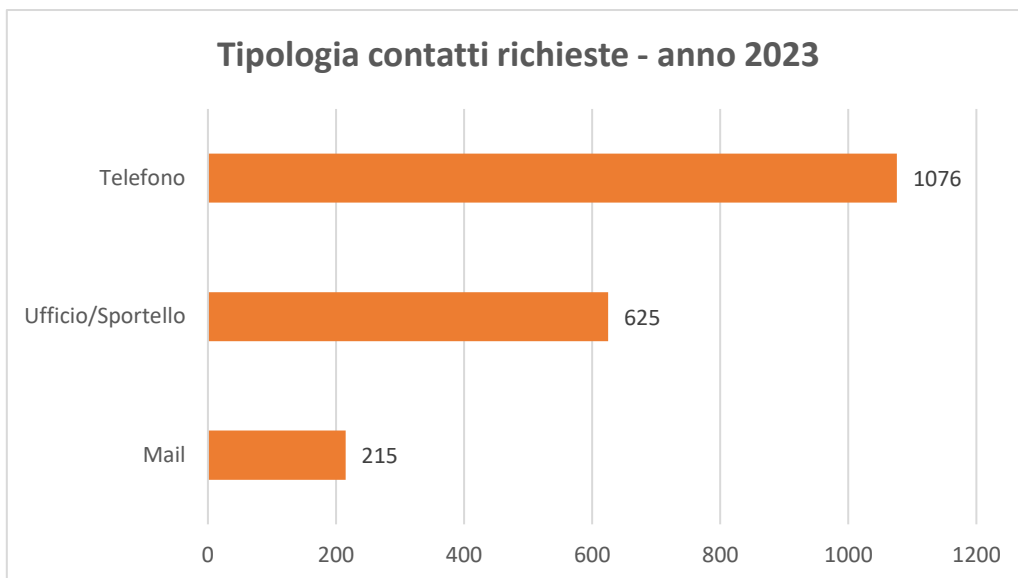


Rispetto all'anno 2022 abbiamo avuto un incremento degli iscritti totali (+463), passando da un totale di 15755 al 31/12/2022 ad un totale di 16218 al 31/12/2023.

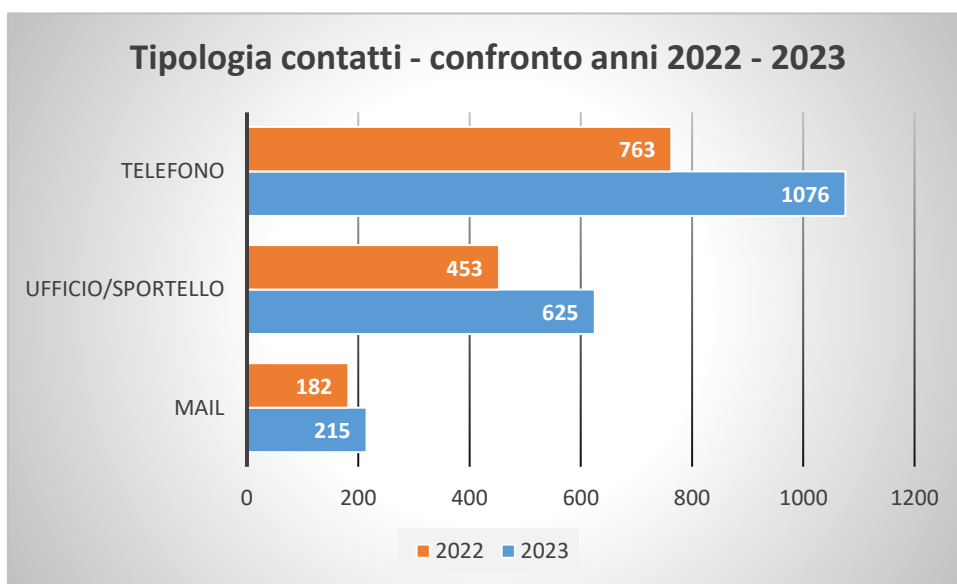


Nell'anno 2023, l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune di Capoterra ha ricevuto e ascoltato complessivamente n. 1916 persone alle quali sono state fornite informazioni di primo e di secondo livello sui servizi comunali e sui servizi extra-comunali (Abbanoa, Inps, scuole, trasporti, viabilità extra-comunale, etc.).

Dall'analisi svolta sull'attività dell'Urp, si riscontra una preferenza da parte del cittadino all'utilizzo del contatto telefonico (n.1076) e dello sportello (n.625), dato dalla necessità di avere un contatto diretto con l'amministrazione, mentre meno frequente è stato il contatto mediante utilizzo della e-mail (n.215).

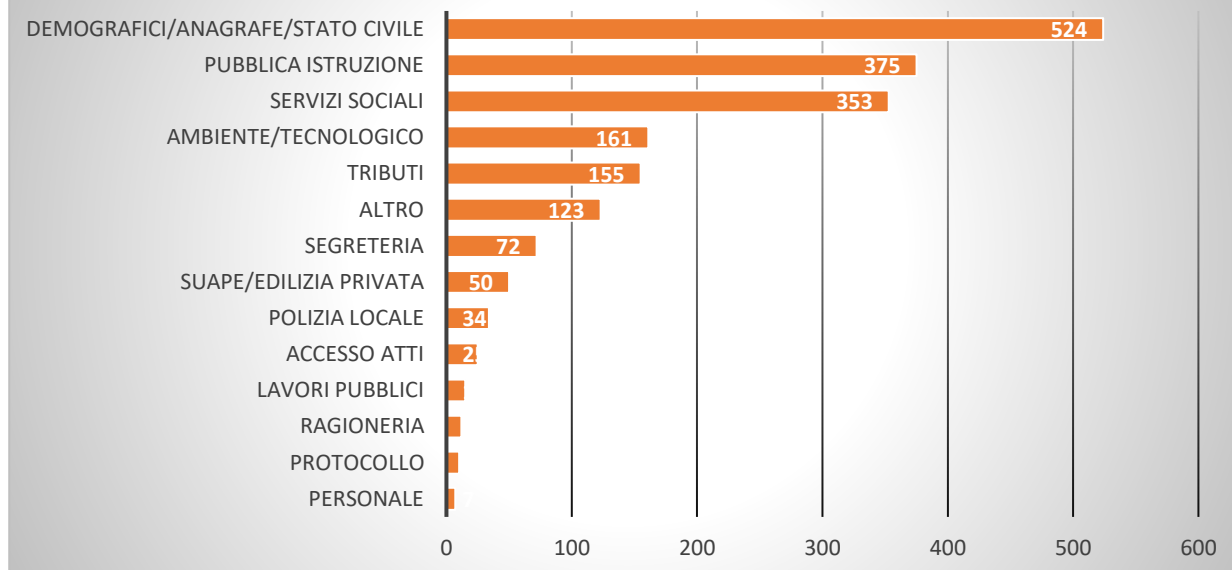


Il grafico illustra l'incremento dei contatti rispetto all'anno 2022 suddiviso tra le diverse modalità di contatto:



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

Contatti ricevuti 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 la 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, TARI e IMU.

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.

Il grafico illustra l'incremento dei contatti rispetto all'anno 2022 suddiviso per area di attività:

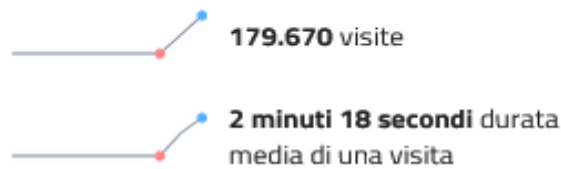


ACCESSI MEDIANTE NAVIGAZIONE DIRETTA DAL PORTALE WEB

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 2023, il sito ha ricevuto 179.670 visite totali e la durata media di una visita è stata di 2 minuto e 18 secondi.

Riepilogo visite



Le visite totali registrate nell'anno 2022 son state 47.231 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 gli Stati Uniti d'America con 2.905 visite, seguiti dal Regno Unito con 1.482 visite e dall'Ucraina con 439 visite.

Paese

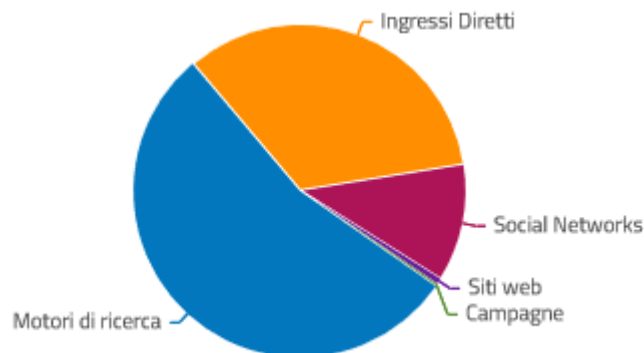
| PAESE | VISITE |
|-------------|---------|
| Italia | 155.224 |
| Sconosciuto | 16.082 |
| Stati Uniti | 2.905 |
| Regno Unito | 1.482 |
| Ucraina | 439 |

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 | 97.226 | 350.124 | 3,6 | 2 minuti 35 secondi | 31% |
| Ingressi Diretti | 60.443 | 239.176 | 4 | 2 minuti 18 secondi | 43% |
| ⊕ Social Networks | 20.606 | 50.123 | 2,4 | 59s | 37% |
| ⊕ Siti web | 1.049 | 4.119 | 3,9 | 2 minuti 47 secondi | 29% |
| ⊕ Campagne | 346 | 596 | 1,7 | 58s | 50% |

La maggior parte dei visitatori son arrivati tramite i motori di ricerca, seguiti dagli ingressi diretti al sito e al terzo posto dai Social Networks



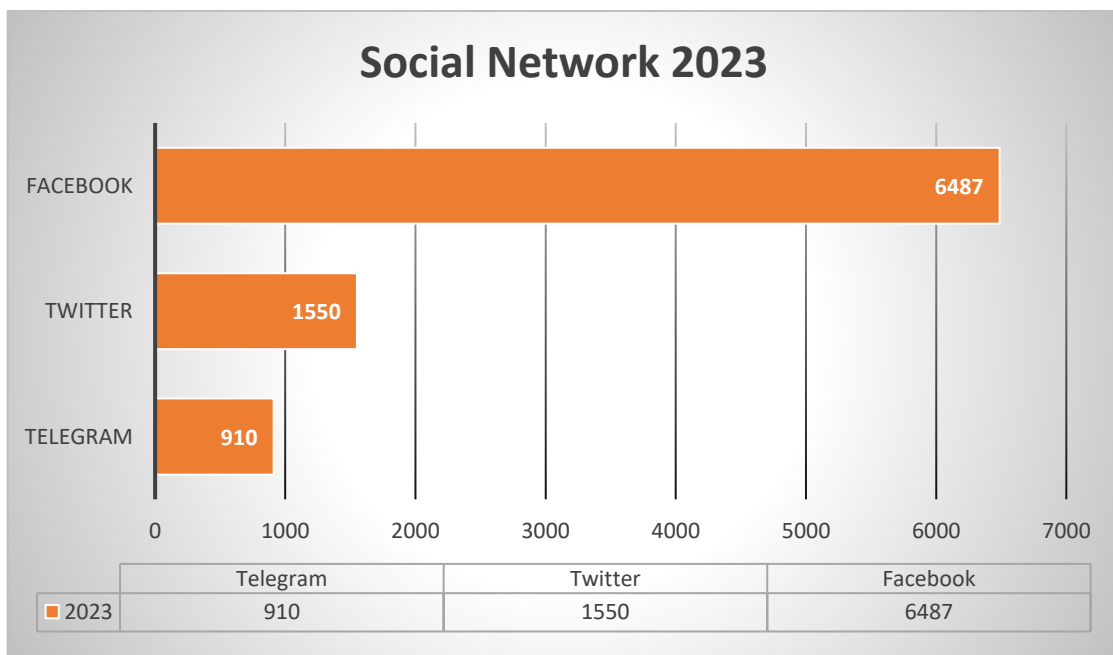
Il tipo di canale più utilizzato per l'ingresso al sito internet del comune è il motore di ricerca; seguito al secondo posto dagli ingressi diretti e al terzo dagli ingressi tramite Social Networks.

Analizzando gli ingressi tramite Social Networks, al primo posto c'è Facebook, al secondo Telegram e al terzo Twitter.

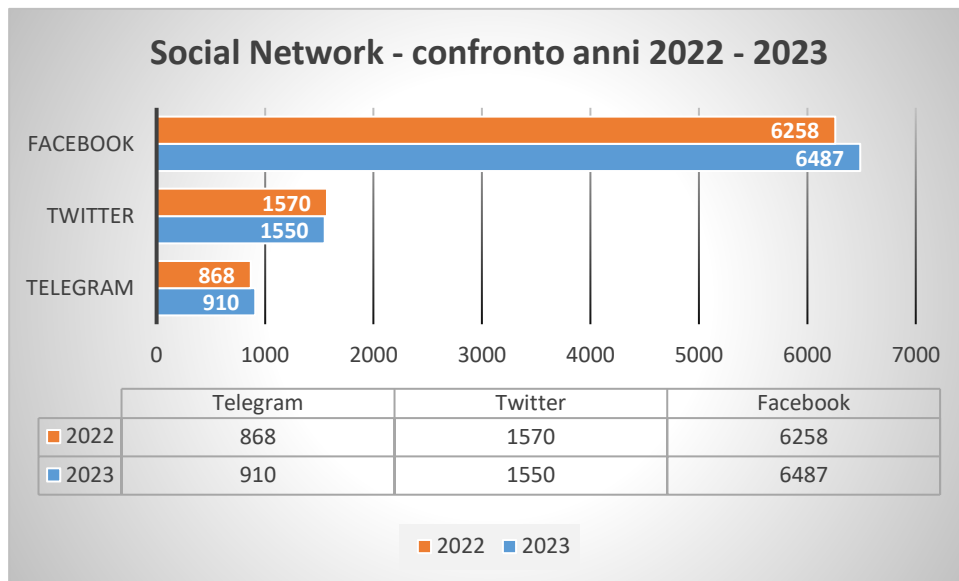
| SOCIAL NETWORK | VISITE | AZIONI NEL SITO | AZIONI PER VISITA | TEMPO MEDIO SUL SITO | % RIMBALZI |
|----------------|--------|-----------------|-------------------|----------------------|------------|
| Facebook | 19.586 | 47.567 | 2,4 | 58s | 38% |
| Telegram | 897 | 2.265 | 2,5 | 1 minuti 16 secondi | 32% |
| Twitter | 102 | 246 | 2,4 | 39s | 37% |
| LinkedIn | 19 | 41 | 2,2 | 8s | 37% |
| Instagram | 2 | 4 | 2 | 16s | 0% |

ACCESSI MEDIANTE SOCIAL

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

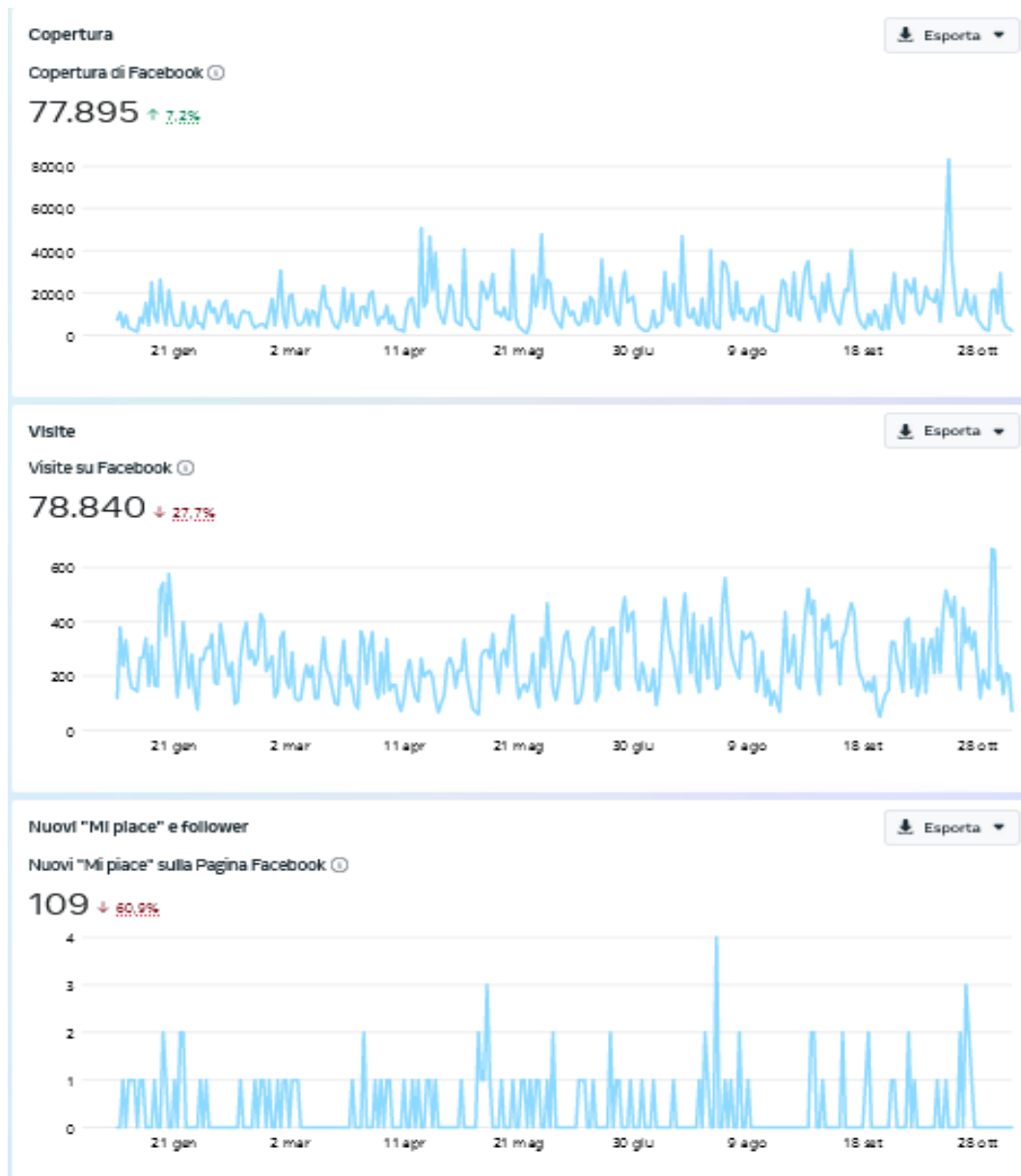


Anche nel 2023 Facebook risulta il social più seguito con un totale di 6.487 follower; Telegram ha un numero di iscritti totali pari a 910 e Twitter ha un totale di 1550 follower.



Nell'anno 2023 c'è stato un incremento degli iscritti ai Social Network: Facebook è passato da un totale di 6.258 ad un totale di 6.487. Anche Telegram ha aumentato i suoi iscritti passando da un totale di 868 a 910. L'unico che ha avuto una inflessione è stato Twitter che ha perso 20 iscritti.

FACEBOOK

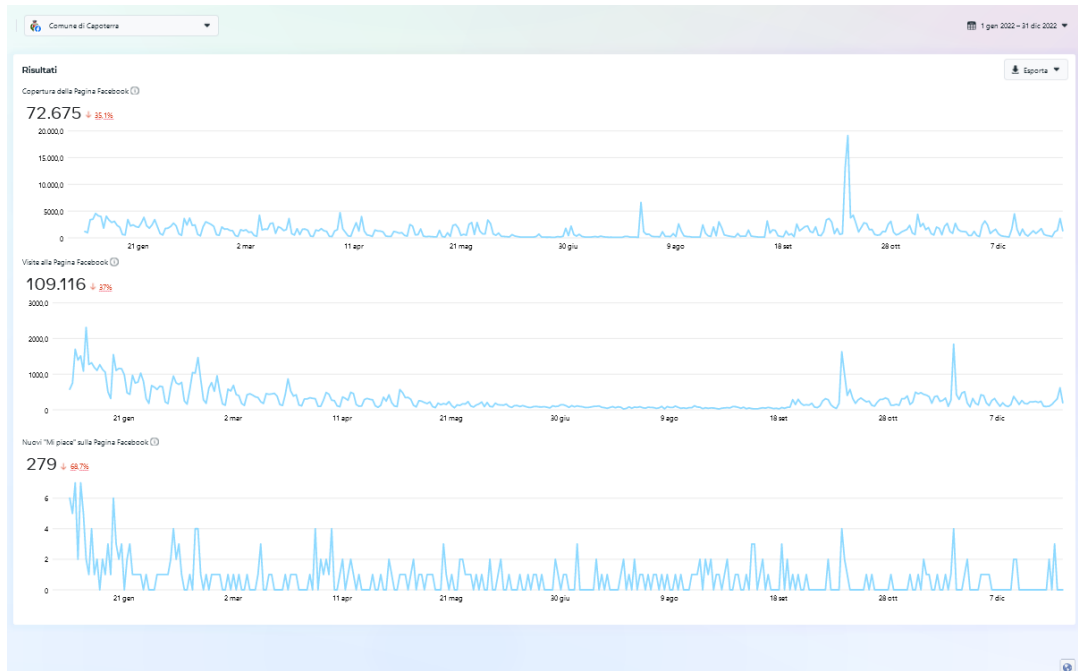


La **copertura di una pagina** è il numero di persone che hanno visto contenuti della pagina o riguardanti la pagina. Nel caso dell'analisi effettuata, la copertura si riferisce a tutto il 2023. Il Comune di Capoterra ha avuto una copertura totale di 77.895.

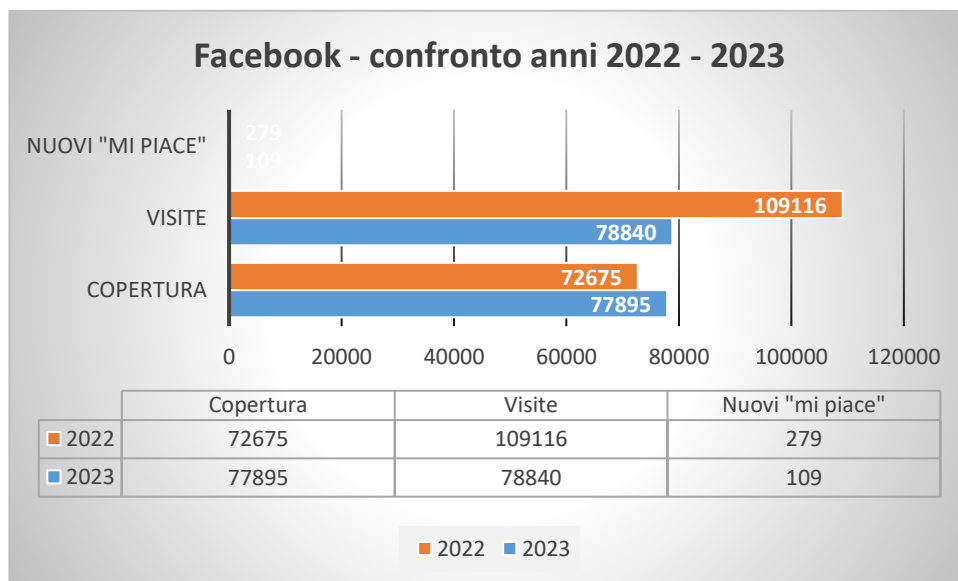
Le **visite alla pagina** misurano quante volte una pagina Facebook è stata visitata. Nel 2023 il Comune di Capoterra ha avuto un numero di visite totali pari a 78.840.

Quando qualcuno mette "mi piace" a una Pagina, dimostra il proprio sostegno alla Pagina e desidera visualizzarne i contenuti. Il Comune di Capoterra nel 2023 ha avuto un numero di **nuovi "mi piace"** pari a 109.

Dati anno 2022









Il grafico seguente illustra l'andamento della pagina Facebook negli anni 2022 e 2023; quest'anno è aumentata la copertura della pagina e son diminuite le Visite e i Nuovi "mi piace".



All'interno dei Social del Comune di Capoterra Facebook anche per il 2023 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.

Tutti i contenuti

Post e storie ▼ Tipo di contenuto mu... ▼ Filtra ▼ Cancelli 🔍 Cerca per ID o didascalia ⓘ ☰ Colonne

| Titolo | Tipo | Data di pubblicazione | Copertura | In |
|---|------|------------------------|---------------------|----------|
|  Sarà possibile raccogliere olive e ... Comune di Capoterra | Post | Martedì 17 ottobre... | 12.845 Copertura | 13 Im |
|  Chiusura di un tratto della strad... Comune di Capoterra | Post | Martedì 3 ottobre ... | 6845 Copertura | 70 Im |
|  Programma per Sant'Efisio 2023: ... Comune di Capoterra | Post | Lunedì 17 aprile 13... | 6050 Copertura | 65 Im |
|  Sabato 3 e domenica 4 giugno si... Comune di Capoterra | Post | Venerdì 19 maggio... | 5500 Copertura | 58 Im |
|  Lavori di costruzione nuova strad... Comune di Capoterra | Post | Lunedì 17 luglio 09... | 5414 Copertura | 62 Im |
|  Calendario posizionamento Telel... Comune di Capoterra | Post | Lunedì 29 maggio ... | 5364 Copertura | 56 Im |

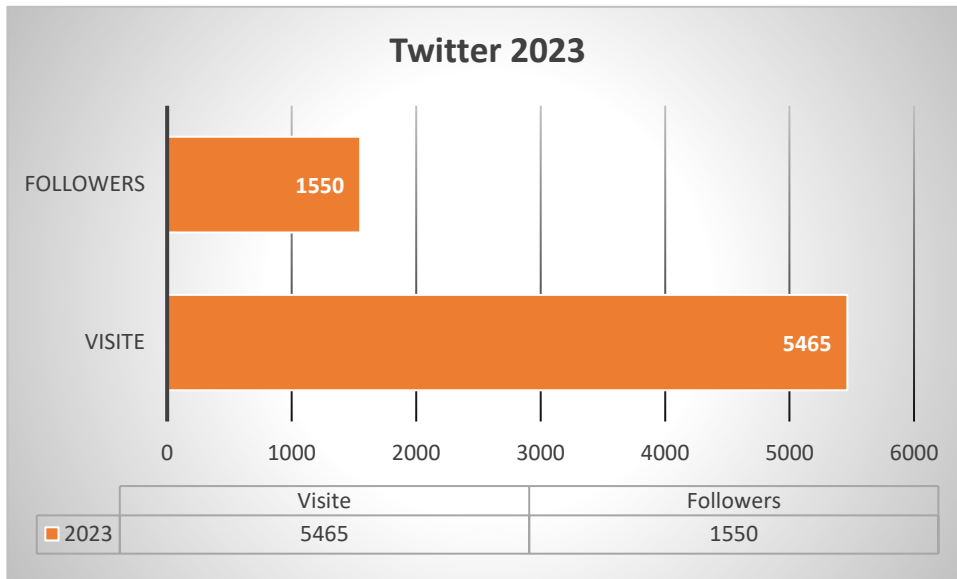
Gli articoli con più copertura e reazioni risultano essere quelli su:

- Raccolta olive e carrube presso terreni di proprietà del Comune
- Ordinanza di chiusura al traffico di una strada urbana
- Il programma della Festa di Sant'Efisio 2023
- Programma della Manifestazione "Capoterra Monumenti"

e per finire un articolo sui lavori della nuova S.S. 195 Sulcitana e il posizionamento del Telelaser.

TWITTER

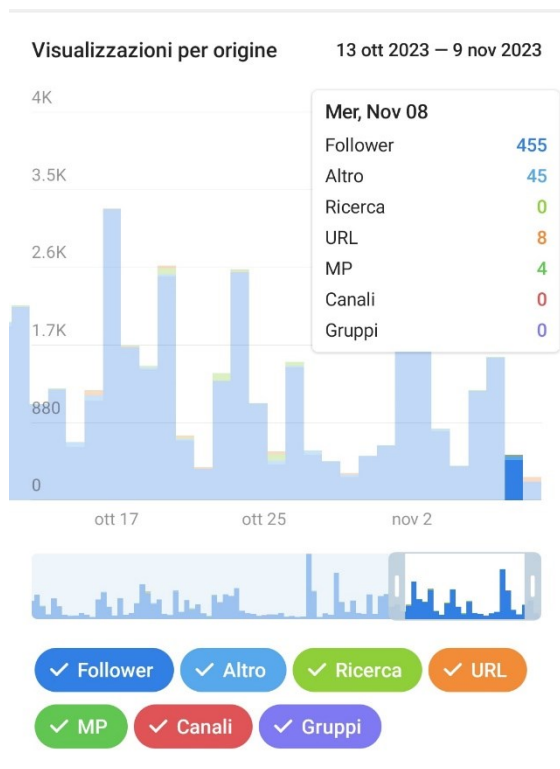
Twitter è il secondo social come numero di follower e ha un totale di 1.550 iscritti.



Nel 2023 le visualizzazioni alla pagina son state 5.465 e i follower totali son stati 1.550, inferiori a quelli registrati nel 2022.



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;

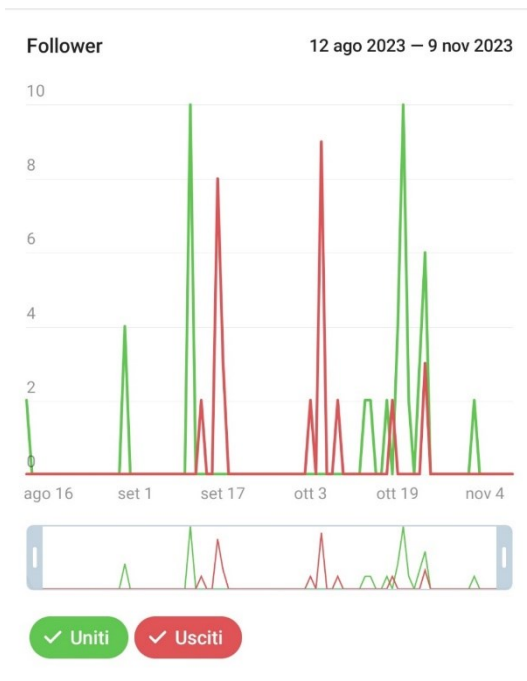
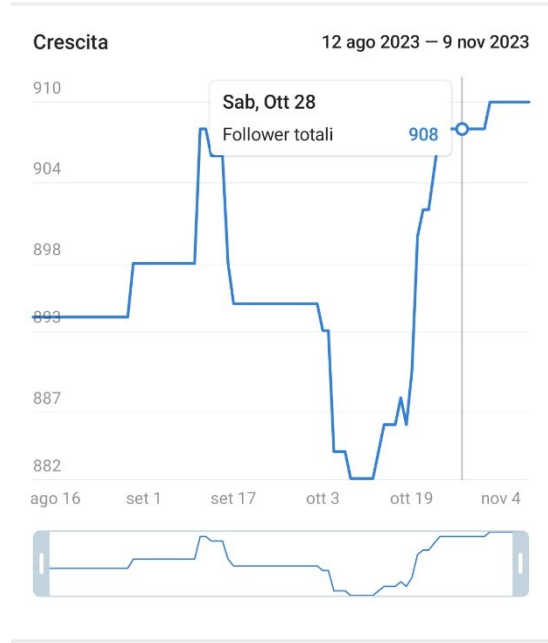
URL: visualizzazioni che vengono generate quando le

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.

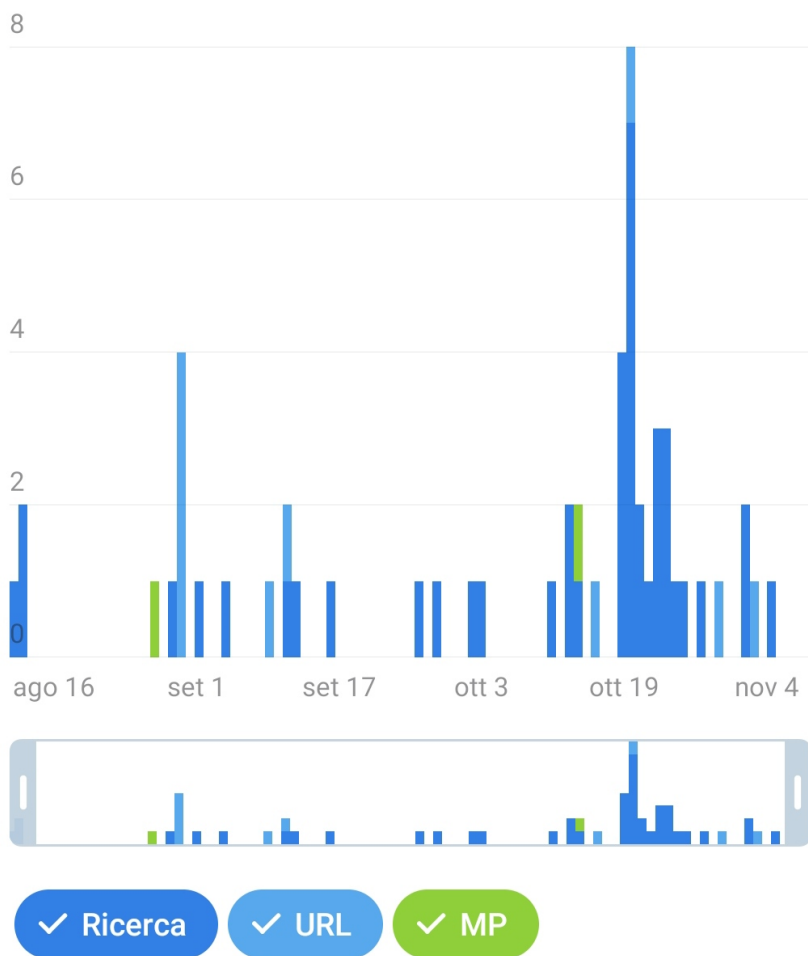
Nella parte indicata come **Crescita**, viene mostrato in modo dinamico l'oscillazione nel tempo degli iscritti al canale. Il canale Telegram risulta essere in crescita, soprattutto nell'ultima parte dell'anno.



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.

Nuovi iscritti per origine

11 ago 2023 – 9 nov 2023



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.

Il canale Telegram è in crescita: nel 2023 i suoi iscritti totali son pari a 910, mentre nel 2022 erano pari a 868.

