



COMUNE DI
SESTO FIORENTINO

sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1
50019 | tel. 055 055

www.comune.sesto-fiorentino.fi.it



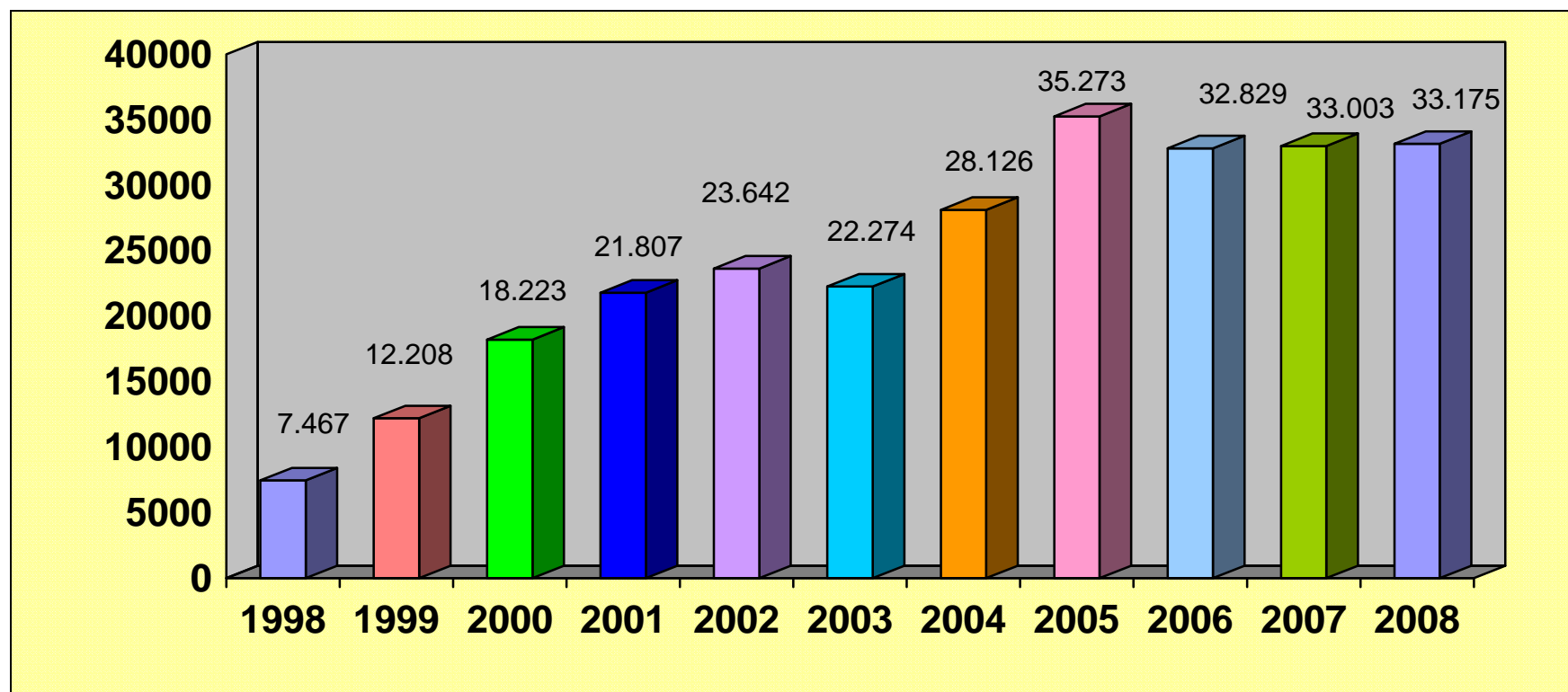
Relazione attività anno 2008

▪ I DATI STATISTICI

Nell'anno 2008 il numero dei cittadini che si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico è rimasto sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

Ad integrazione dei dati annuali peraltro occorre aggiungere 2.668 telefonate di contenuto informativo gestite dal call center multicanale dell'area fiorentina 055.055 e 2.085 segnalazioni presentate dai cittadini e relative al funzionamento dei beni pubblici. Entrambi i dati sono illustrati più dettagliatamente in successivi paragrafi.

Con riferimento agli anni precedenti l'andamento delle richieste è stato il seguente:

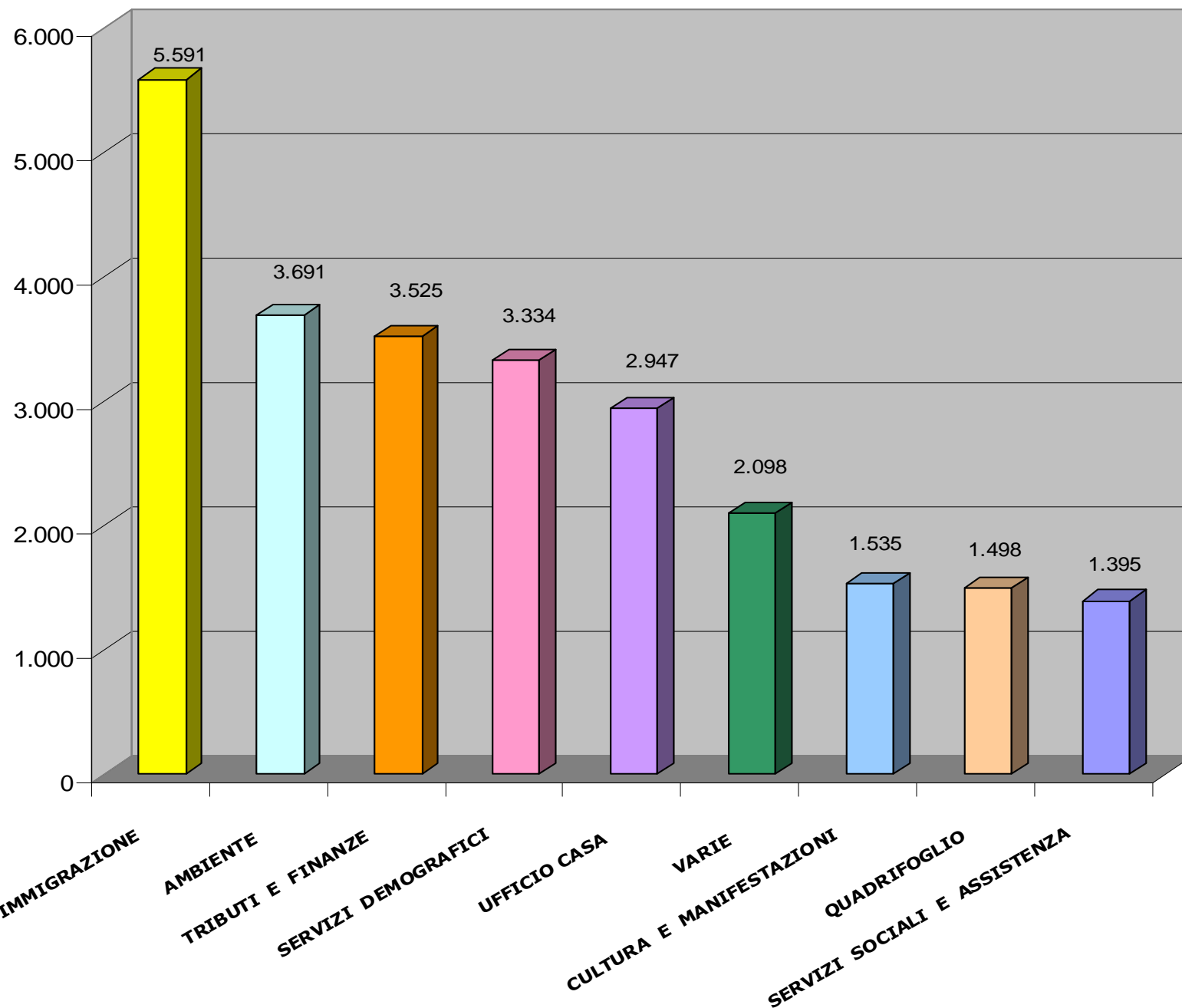


Di seguito il dettaglio per argomenti:

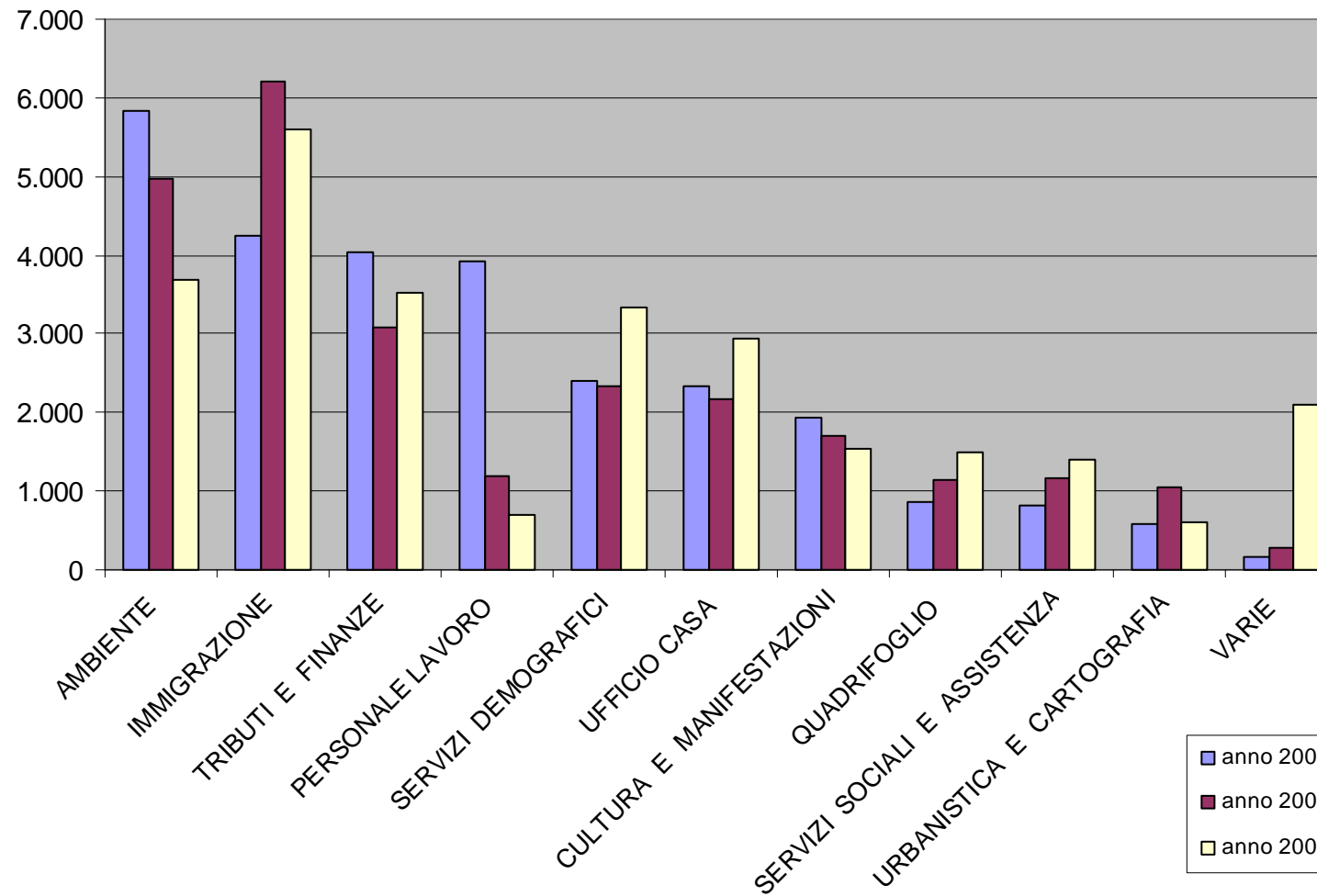
Informazioni e procedimenti - anno 2008

IMMIGRAZIONE	5.591	PUBLIES	358
AMBIENTE	3.691	LAVORI PUBBLICI	312
TRIBUTI E FINANZE	3.525	SANITA'	306
SERVIZI DEMOGRAFICI	3.334	ASSOCIAZIONI	284
UFFICIO CASA	2.947	TURISMO	242
VARIE	2.098	BIBLIOTECA	235
CULTURA E MANIFESTAZIONI	1.535	TRAFFICO/TRASPORTI PUBBLICI	214
QUADRIFOGLIO	1.498	CIMITERI	185
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZA	1.395	ECONOMATO	155
PERSONALE LAVORO	705	PROTOCOLLO E ARCHIVIO	120
ATTIVITA' PRODUTTIVE	702	EDILIZIA	110
SCUOLA	647	SEGRETERIA SINDACO	75
PUBBLIACQUA	622	SPORT	68
URBANISTICA E CARTOGRAFIA	616	NOTIFICAZIONI ATTI	27
LEGGI, STATUTO E REGOLAMENTI	563		
POLIZIA MUNICIPALE	537		
PENSIONI	478		
		TOTALE	33.175

Informazioni maggiormente richieste anno 2008



Confronto 2005/2008 - informazioni maggiormente richieste



▪ **ANALISI DEI DATI**

Le richieste di informazione ed i procedimenti gestiti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono molto differenziati.

In dettaglio le materie maggiormente interessate dalle richieste dei cittadini:

- **Immigrazione:** inserimento on line delle richieste di *ricongiungimento familiare* al fine del rilascio del nulla osta da parte degli Sportelli Unici dell'Immigrazione, in attuazione del Protocollo d'Intesa con il Ministero dell'Interno sottoscritto in data 26 settembre 2008; inviti temporanei; informazioni per la richiesta della *carta di soggiorno* ed istruttoria delle pratiche; rinnovi dei *permessi di soggiorno* in collaborazione con l'associazione "L'Altro Diritto"; verifica iter pratica di rinnovo di permesso di soggiorno sul portale immigrazione; informazioni sul D. Lgs. n. 30/2007, con il quale sono state stabilite nuove regole per i *cittadini comunitari*; informazioni su *flussi di ingresso* per cittadini extracomunitari; informazione e aiuto nella compilazione della pratiche di *cittadinanza* (compresa la verifica dei periodi di iscrizione anagrafica necessari per poter presentare la domanda); aiuto nella compilazione delle lettere di invito per motivi di turismo dei familiari dei cittadini extracomunitari e consulenza relativamente alle pratiche di fidejussioni bancarie ed assicurazioni sanitarie necessarie per ottenere il visto per turismo; consulenza per quanto concerne la coesione familiare con cittadini extracomunitari, dei quali un parente sia cittadino italiano o comunitario; consulenza per la frequenza ai corsi di formazione professionale istituiti dalla Provincia di Firenze; consulenza relativa all'ottenimento della dichiarazione di valore dei titoli di studio conseguiti all'estero
- **Ambiente:** contributi per la conversione gpl e metano degli impianti delle autovetture non catalizzate; contributi veicoli elettrici; car sharing; tesserini venatori; raccolta funghi e tartufi; pesca;

- **Tributi e Finanze:** informazioni in materia di ICI, ricevimento di dichiarazioni ICI e compilazione dei relativi modelli di comunicazione, informazioni in merito alla trasformazione da tassa a tariffa della TIA; consulenza per incentivi ecologici (detrazione 36% per ristrutturazioni edilizie, pannelli solari)
- **Servizi Demografici:** informazioni generiche relative ad autentica di firme o copie, variazioni anagrafiche, ausilio nella compilazione della modulistica, con particolare riferimento ai cittadini stranieri;
- **Ufficio Casa:** informazioni relative ai bandi per l'erogazione del contributo in conto affitti e per l'assegnazione di alloggi pubblici; compilazione delle relative domande e della modulistica predisposta per attestare il pagamento dell'affitto
- **Varie:** informazioni relative a pratiche enel (compilazione della modulistica per cambio abitazione, attestazione di richiesta residenza e definizione della pratica) e telecom (riduzioni canone per cittadini di età superiore a 70 anni), visure catastali;
- **Cultura e Manifestazioni:** iscrizioni all'Università dell'Età Libera; informazioni relative alle rassegne ed agli eventi organizzati dall'Amministrazione comunale;
- **Servizi Sociali e Assistenza:** assegno di maternità e per il nucleo familiare; barriere architettoniche; bando servizio civile; servizi offerti dal centro per le famiglie "Il Melograno";
- **Quadrifoglio:** pulizia strade ed estensione del servizio per la raccolta porta a porta,

▪ LE MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità di accesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono state le seguenti:

Strumento	2008	2007	2006	2005
Fax/posta	85	81	26	75
E mail	430	425	231	93
Telefono	8.197	8.229	7.549	9.568
Accesso diretto	24.463	24.268	25.023	25.537
TOTALE	33.175	33.003	32.829	35.273

Risulta in modo evidente che l'accesso diretto continua ad essere di gran lunga quello prevalente.

Anche il telefono è molto utilizzato, poiché oltre alle telefonate ricevute direttamente dall'ufficio devono essere ricondotte a questo strumento anche 2.668 telefonate a contenuto informativo gestite dal call center 055.055.

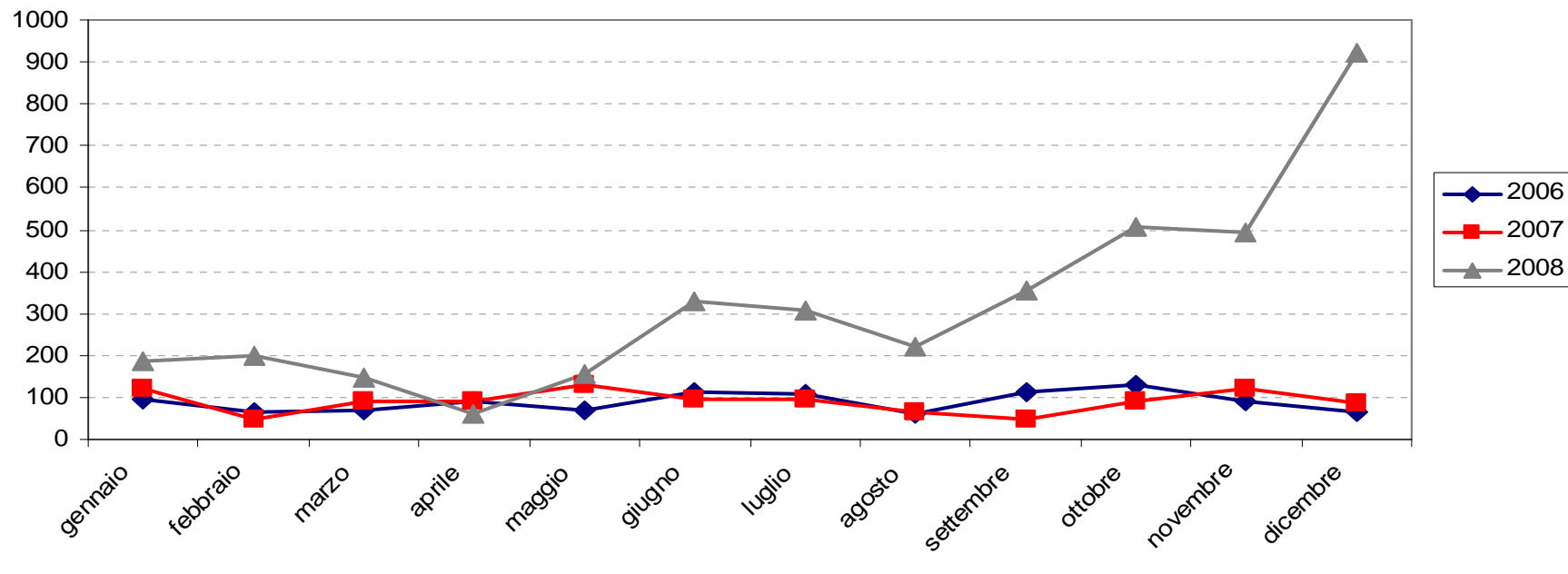
**LINEA
COMUNE
055.055**

- **IL CALL CENTER** (i dati riportati in questa sezione sono tratti dalla reportistica annuale trasmessa da LineaComune Spa)

Si evidenzia la forte crescita dei contatti nel 2008, dovuti principalmente all'attivazione del servizio di centralino.

COMUNE DI SESTO FIORENTINO	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
2006	94	66	68	91	71	112	107	59	112	130	92	65	1067
2007	121	49	89	92	128	96	97	67	49	90	120	88	1086
2008	188	198	147	59	158	330	309	221	357	505	494	924	3890

Comune di Sesto Fiorentino: andamento mensile dei contatti nei periodi gennaio-dicembre del 2006/07/08



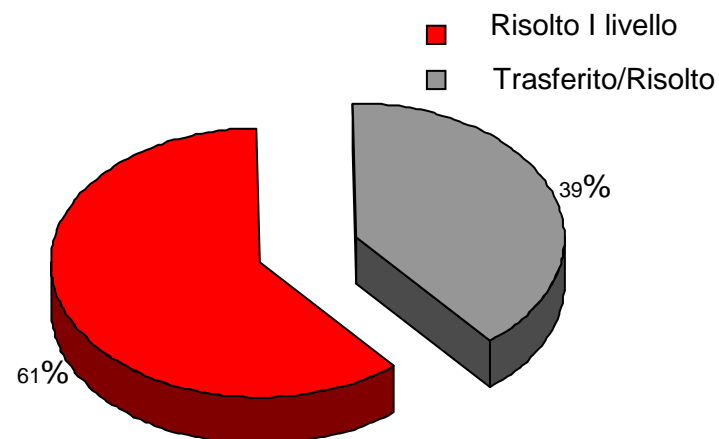
Richieste più frequenti	
Servizio	Casi
Centralino	1.222
URP	368
Assegnaz. spazi riservati	209
Aut. circ. e sosta invalidi	207
ZTL	200
Orari di apertura al pubblico	145
ICI	71

Per quanto riguarda il servizio di **centralino dell'ente**, svolto a regime dal call center a partire dal 20 novembre 2008 e già attivo in via sperimentale dal precedente mese di giugno, sono stati tracciati 1.222 contatti di cui 477 trasferiti agli interni richiesti e andati a buon fine.

I restanti contatti (745) sono stati Risolti al I livello. Ciò vuol dire che:

- il cittadino ha solo richiesto un numero di telefono
oppure che
- l'interno richiesto non ha risposto e quindi l'operatore di call center ha dato al cittadino il numero di telefono relativo chiudendo il caso secondo i flussi e gli script condivisi.

Stato corrente	N° Casi
Risolto I livello	745
Trasferito/Risolto	477
TOTALE	1222



▪ LE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni presentate dai cittadini nel 2008 sono state 2.085.

Di esse 1.613 sono state gestite all'interno del progetto SestoMIA - Monitoraggio Interventi Assistenza (Comune e cittadini per la sicurezza nel proprio territorio) e 472 tramite altri strumenti.

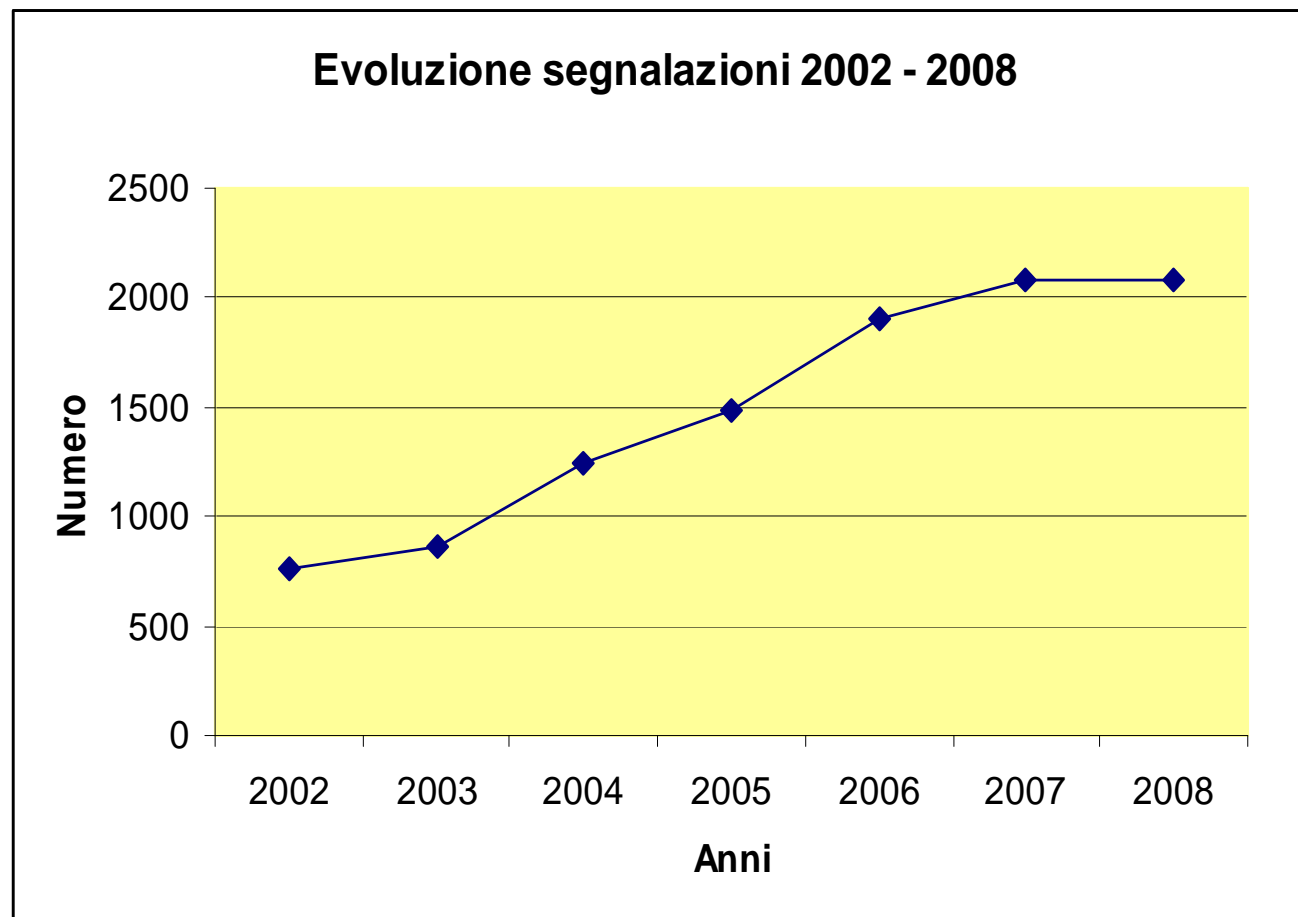
Segnalazioni 2008 - Progetto SestoMIA

<i>Competenza</i>	<i>Numero</i>
Ufficio Strade	427
Quadrifoglio	318
Ufficio Ambiente	306
Mobilità	267
Polizia Municipale	267
Ufficio del Verde pubblico del Comune di Sesto Fiorentino	15
Edilizia Privata	8
Da assegnare	4
Piccole Manutenzioni	1
TOTALE	1613

Altre segnalazioni 2008

<i>Competenza</i>	<i>invio tramite fax</i>	<i>invio tramite mail</i>	<i>totale</i>
Publiacqua	55	6	61
Centri civici	46		46
Direz. Comp. Infrastr. Rete Ferroviaria	2		2
Consorzio bonifica area fiorentina		22	22
ENEL	4		4
TELECOM	2		2
TAV	8		8
Global service Provincia firenze	2		2
CONSIAG reti		5	5
Consiag servizi			285
Varie	2		2
Richieste inviate ai centri civici per nuovi servizi			33
TOTALE			472

Questa l'evoluzione delle segnalazioni presentate nel periodo 2002 - 2008.



Di seguito la suddivisione per aree di intervento:

Argomento	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Manutenzione stradale	423	364	451	358	260	166	258
Ambiente	321	373	309	354	213	170	213
Igiene urbana (Quadrifoglio Spa)	305	237	137	1	89	120	72
Consiag - illuminazione	285	343	279	-	-	-	-
Mobilità	271	332	381	325	207	82	78
Polizia Municipale	267	255	229	200	176	43	27
Manutenzione impianti idrici (Publiacqua)	61	26	-	-	48	149	3
Centri civici	46	-	-	-	-	-	-
Richieste inviate ai centri civici per nuovi servizi	33	-	-	-	-	-	-
Consorzio di bonifica	22	8	-	-	-	-	-
Varie	15	18	1	-	33	16	19
Manutenzione verde (Quadrifoglio Spa)	12	60	-	-	-	-	-
Tav	8	8	-	-	-	-	-
Consiag reti (gas)	5	-	-	-	-	-	-
ENEL	4	1	-	-	-	-	-
Direzione compartimentale infrastrutture rete ferroviaria	2	8	-	-	-	-	-
Provincia di Firenze (global service)	2	6	-	-	-	-	-
Telecom	2	3	-	-	-	-	-
Piccole Manutenzioni (Comune)	1	19	19	5	16	-	-
Illuminazione (Comune)	-	20	91	239	204	114	94
Segreteria del Sindaco	-	-	1	2	1	-	-
Totale	2.085	2.081	1.898	1.484	1.247	860	764

Questo lo stato delle segnalazioni relative ai principali servizi gestiti nell'ambito del progetto Sesto MIA al 31 dicembre 2008.

Mobilità		Ambiente e Verde Pubblico		Polizia Municipale	
Aperte	20	Aperte	96	Aperte	7
verifica	55	verifica	85	verifica	2
prese in carico	111	prese in carico	76	prese in carico	26
chiuse	5	chiuse	0	chiuse	9
chiuse e archiviate	80	chiuse e archiviate	64	chiuse e archiviate	223
Totale	271	Totale	312	Totale	267

Ufficio Strade		Quadrifoglio	
Aperte	13	Aperte	76
verifica	172	verifica	4
prese in carico	8	prese in carico	52
chiuse	12	chiuse	0
chiuse e archiviate	218	chiuse e archiviate	185
Totale	423	Totale	317

▪ **CONCLUSIONI**

Nel 2008 si possono evidenziare sostanzialmente due novità.

In primo luogo l'entrata a regime del progetto SestoMIA, che coinvolge tutti gli uffici comunali, Quadrifoglio spa ed alcune associazioni operanti sul territorio (La Racchetta e l'Associazione Carabinieri in congedo) in unico sistema di gestione delle segnalazioni dei cittadini relative agli interventi di manutenzione dei beni pubblici ed alle attività - non di pronto intervento - della Polizia Municipale.

Il progetto, finanziato dalla Regione Toscana, ha comportato la sostituzione del precedente software di gestione delle segnalazioni con una procedura che opera con interfaccia GIS.

L'attivazione della nuova procedura ha consentito di concentrare la ricezione delle segnalazioni nei due principali uffici di front office del Comune (URP e front office della Polizia Municipale) e di accentrare nell'URP tutte le attività di comunicazione successive alla chiusura dell'intervento.

La nuova procedura garantisce:

1. la gestione completa del workflow delle segnalazioni ed in particolare:
 - inserimento della segnalazione corredata da dati multimediali;
 - smistamento della segnalazione all'ente (o agli enti) competente;
 - possibilità di successive integrazioni della segnalazione;
 - gestione dei timeout (tempi massimi di risposta) e conseguente attivazione di "allarmi";
 - chiusura dell'evento e sua archiviazione;
2. la georeferenziazione dei dati e possibilità di elaborazioni statistiche;
3. il funzionamento dell'applicativo in modalità web, con accesso da una qualsiasi postazione collegata ad internet.

Lo scopo del progetto è quello di offrire all'Amministrazione ed ai cittadini la possibilità di monitorare l'efficacia degli interventi di manutenzione/ripristino dei beni pubblici e di controllare, più in generale, il livello di qualità del vivere urbano a Sesto Fiorentino.

Gli sviluppi futuri del progetto, previsti per gli anni 2009/2010, riguarderanno la consegna agli uffici tecnici ed alla associazioni coinvolte di nuovi strumenti che consentano la gestione in loco delle segnalazioni (palmari) e la possibilità per il singolo cittadino di consultare via web lo stato delle segnalazioni presentate.

Il secondo aspetto da sottolineare è rappresentato dall'affidamento del servizio di centralino dell'ente al call center multiente 055.055.

Il valore del servizio è riconducibile a due elementi.

Da un lato si tratta di un servizio di call center che prevede sempre la presenza degli operatori, senza alcun utilizzo di IVR e di messaggi preregistrati; dall'altro si tratta di un centralino "specializzato", poiché ad esso si affianca un'attività informativa che gli operatori svolgono tramite i dati messi a disposizione dall'ente, cui fa capo anche la loro formazione periodica.

Inoltre le esigenze informative segnalate dagli operatori del call center al Comune sono soddisfatte direttamente dall'URP o dagli uffici comunali interessati, in modo tale da far fronte tempestivamente ad eventuali carenze delle informazioni a loro disposizione.

Anche dai dati del 2008 emerge la pluralità e la diversità dei compiti dell'Ufficio ed in particolare l'attività informativa, di ausilio nella compilazione delle domande e di assistenza relativa ai cittadini stranieri.

Oltre all'aspetto quantitativo (peraltro molto rilevante) emerge, soprattutto, l'ampiezza delle attività svolte: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico eroga una vera e propria attività di consulenza specialistica e per questo motivo il tema dell'immigrazione rimane il compito più impegnativo dell'Ufficio.