

Comune di Sesto Fiorentino

Provincia di Firenze



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



ATTIVITA' ANNO 2006

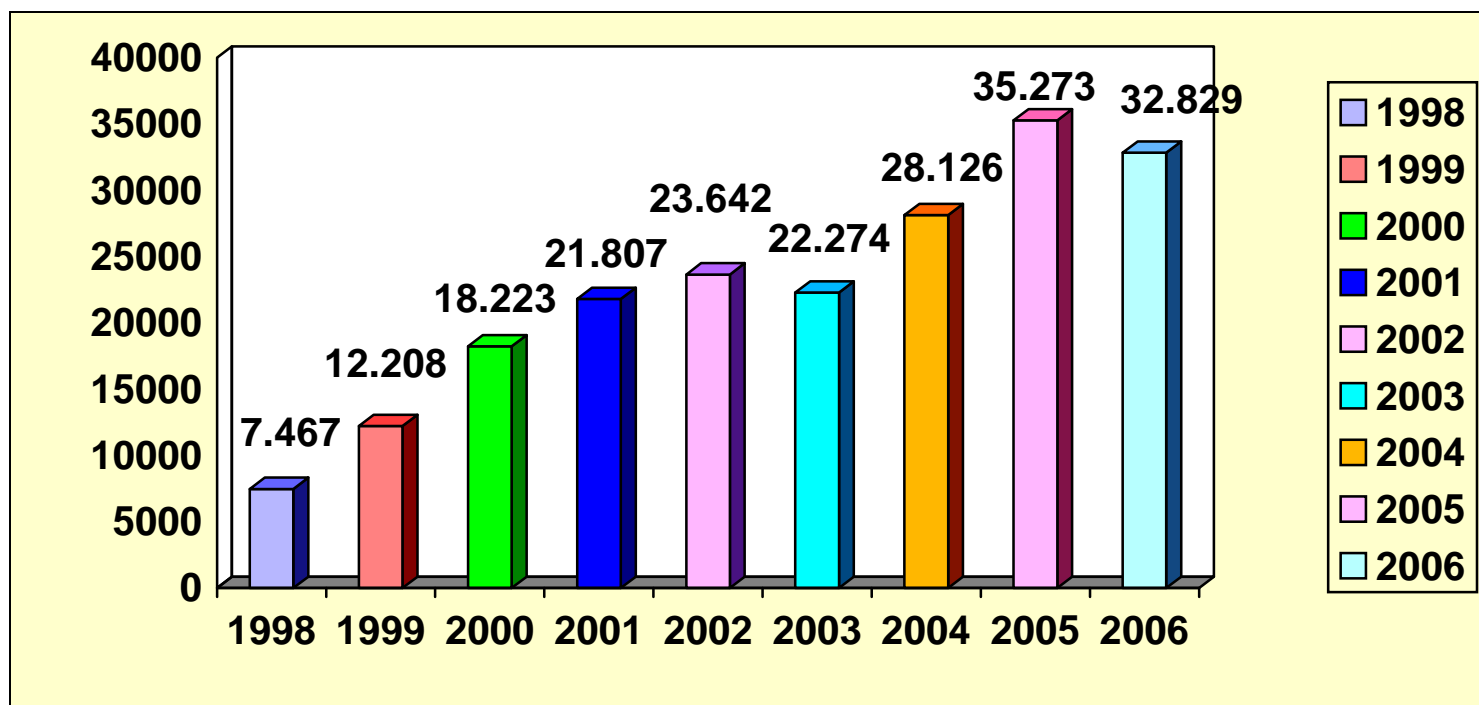
❖ I DATI STATISTICI

L'elemento principale che emerge dai dati statistici relativi all'anno 2006 è rappresentato da una flessione del numero dei cittadini che si rivolgono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Infatti, mentre nel 2005 il numero complessivo delle richieste presentate al servizio è stato di 35.273 (comprendendo accessi diretti, telefonate, fax ed e mail), nel 2006 esse sono diminuite fino a 32.829.

Ad integrazione dei dati annuali peraltro occorre aggiungere 1.002 telefonate gestite dal call center multicanale dell'area fiorentino (055055).

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

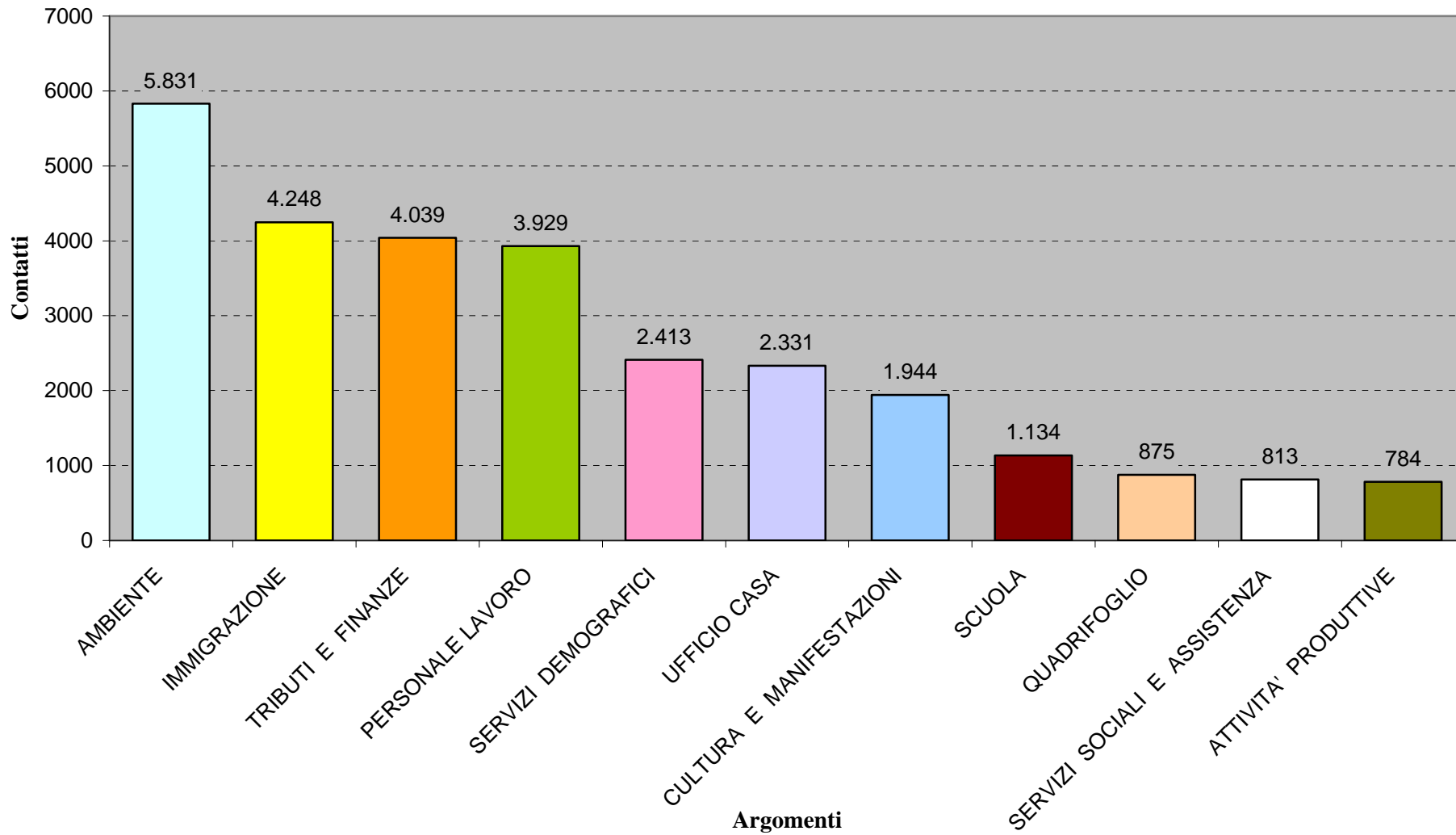


Di seguito il dettaglio per argomenti:

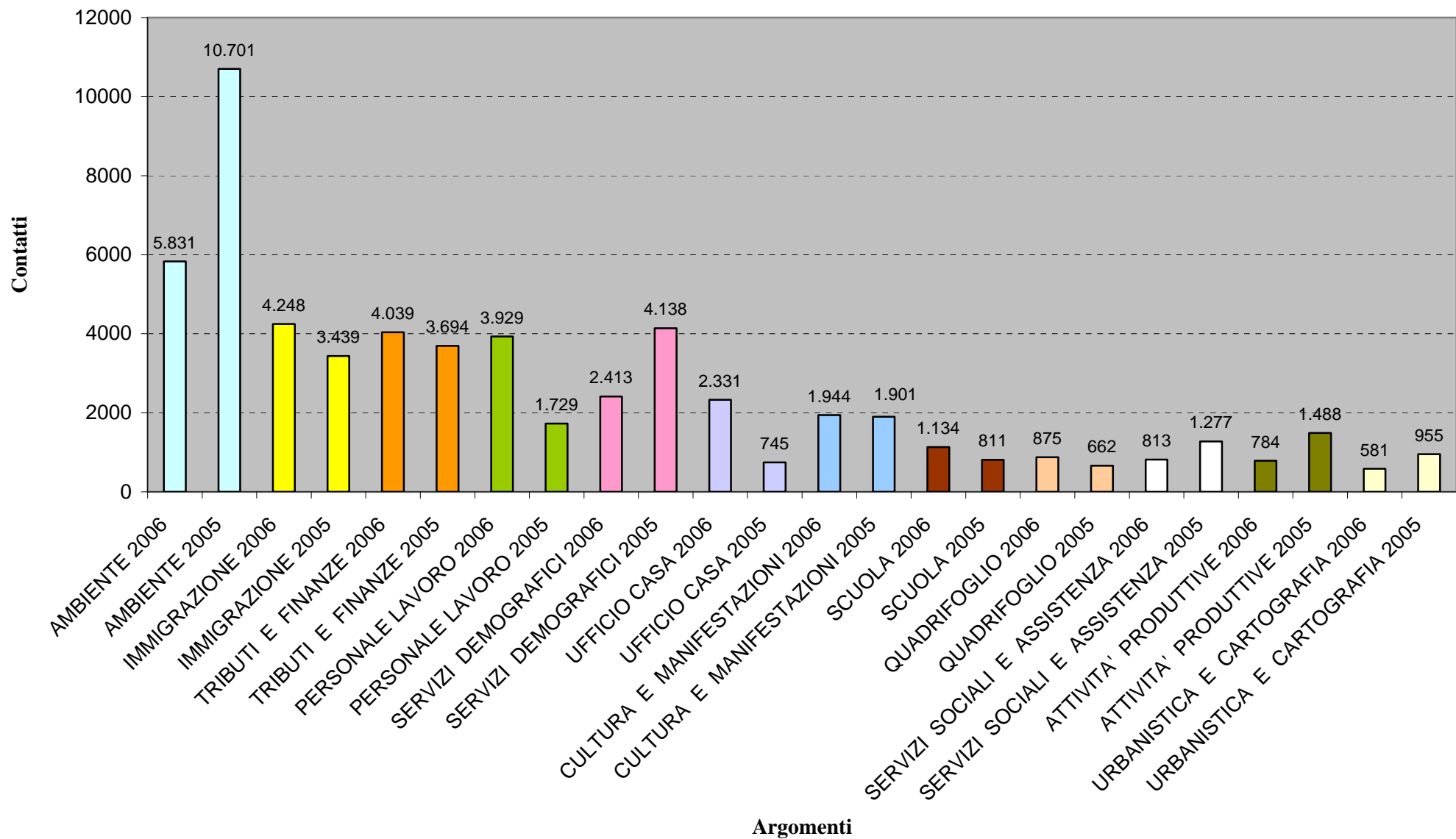
Contatti anno 2006

AMBIENTE	5.831	LAVORI PUBBLICI	288
IMMIGRAZIONE	4.248	POLIZIA MUNICIPALE	278
TRIBUTI E FINANZE	4.039	ASSOCIAZIONI	227
PERSONALE LAVORO	3.929	BIBLIOTECA	200
SERVIZI DEMOGRAFICI	2.413	PUBBLIACQUA	181
UFFICIO CASA	2.331	CIMITERI	176
CULTURA E MANIFESTAZIONI	1.944	VARIE	155
SCUOLA	1.134	ECONOMATO	141
QUADRIFOGLIO	875	PROTOCOLLO E ARCHIVIO	110
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZA	813	STATUTO E REGOLAMENTI	95
ATTIVITA' PRODUTTIVE	784	EDILIZIA	91
URBANISTICA E CARTOGRAFIA	581	SEGRETERIA SINDACO	69
TURISMO	472	NOTIFICAZIONI ATTI	65
SANITA'	408	SPORT	41
PUBLIES	312		
TRAFFICO/TRASPORTI PUBBLICI	303		
PENSIONI	295	TOTALE	32.829

Informazioni maggiormente richieste anno 2006



Confronto 2005/2006 - Informazioni maggiormente richieste



❖ ANALISI DEI DATI

Le richieste di informazione sono molto differenziate.

E' evidente il decremento della richieste in materia di ambiente: le informazioni sono pressoché dimezzate in quanto gli incentivi per la conversione degli impianti delle autovetture hanno riguardato nel corso del 2006 soltanto quelle "Euro 0".

A fronte della diminuzione delle informazioni in materia ambientale si sono verificati incrementi generalizzati, dovuti principalmente all'attivazione di nuovi servizi e allo svolgimento di procedure concorsuali.

In dettaglio le materie maggiormente interessate dalle richieste di informazioni sono state:

- Ambiente: contributi per la conversione degli impianti delle autovetture non catalizzate, contributi per la trasformazione delle caldaie, censimento dei pozzi utilizzati a scopi domestici, tesserini venatori, raccolta funghi e tartufi;
- Immigrazione: istruttoria e compilazione delle domande di ricongiungimento familiare in collaborazione con l'Ufficio territoriale per l'immigrazione, istruttoria delle pratiche e appuntamento con la Questura per la richiesta della carta di soggiorno in collaborazione con l'associazione "Altro Diritto";
- Tributi e finanze: informazioni in materia di ICI e TIA, ricevimento di dichiarazioni ICI e compilazione dei relativi modelli di comunicazione, informazioni in merito alla trasformazione tassa a tariffa della TIA e passaggio della gestione della medesima a Quadrifoglio spa;
- Personale/Lavoro: informazioni in materia di concorsi pubblici conseguente alla pubblicazione dei bandi ed allo svolgimento delle prove di concorso per assunzioni a tempo indeterminato e con contratto di formazione/lavoro;
- Servizi Demografici: informazioni generiche relative ad autentica di firme o copie, variazioni anagrafiche, etc.;
- 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;
- Cultura e Manifestazioni: iscrizioni all'Università dell'Età Libera, informazioni relative alle rassegne *Sesto d'estate* e *Festa di sapori e suoni*;
- Scuola: informazioni e compilazione di domande relative a asili nido, prescuola, trasporto scolastico, buoni libro e borse di studio;
- Quadrifoglio: pulizia strade e ritiro materiale per raccolta porta a porta
- Servizi Sociali e Assistenza: assegno di maternità e per il nucleo familiare, assegno per i bambini nati nel 2006;

- Attività produttive: Concorso per licenze taxi e *Festa dell'Olio*.

❖ LE MODALITA' DI ACCESSO E LE TIPOLOGIE DI RISPOSTE

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

Strumento	2006	2005
Fax/posta	26	75
E mail	231	93
Telefono	7.549	9.568
Accesso diretto	25.023	25.537
TOTALE	32.829	35.273

Risulta in modo evidente che l'accesso diretto continua ad essere di gran lunga quello prevalente, anche se è molto utilizzato anche il telefono.

Notevole l'incremento nell'uso della posta elettronica.

❖ LE SEGNALAZIONI

Nel corso del 2006 le segnalazioni sono state 1.898.

Questa l'evoluzione delle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Segnalazioni 2006 - 2002					
	2006	2005	2004	2003	2002
Igiene urbana (Consorzio Quadrifoglio)	137	1	89	120	72
Traffico - viabilità - segnaletica	381	325	207	82	78
Illuminazione Pubblica	91	239	204	114	94
Ambiente	309	354	213	170	213
Consiag – illuminazione	279				
Manutenzione stradale	451	358	260	166	258
Manutenzione pozzetti acqua (Publiacqua)		0	48	149	3
Polizia Municipale	229	200	176	43	27
Piccole Manutenzioni	19	5	16	0	0
Segreteria del Sindaco	1	2	1	0	0
Varie	1	0	33	16	19
Totale	1.898	1.484	1.247	860	764

I cittadini hanno chiesto di ricevere una risposta alle segnalazioni relative ai servizi comunali con le seguenti modalità

Strumento	2006	2005
Posta	14	21
Sportello	628	496
Telefono	871	809
E – mail	344	139
Fax	35	17
Nessuna risposta	6	2
TOTALE	1.898	1.484

Anche con riferimento alle segnalazioni emerge lo sviluppo della posta elettronica come strumento di contatto con l'amministrazione.

❖ CONCLUSIONI

Occorre premettere che la flessione delle richieste di informazioni rispetto al 2005, pur presente, è in realtà contenuta e consegue soprattutto all'attivazione del call center 055055. Infatti, se si considera l'aumento del numero delle segnalazioni e le telefonate ricevute appunto dal call center, il decremento rispetto al 2005 si riduce a 1.000 chiamate circa.

Peraltro, la situazione del 2006 è da ritenersi interessante sotto diversi profili.

In primo luogo emerge la pluralità e la diversità dei compiti dell'Ufficio e, quindi, la flessibilità e la competenza delle persone che vi lavorano. Infatti, mentre in alcuni casi l'Ufficio svolge attività puramente materiale (ad esempio consegna dell'occorrente per la raccolta porta a porta), molto spesso i suoi compiti si configurano come attività di consulenza (ad esempio in materia tributaria), ausilio nella compilazione della modulistica (ad esempio per l'iscrizione agli asili nido), ricerca di testi di legge e di regolamento.

In secondo luogo deve sottolinearsi l'attività informativa, di ausilio nella compilazione delle domande e di assistenza relativa ai cittadini extracomunitari. L'incremento numerico rispetto al 2005 (pari a circa 800 contatti) rappresenta solo superficialmente l'attività svolta dall'Ufficio. Oltre all'aspetto quantitativo è rilevante, soprattutto, quello qualitativo: si tratta infatti di un'attività molto delicata nella quale la correttezza dell'informazione e la competenza incidono direttamente sulla possibilità del cittadino extracomunitario di svolgere un lavoro regolare, ricongiungersi con i propri familiari o esercitare i propri diritti civili. Proprio per questi motivi la tematica dell'immigrazione rappresenta, anche in termini temporali, il compito più impegnativo dell'Ufficio.

Inoltre, particolarmente interessanti sono i dati delle segnalazioni e richieste di intervento, che evidenziano:

- un incremento di circa 400 segnalazioni annue nel periodo 2004 - 2006;
- la crescente difficoltà di alcuni uffici comunali nel rispondere nei termini;
- la suddivisione territoriale delle richieste e l'incidenza nelle varie zone del territorio comunale.

Sotto questo aspetto peraltro il progetto SestoMIA - approvato dalla Giunta Comunale e finanziato dalla Regione Toscana in base alla Legge regionale n. 38/2001- dovrà intervenire sostanzialmente nel senso di differenziare le modalità di presentazione delle segnalazioni, definire standards qualitativi e quantitativi che consentano agli uffici di intervenire nei termini, monitorarne più efficacemente il rispetto e evidenziare la dislocazione territoriale degli interventi richiesti.