



Relazione attività anno 2010

▪ I DATI NUMERICI

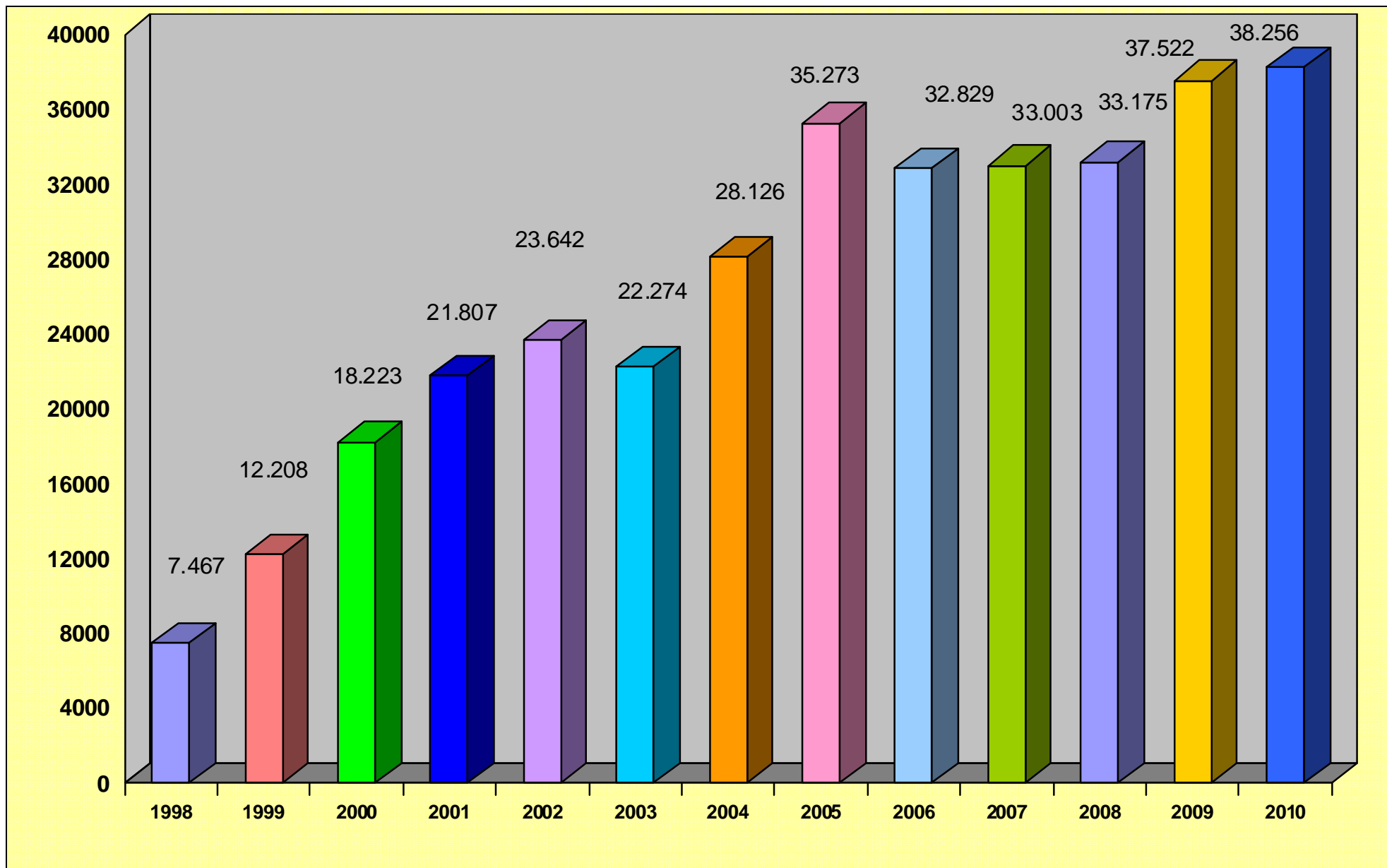
Nell'anno 2010 sono ulteriormente aumentati, rispetto all'anno precedente, i cittadini che si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Si è infatti registrato un incremento nel numero di contatti, tale da caratterizzare l'anno 2010 come quello in cui l'Ufficio ha raggiunto il massimo di accessi all'ufficio (38.256 su base annua).

Si riscontra al contrario una leggera flessione relativamente alle richieste di contenuto informativo presentate al call center 055055 ed alle segnalazioni in materia di funzionamento/conservazione di beni pubblici e servizi resi alla cittadinanza.

Infatti, le richieste rivolte al call center nel 2010 sono state 4.187 a fronte delle 4.702 dell'anno precedente, mentre le segnalazioni sono passate a 1.819, mentre nel 2009 ne erano state presentate 2.090.

Entrambi i dati sono illustrati più dettagliatamente in successivi paragrafi.

In dettaglio e con riferimento agli anni precedenti l'andamento delle richieste rivolte direttamente all'Ufficio è stato il seguente:



Di seguito il dettaglio per argomenti:

Informazioni e procedimenti URP- anno 2010			
IMMIGRAZIONE (*)	5.205	LAVORI PUBBLICI	656
UFFICIO CASA	3.479	ASSOCIAZIONI	607
AGEVOLAZIONI ENEL E GAS NATURALE	3.031	PROTOCOLLO E ARCHIVIO	487
ATTIVITA' PRODUTTIVE	2.773	CIMITERI	478
TRIBUTI E FINANZE	2.618	LEGGI, STATUTO E REGOLAMENTI	477
CULTURA E MANIFESTAZIONI	2.146	EDILIZIA	460
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZA	2.070	PENSIONI	439
SERVIZI DEMOGRAFICI	1.827	TURISMO	398
AMBIENTE	1.676	SCUOLA	389
PERSONALE LAVORO	1.523	ECONOMATO	371
QUADRIFOGLIO	1.156	VARIE	277
POLIZIA MUNICIPALE	1.083	PUBLIES	213
BIBLIOTECA	869	SEGRETERIA SINDACO	186
PUBLIACQUA	839	NOTIFICAZIONI ATTI	164
TRAFFICO/TRASPORTI PUBBLICI	810	SPORT	84
URBANISTICA E CARTOGRAFIA	800		
SANITA'	665		
		TOTALE	38.256

(*) comprese le richieste di rilascio/rinnovo dei permessi di soggiorno e delle carte di soggiorno effettuate in collaborazione con l'Associazione L'Altro Diritto

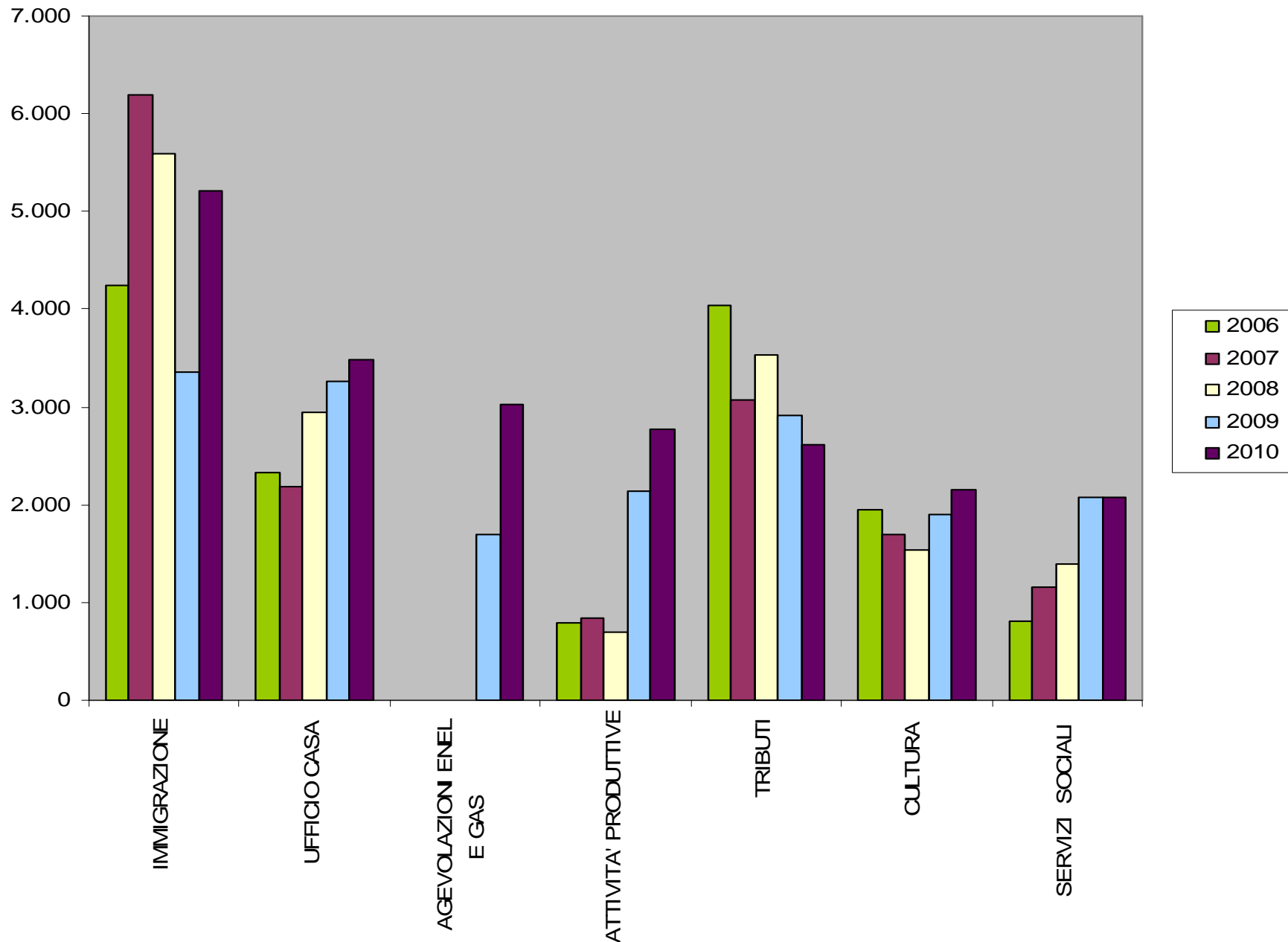
▪ ANALISI DEI DATI

Le richieste di informazione ed i procedimenti gestiti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel 2010 sono molto differenziati.

In particolare nell'anno 2010 le aree di intervento, sulle quali si sono concentrate il maggior numero di richieste sono state:

- **l'immigrazione:** con la tradizionale attività di ausilio nella compilazione delle richieste di rilascio/rinnovo del permesso e della carta di soggiorno, di ricongiungimento e coesione familiare;
- **i procedimenti di competenza dell'ufficio casa:** con l'ausilio nella compilazione delle domande per il bando ERP e delle richieste di certificazione di idoneità dell'alloggio, necessarie per la richiesta di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno e di carta di soggiorno;
- **le agevolazioni ENEL e gas naturale:** sono state ricevute ed inserite nella procedura telematica SGATE le richieste di rinnovo relative alle domande ricevute nel 2009 e le nuove richieste del 2010;
- **le richieste di rilascio dell'autorizzazione alla caccia e la relativa restituzione del tesserino venatorio;**
- **i procedimenti relativi ai tributi:** con l'ausilio nella compilazione delle domande relative all'ICI ed alle agevolazioni TIA e con la consegna delle visure catastali;
- **i servizi sociali e l'assistenza:** l'URP si è occupato particolarmente delle richieste di eliminazione delle barriere architettoniche. In generale è aumentata la richiesta di informazioni per ottenere assistenza e contributi economici a causa della situazione di crisi economica e delle conseguenze sulle famiglie.;
- **le attività produttive:** con le informazioni relative alle manifestazioni "Festa di primavera" e "Svuota la Cantina".

Confronto tra le informazioni maggiormente richieste (2006 - 2010)



▪ LE MODALITA' DI ACCESSO

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

Strumento	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Fax/posta	250	263	85	81	26	75
E mail	1.081	1.003	430	425	231	93
Telefono	7.507	7.383	8.197	8.229	7.549	9.568
Accesso diretto	29.418	28.903	24.463	24.268	25.023	25.537
TOTALE	38.256	37.522	33.175	33.003	32.829	35.273

Benché l'accesso diretto continui ad essere di gran lunga quello prevalente, ha riscontrato un notevole incremento il canale mail.

Diminuisce l'utilizzo del telefono anche in relazione all'entrata a regime dei servizi di call center e centralino gestiti dal call center 055055.

▪ **IL CALL CENTER**

(i dati riportati in questa sezione sono tratti dalla reportistica annuale trasmessa da LineaComune Spa)

Si evidenzia la leggera flessione rispetto ai contatti del 2009.

COMUNE DI SESTO FIORENTINO	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
2009	884	1.014	1.195	1.232	1.217	963	1.078	576	1.061	1.009	1.033	872	12.134
2010	844	1.017	1.213	1.140	1.102	966	980	733	1.072	985	1.048	769	11.869

Questi gli argomenti più richiesti:

Servizio	Casi
Centralino	7.529
Pagamento multe e sanzioni	514
Identità personale	337
URP	320

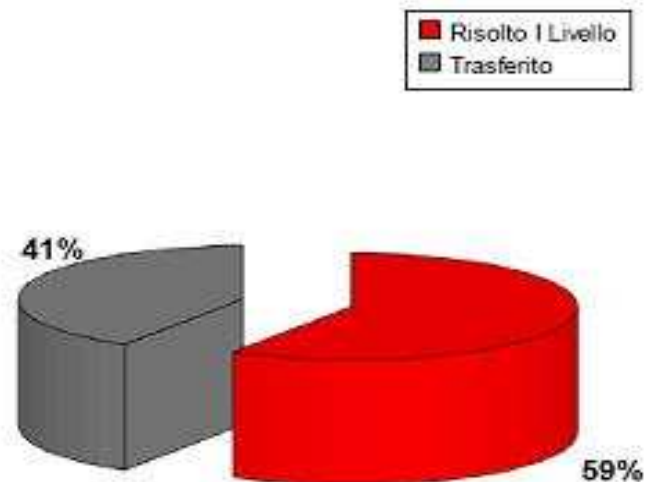
Per quanto riguarda il servizio di **centralino dell'ente**, sono stati tracciati **7.529** contatti di cui **3.099** trasferiti agli interni richiesti e andati a buon fine.

I restanti contatti (**4.430**) 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	4.430
Trasferito	3.099
TOTALE	7.529



Rispetto al 2009 vi è stato un leggero incremento (da 7.432 a 7.529) e maggiore è stato anche il numero di chiamate che sono state trasferite agli interni e sono andate a buon fine.

▪ LE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni presentate dai cittadini nel 2010 sono state 1.819.

Di esse 1.040 sono state gestite all'interno del progetto SestoMIA - Monitoraggio Interventi Assistenza (Comune e cittadini per la sicurezza nel proprio territorio) e 779 tramite altri strumenti.

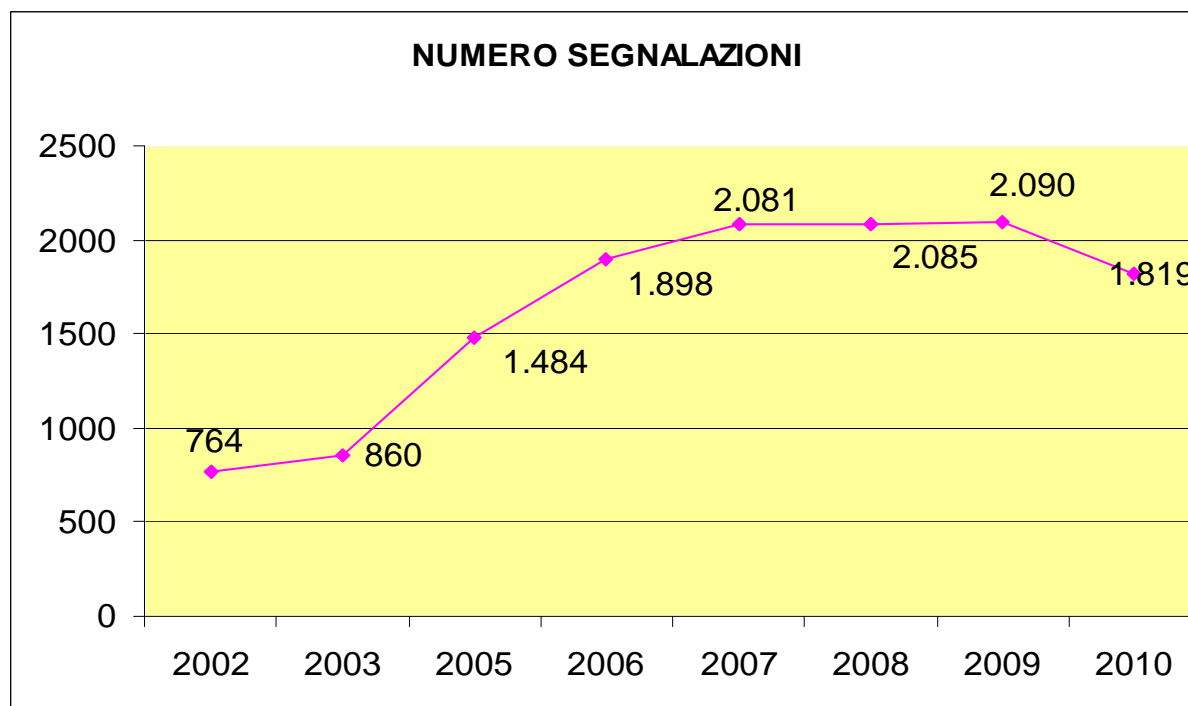
Segnalazioni 2010 - Progetto SestoMIA

<i>Competenza</i>	<i>Numero</i>
Ufficio Strade	356
Ufficio Ambiente	24
Mobilità	225
Polizia Municipale	221
Ufficio Verde Pubblico	200
Edilizia Privata	1
Publiacqua acquedotto	3
Quadrifoglio	6
Piccole Manutenzioni	1
Consiag servizi	2
Consiag reti	1
TOTALE	1.040

Altri strumenti di gestione

<i>Competenza</i>	<i>totale</i>
Publiacqua fognature	79
Sgate	17
Consiag servizi (illuminazione)	317
Varie	15
Quadrifoglio	350
Provincia di Firenze (Global Service)	1
TOTALE	779

Questa l'evoluzione delle segnalazioni presentate nel periodo 2002 - 2010.



Di seguito la suddivisione per aree di intervento:

Argomento	2010	2009	2008	2007	2006
Igiene urbana	356	411	305	237	137
Manutenzione stradale	356	334	423	364	451
Illuminazione	336	323	285	343	279
Manutenzione verde	202	288	12	60	-
Polizia Municipale	221	266	267	255	229
Mobilità	225	259	271	332	381
Manutenzione fognature	79	102	-	-	-
Ambiente	24	59	321	373	309
Consiag reti (gas)	1	10	5	-	-
Direzione compartimentale infrastrutture rete ferroviaria	-	10	2	8	-
Tav	-	7	8	8	-
Manutenzione impianti idrici	-	6	61	26	-
Telecom	-	6	2	3	-
Edilizia privata	1	4	-	20	91
ENEL	-	3	4	1	-
Piccole Manutenzioni (Comune)	2	1	1	19	19
Racchetta ed altre associazioni	-	1	-	-	-
Centri civici		-	46	-	-
Richieste inviate ai centri civici per nuovi servizi	-	-	33	-	-
Consorzio di bonifica	-	-	22	8	-
Varie	15	-	15	18	1
Provincia di Firenze (global service)	1	-	2	6	-
Segreteria del Sindaco	-	-	-	-	1
Totale	1.819	2.090	2.085	2.081	1.898

▪ **CONCLUSIONI**

Nel 2010 è emerso l'ulteriore incremento dei contatti dell'Ufficio.

I fattori che lo hanno determinato sono molteplici:

- le attività relative agli interventi a sostegno delle fasce economicamente più deboli, attivati fin dal 2009, hanno avuto una notevole crescita nel 2010, poiché oltre alle nuove richieste si è reso necessario procedere al rinnovo di quelle presentate l'anno precedente;
- la pubblicazione del bando ERP ha a sua volta inciso sull'abituale attività di ausilio alla compilazione svolta dall'Ufficio;
- è stato necessario fornire informazioni in merito a due importanti manifestazioni quali la "Fiera di Primavera" e "Svuota la Cantina";
- sono aumentate le richieste di visure catastali da parte dei cittadini.