



sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)



# Attività anno 2007



COMUNE DI  
SESTO FIORENTINO

sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

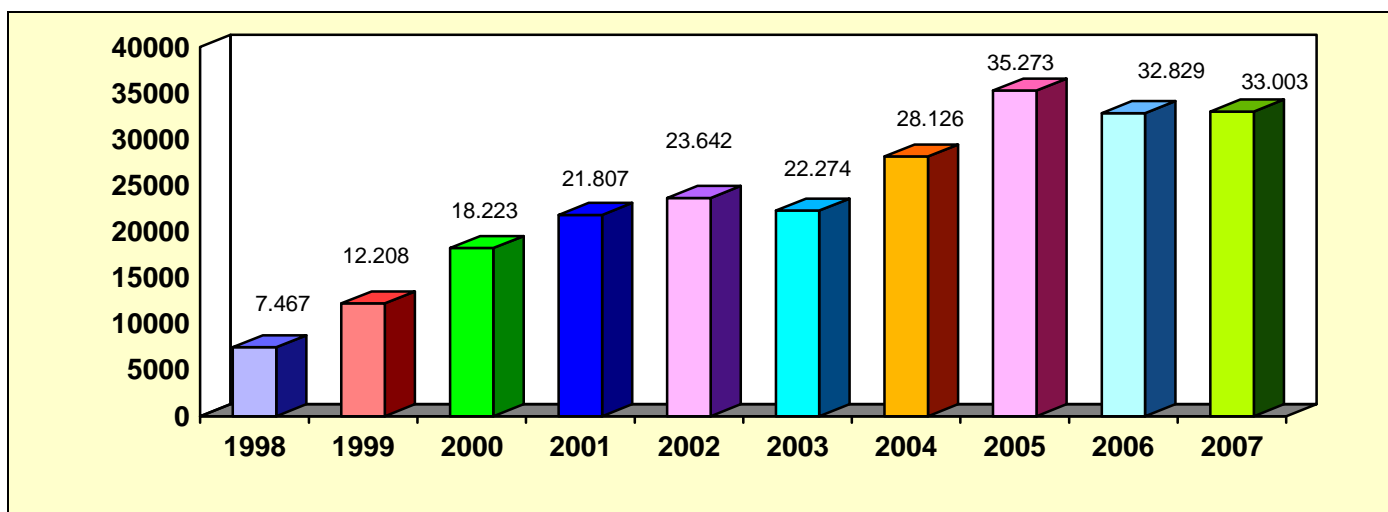
[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

## ▪ I DATI STATISTICI

Nell'anno 2007 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 683 telefonate gestite dal call center multicanale dell'area fiorentina (055055) e 2.081 segnalazioni presentate dai cittadini e relative al funzionamento dei beni pubblici .

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





Di seguito il dettaglio per argomenti:

## Informazioni e procedimenti - anno 2007

IMMIGRAZIONE	(*) 6199	PUBBLICACQUA	402
AMBIENTE	4.962	PENSIONI	395
TRIBUTI E FINANZE	3.069	SANITA'	356
SERVIZI DEMOGRAFICI	2.341	LAVORI PUBBLICI	330
UFFICIO CASA	2.179	EDILIZIA	286
CULTURA E MANIFESTAZIONI	1.694	VARIE	285
PERSONALE LAVORO	1.198	BIBLIOTECA	277
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZA	1.157	TURISMO	272
QUADRIFOGLIO	1.145	CIMITERI	223
URBANISTICA E CARTOGRAFIA	1.044	ECONOMATO	212
ATTIVITA' PRODUTTIVE	843	PUBLIES	205
SCUOLA	777	SEGRETERIA SINDACO	158
ASSOCIAZIONI	694	NOTIFICAZIONI ATTI	134
TRAFFICO/TRASPORTI PUBBLICI	687	SPORT	42
LEGGI, STATUTO E REGOLAMENTI	532		
POLIZIA MUNICIPALE	488		
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	417	<b>TOTALE</b>	<b>33.003</b>

(\*) compresa la precompilazione delle domande di rinnovo di permessi di soggiorno e di rilascio di carte di soggiorno a cura dell'associazione "L'Altro Diritto"

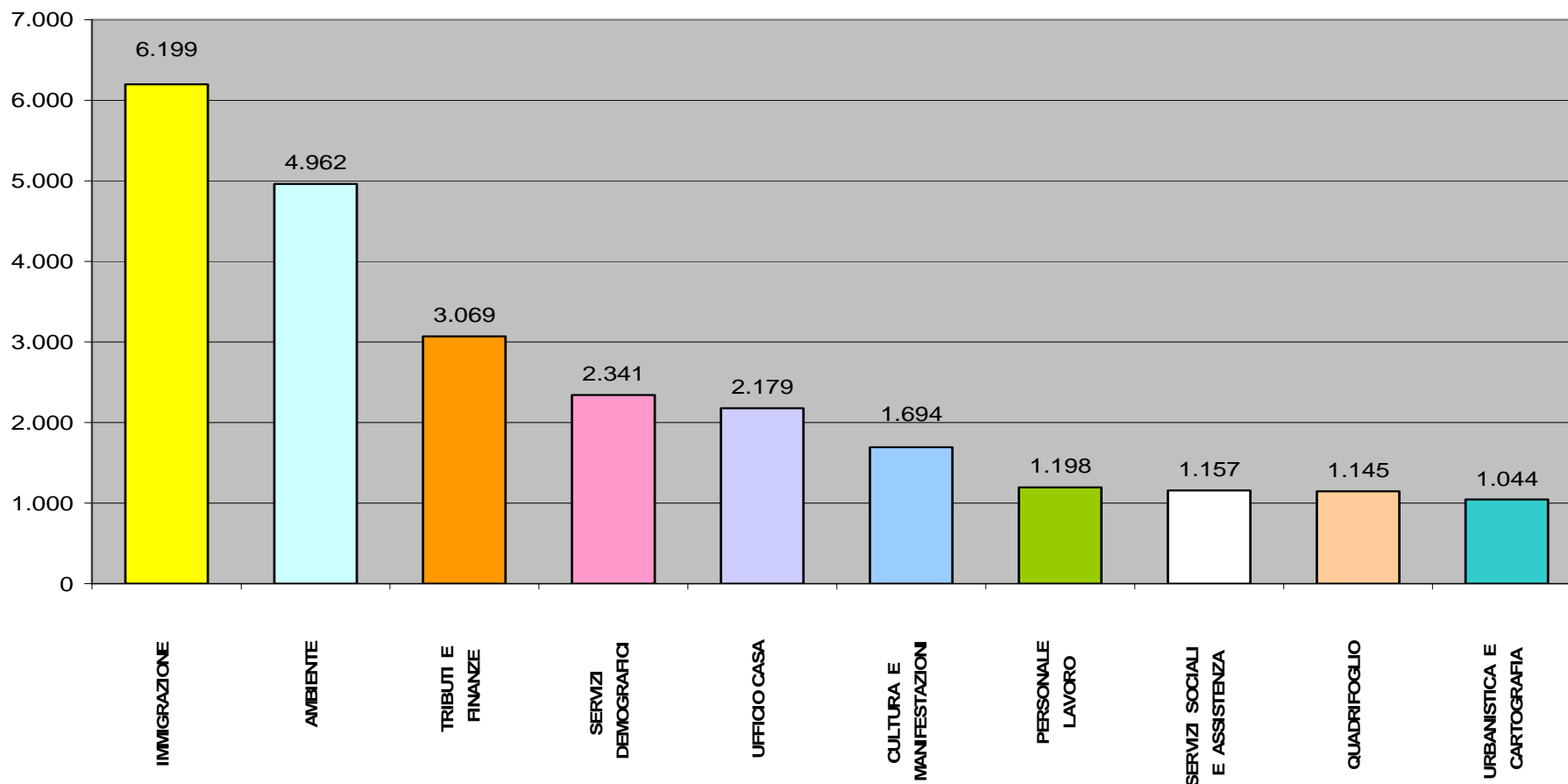


# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

## Argomenti maggiormente richiesti - anno 2007



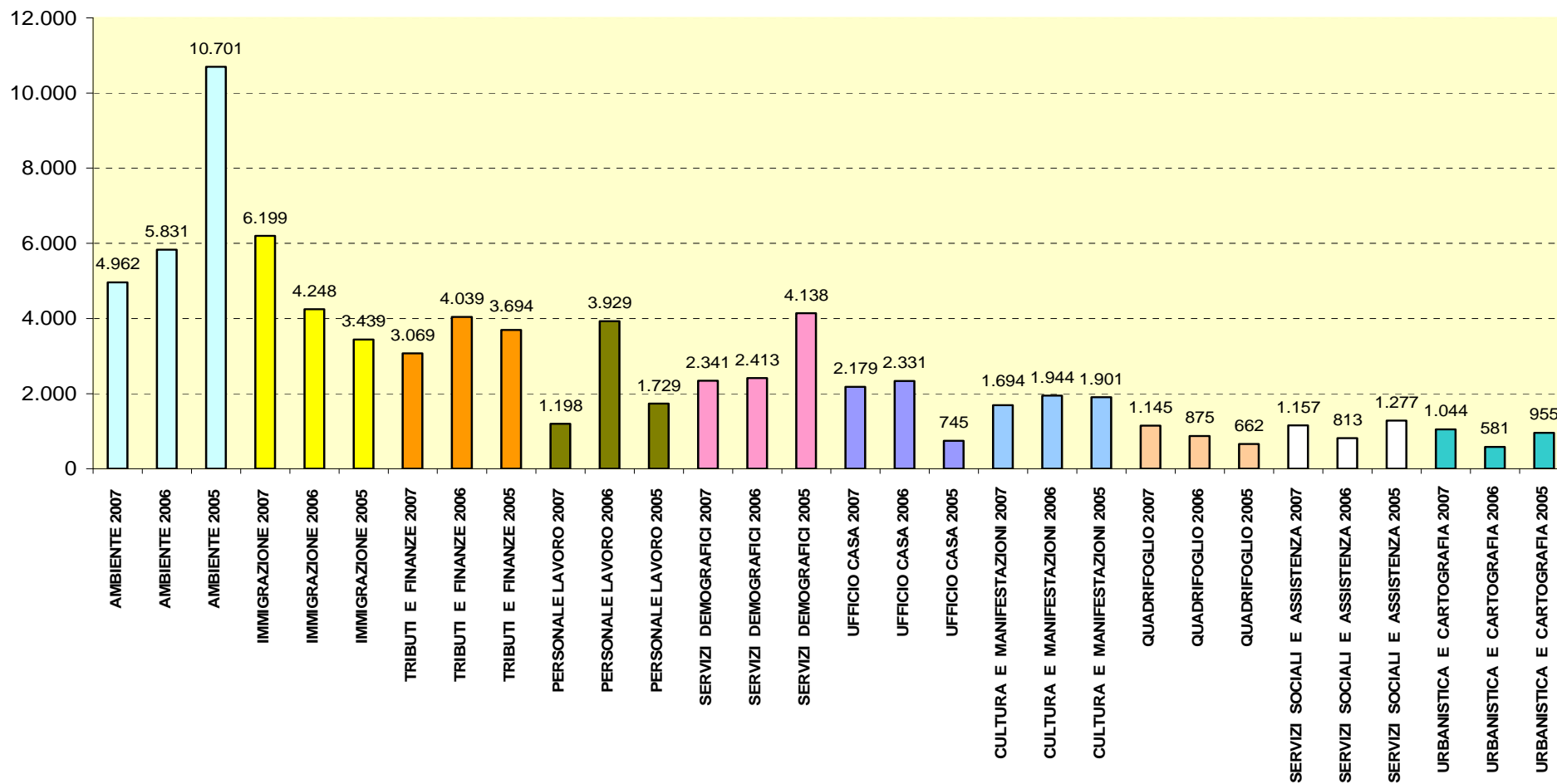


# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

## Confronto 2005/2007 - argomenti maggiormente richiesti





# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

## ▪ 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:** istruttoria e compilazione delle domande di *ricongiungimento familiare* in collaborazione con l'Ufficio territoriale per l'immigrazione; 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 2007; informazione e aiuto nella compilazione delle pratiche di *cittadinanza* (compresa la verifica dei periodi di iscrizione anagrafica necessari per poter presentare la domanda)
- **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; bat box
- **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; consulenza incentivi della legge finanziaria 2007 (rottamazioni frigoriferi e auto, detrazione 36% per ristrutturazioni edilizie, pannelli solari)
- **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; domande per il cambio alloggi erp



# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

- **Cultura e Manifestazioni:** iscrizioni all'Università dell'Età Libera; informazioni relative alle rassegne *Italia Wave* e *Sesto d'estate*
- **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; informazioni su corsi di formazione professionale e indicazioni riguardanti il centro per l'impiego
- **Servizi Sociali e Assistenza:** assegno di maternità e per il nucleo familiare; barriere architettoniche; bando servizio civile; centro per le famiglie "Il Melograno"
- **Quadrifoglio:** pulizia strade e ritiro materiale per raccolta porta a porta
- **Urbanistica e cartografia:** informazioni, non tributarie, su installazione di pannelli solari, parabole e in generale sui lavori di ristrutturazione di edifici.



## ▪ LE MODALITA' DI ACCESSO

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

<b>Strumento</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Fax/posta	81	26	75
E mail	425	231	93
Telefono	8.229	7.549	9.568
Accesso diretto	24.268	25.023	25.537
<b>TOTALE</b>	<b>33.003</b>	<b>32.829</b>	<b>35.273</b>

Risulta in modo evidente che l'accesso diretto continua ad essere di gran lunga quello prevalente, anche se si registra una leggera inversione di tendenza, poiché per la prima volta l'accesso diretto all'ufficio va diminuendo, in relazione al totale delle informazioni richieste.

Sempre molto utilizzato è il telefono. Notevole l'incremento nell'uso della posta elettronica.



## ▪ LE SEGNALAZIONI

Nel corso del 2007 le segnalazioni sono state 2.081.

Questa l'evoluzione delle segnalazioni presentate nel periodo 2007 - 2002

Argomento	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Ambiente	373	309	354	213	170	213
Manutenzione stradale	364	451	358	260	166	258
Consiag – illuminazione	343	279	-	-	-	-
Mobilità	332	381	325	207	82	78
Polizia Municipale	255	229	200	176	43	27
Igiene urbana (Quadrifoglio Spa)	237	137	1	89	120	72
Manutenzione verde (Quadrifoglio Spa)	60	-	-	-	-	-
Manutenzione impianti idrici (Publiacqua)	26	-	-	48	149	3
Illuminazione (Comune)	20	91	239	204	114	94
Piccole Manutenzioni (Comune)	19	19	5	16	-	-
Varie	18	1	-	33	16	19



# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

Direzione compartimentale infrastrutture rete ferroviaria	8	-	-	-	-	-
Consorzio di bonifica	8	-	-	-	-	-
Tav	8	-	-	-	-	-
Provincia di Firenze (global service)	6	-	-	-	-	-
Telecom	3	-	-	-	-	-
ENEL	1	-	-	-	-	-
Segreteria del Sindaco	-	1	2	1	-	-
<b>Totale</b>	<b>2.081</b>	<b>1.898</b>	<b>1.484</b>	<b>1.247</b>	<b>860</b>	<b>764</b>



# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

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

<b>Strumento</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Posta	41	14	21
Sportello	619	628	496
Telefono	807	871	809
E – mail	426	344	139
Fax	187	35	17
Nessuna risposta	1	6	2
<b>TOTALE</b>	<b>2.081</b>	<b>1.898</b>	<b>1.484</b>

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



# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

Questo lo stato delle segnalazioni relative ai principali servizi al 31 dicembre 2006

## Mobilità

Risposta positiva/intervento da eseguire	156
Risposta positiva/intervento eseguito	57
Risposta negativa	31
Necessario sopralluogo/approfondimenti	22
Altro	35
Da esaminare	31
Tempo medio di risposta	26 gg

## Ambiente

Risposta positiva/intervento da eseguire	38
Risposta positiva/intervento eseguito	76
Risposta negativa	7
Necessario sopralluogo/approfondimenti	9
Altro	29
Da esaminare	214
Tempo medio di risposta	79 gg

## Illuminazione pubblica – Consiag Servizi

Risposta positiva/intervento da eseguire	12
Risposta positiva/intervento eseguito	311
Risposta negativa	2
Necessario sopralluogo/approfondimenti	0
Altro	7
Da esaminare	11
Tempo medio di risposta	22 gg

## Polizia Municipale

Risposta positiva/intervento da eseguire	52
Risposta positiva/intervento eseguito	150
Risposta negativa	3
Necessario sopralluogo/approfondimenti	22
Altro	10
Da esaminare	18
Tempo medio di risposta	18 gg



# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

## Manutenzione stradale

Risposta positiva/intervento da eseguire	195
Risposta positiva/intervento eseguito	47
Risposta negativa	12
Necessario sopralluogo/approfondimenti	72
Altro	18
Da esaminare	20
Tempo medio di risposta	32 gg

## Manutenzione verde (Quadrifoglio Spa)

Risposta positiva/intervento da eseguire	14
Risposta positiva/intervento eseguito	27
Risposta negativa	6
Necessario sopralluogo/approfondimenti	1
Altro	10
Da esaminare	2
Tempo medio di risposta	33 gg

## Igiene urbana (Quadrifoglio Spa)

Risposta positiva/intervento da eseguire	21
Risposta positiva/intervento eseguito	161
Risposta negativa	20
Necessario sopralluogo/approfondimenti	10
Altro	6
Da esaminare	19
Tempo medio di risposta	36 gg



# sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

Di seguito sono riportati i dati relativi alle richieste di intervento ripartiti nelle zone del territorio comunale corrispondenti agli ex quartieri ed il confronto con l'anno precedente.

Ex quartieri	segnalazioni 2007	segnalazioni 2006
1	897	825
2	505	514
3	282	258
4	299	203
5	39	56
senza localizzazione	59	42
<b>Totale</b>	<b>2.081</b>	<b>1.898</b>

In particolare le zone maggiormente interessate dalle segnalazioni sono: Centro, Colonnata, Quinto Basso, Zambra, Capo Sportivo e Padule.



sestofiorentino

piazza Vittorio Veneto, 1  
50019 | tel. 055 44961

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it)

## ▪ CONCLUSIONI

La situazione del 2007 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 ambientale e tributaria), ausilio nella compilazione della modulistica (ad esempio per l'iscrizione agli asili nido), attività editoriali e di comunicazione (Guida alla nascita rivolta ai neogenitori e Lettera ai diciottenni), 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 nel periodo 2005 – 2007 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 straniero di svolgere un lavoro regolare, ricongiungersi con i propri familiari o esercitare i propri diritti civili. L'aiuto offerto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico consente al cittadino straniero di orientarsi nella comunità sestese e di coglierne le opportunità.

Proprio per questi motivi il tema dell'immigrazione rappresenta il compito più impegnativo dell'Ufficio.

Le segnalazioni dei cittadini relative alla manutenzione dei beni pubblici sono in aumento, anche se in modo più limitato rispetto agli anni precedenti. Il Progetto SestoMIA , che ne consentirà un controllo più efficace sia in termini di verifica della richiesta che di controllo degli standard qualitativi della risposta e dell'intervento, ha preso l'avvio il 12 dicembre 2007.