

Comune di Sesto Fiorentino
Provincia di Firenze

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



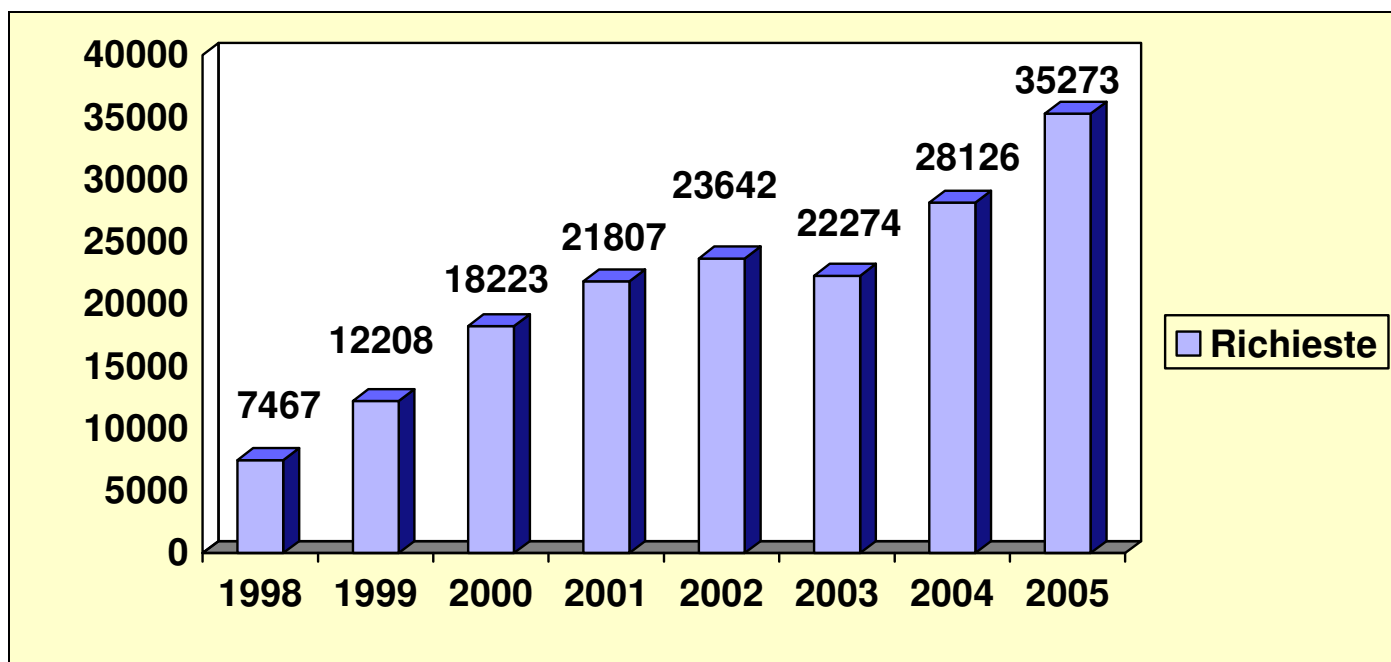
ATTIVITA' ANNO 2005

❖ I DATI STATISTICI

L'elemento che emerge immediatamente dai dati statistici relativi all'anno 2005 è rappresentato da un ulteriore notevole incremento del numero dei cittadini che si rivolgono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Infatti, mentre nel 2004 il numero complessivo delle richieste presentate al servizio è stato di 28.126 (comprendendo accessi diretti, telefonate, fax ed e mail), nel 2005 esse sono aumentate fino a 35.273. Si tratta del maggiore incremento dal momento dell'apertura dell'Ufficio.

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

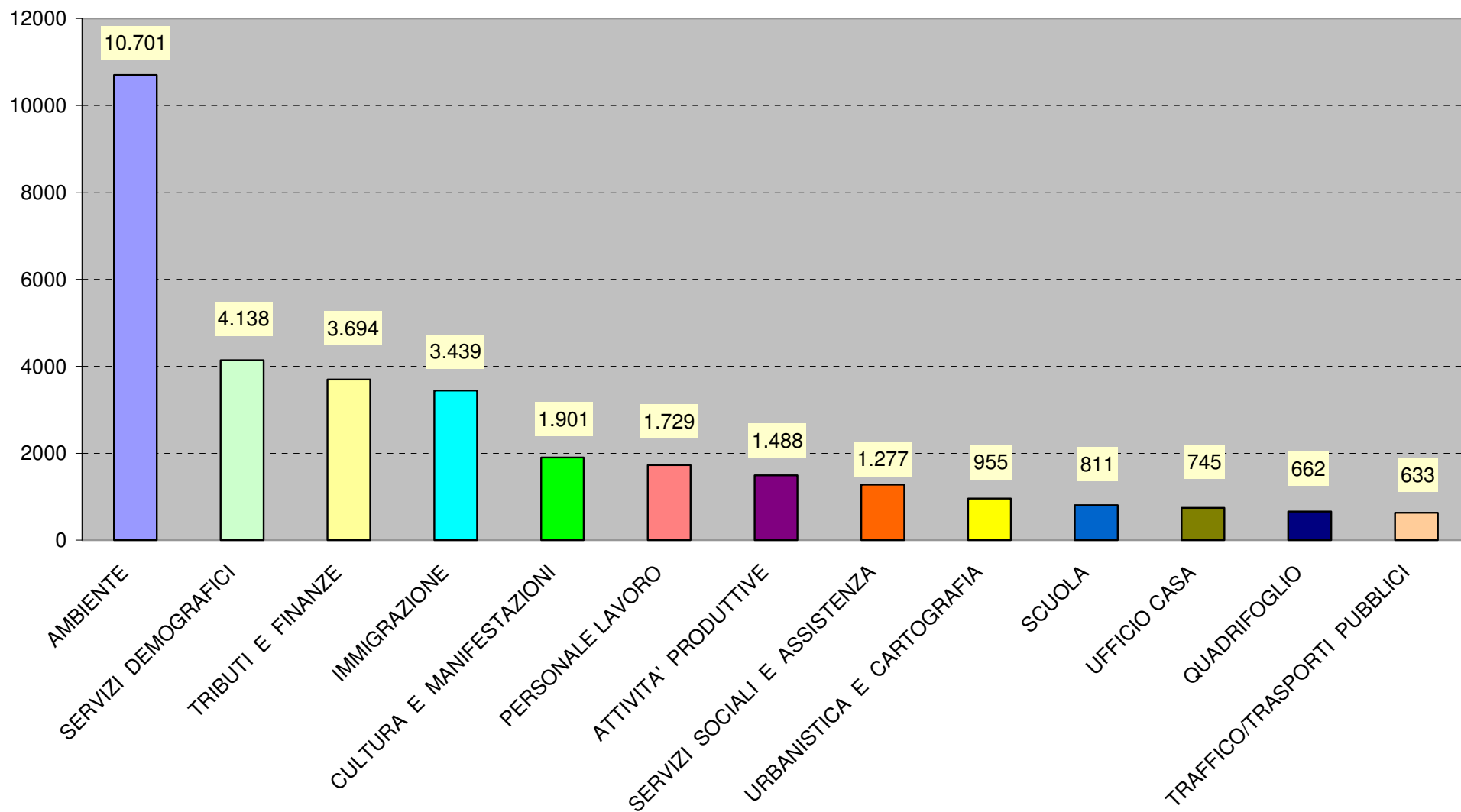


Di seguito il dettaglio per argomenti:

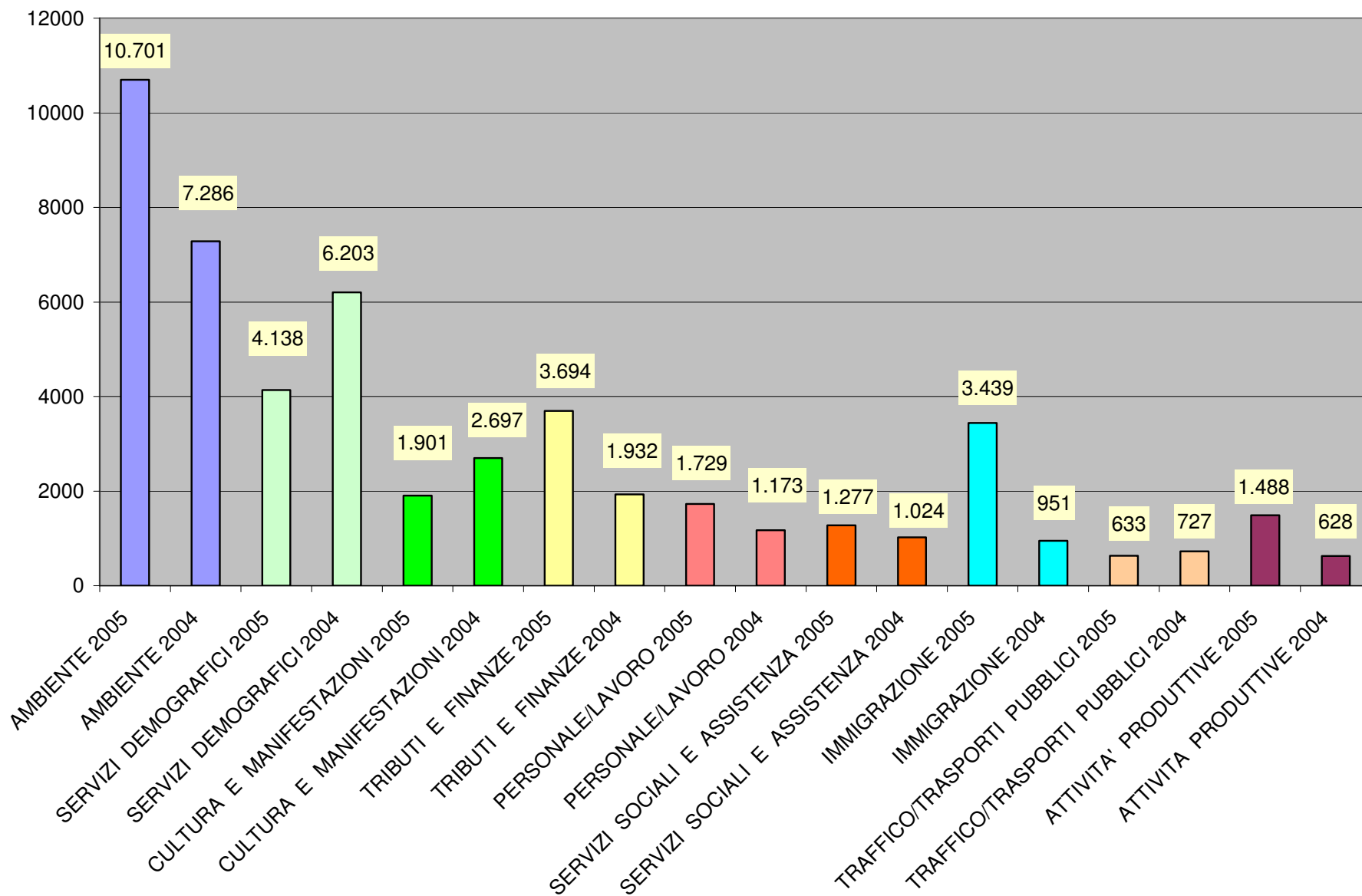
Statistica anno 2005

AMBIENTE	10.701	SEGRETERIA SINDACO	183
SERVIZI DEMOGRAFICI	4.138	CIMITERI	177
TRIBUTI E FINANZE	3.694	ASSOCIAZIONI	177
IMMIGRAZIONE	3.439	PUBLIACQUA	170
CULTURA E MANIFESTAZIONI	1.901	PUBLIES	163
PERSONALE LAVORO	1.729	SANITA'	153
ATTIVITA' PRODUTTIVE	1.488	TURISMO	146
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZA	1.277	ECONOMATO	125
URBANISTICA E CARTOGRAFIA	955	STATUTO E REGOLAMENTI	102
SCUOLA	811	VARIE	94
UFFICIO CASA	745	NOTIFICAZIONI ATTI	92
QUADRIFOGLIO	662	EDILIZIA	84
TRAFFICO/TRASPORTI PUBBLICI	633	PENSIONI	81
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	425	SPORT	39
POLIZIA MUNICIPALE	348		
LAVORI PUBBLICI	272		
BIBLIOTECA	269	TOTALE	35.273

Anno 2005. Informazioni maggiormente richieste



Anni 2004 - 2005. Confronto tra le informazioni maggiormente richieste



❖ I MAGGIORI INCREMENTI

Le richieste di informazione sono aumentate in modo pressoché generalizzato, anche se occorre segnalare che i maggiori incrementi sono dovuti all'attivazione di nuovi servizi e di nuovi procedimenti o all'introduzione di particolari benefici.

In dettaglio sono analizzati gli uffici che sono stati maggiormente interessati dagli aumenti:

- Ambiente: contributi per l'acquisto di ciclomotori, autovetture a metano o GPL e 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;
- Tributi e finanze: informazioni in materia di ICI e TIA e ricevimento di dichiarazioni ICI;
- 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;
- Servizi Sociali e Assistenza: assegno di maternità e per il nucleo familiare, assegno per i bambini nati nel 2005;
- 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";
- Attività produttive: Concorso per licenze taxi.
- Urbanistica e cartografia: richieste, relative principalmente ad informazioni di primo livello: numeri di telefono, orari, etc.
- Scuola: informazioni in materia di mense scolastiche
- Ufficio casa: bandi di concorso per contributi in conto affitto e per cambio di alloggio erp;
- Quadrifoglio: pulizia strade e ritiro materiale per raccolta porta a porta;
- Protocollo ed archivio: informazioni sul ritiro degli atti giacenti;
- Turismo: informazioni sul territorio e sui luoghi da visitare.

❖ LE MODALITA' DI ACCESSO E LE TIPOLOGIE DI RISPOSTE

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

Fax/posta	E mail	Telefono	Accesso diretto
75	93	9.568	25.537

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

❖ LE SEGNALAZIONI

Nel corso del 2005 le segnalazioni sono state 1.484.

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

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

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

E – mail	139	Posta	21
Fax	17	Sportello	496
Nessuna risposta	2	Telefono	809

Questo lo stato delle segnalazioni relative ai principali servizi comunali al 31 dicembre 2005

Traffico - viabilità – segnaletica	
Risposta positiva/intervento da eseguire	174
Altro	84
Risposta negativa	33
Risposta positiva/intervento eseguito	22
Necessario sopralluogo/approfondimenti	6
Mancate risposte nei termini	6
In attesa di risposta	0

Illuminazione pubblica	
Risposta positiva/intervento eseguito	206
In attesa di risposta	20
Risposta positiva/intervento da eseguire	7
Altro	5
Mancate risposte nei termini	1
Risposta negativa	0
Necessario sopralluogo/approfondimenti	0

Ambiente	
Risposta positiva/intervento da eseguire	155
Altro	74
Risposta positiva/intervento eseguito	64
Mancate risposte nei termini	31
Risposta negativa	22
Necessario sopralluogo/approfondimenti	7
In attesa di risposta	1

Polizia Municipale	
Risposta positiva/intervento da eseguire	75
Risposta positiva/intervento eseguito	30
Altro	57
Necessario sopralluogo/approfondimenti	16
Mancate risposte nei termini	12
Risposta negativa	7
In attesa di risposta	3

Manutenzione stradale	
Risposta positiva/intervento da eseguire	167
Necessario sopralluogo/approfondimenti	68
Altro	57
Risposta positiva/intervento eseguito	41
Mancate risposte nei termini	16
Risposta negativa	5
In attesa di risposta	4

❖ CONCLUSIONI

Il notevole incremento delle richieste di informazione è sicuramente l'aspetto emergente dei dati 2005.

A distanza di quasi dieci anni dall'inaugurazione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge buona parte dell'attività di front office in alcune materie di competenza del Comune.

Si tratta peraltro di dati approssimati per difetto, poiché nei momenti di maggiore accesso di pubblico non tutti gli utenti vengono registrati.

Peraltro, mentre in alcuni casi l'Ufficio svolge attività puramente materiale (ad esempio in materia di consegna del materiale per la raccolta porta a porta) molto spesso i suoi compiti si configurano come attività di consulenza (per cittadini italiani e per cittadini extracomunitari), ausilio nella compilazione della modulistica, ricerca di testi di legge e di regolamento.

L'inserimento di una nuova dipendente di ruolo, debitamente formata secondo quanto previsto dalla L. n. 150/2000, ha consentito di limitare i problemi conseguenti all'incremento delle richieste. I tempi di attesa e la qualità del servizio sono rimasti pressoché immutati nonostante il mutare delle competenze dell'Ufficio.

Peraltro, l'andamento degli accessi degli ultimi due anni rende opportuno prevedere a breve un ulteriore incremento della dotazione organica.