

CITTÀ di LISSONE



URP
Ufficio Relazioni
con il Pubblico

**REPORT
ATTIVITA'
U.R.P. 2014**

Redatto da:
Lucia Besana
Teresa Papa

INDICE:

-	INTRODUZIONE.....	3
-	FUNZIONI DELL' U.R.P.	3
-	AREA DELL' INFORMAZIONE E DELLA PRESTAZIONE	5
	✓ f.o.	
-	AREA DELL' ASCOLTO E DELLA VERIFICA	8
	✓ b.o.	
	✓ Analisi segnalazioni	
-	AREA DELL' ORGANIZZAZIONE	14
	✓ Attività di comunicazione globale al cittadino	
	✓ Elettronica	
	✓ Cartacea	

INTRODUZIONE

L'introduzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e del rapporto istituzioni-cittadini.

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), infatti, istituisce l'URP rispondendo alla duplice esigenza, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, s'individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione.

LE FUNZIONI DELL' U.R.P.

La legge 150 del 2000, assegna all'URP nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura; con la legge 150/2000 si prevedono infine specifiche professionalità per il personale dell'URP, delineati in maniera più precisa con il decreto 422/2001.

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

1. Garantire l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso agli atti e di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione.
2. Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line.
3. Promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti.
4. Garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna.
5. Promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre Amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di "reti URP".

Viste queste premesse, sia normative sia riconducibili alle esperienze di diversi anni dell'URP all'interno della Pubblica Amministrazione lissonese, e considerando che lo stesso Ufficio è formato da:

- ✓ 1 Istruttore direttivo amministrativo cat. D1 con laurea in Scienze della Comunicazione.
- ✓ 1 Addetto alla Comunicazione cat. B2. Con Diploma d' Istituto Magistrale
- ✓ 2 figure di dote comune (Anci- annuali).

Si presenta il lavoro svolto per l'anno 2014, riassumendo secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità, tutti gli aspetti sopra accennati.

ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

FRONT-OFFICE

La parte di front-office, caratterizzata dal contatto diretto con l'utenza allo sportello, è prevalentemente concentrata sulla soddisfazione immediata delle richieste di informazioni. Nel mese di gennaio 2014 l'apertura dello sportello è stata pari a 28 ore settimanali, da febbraio 2014 si è avuto un aumento sperimentale delle aperture a 35 ore settimanali, con aperture anche il lunedì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.00, fino a dicembre 2014.

L'attività si divide in tre macro aree, informazioni generali allo sportello, informazioni telefoniche, informazioni specifiche allo sportello, di seguito meglio approfondite.

INFORMAZIONI GENERALI

Le informazioni generali sono:

- invio agli uffici competenti;
- comunicazioni degli orari dei singoli uffici
- invio presso enti esterni (Asl, Aci, Ufficio Igiene....)
- fornitura recapiti (Gelsia, Piattaforma ecologica, Numero verde....)
- consegna modulistica specifica (idoneità alloggio, cessione fabbricati, ospitalità stranieri, moduli di iscrizione nido, moduli bandi...)
- iscrizioni scuole materne
- distribuzione orari bus
- raccolta di segnalazioni verbali dei cittadini

INFORMAZIONI TELEFONICHE

Le informazioni telefoniche sono simili a quelle generiche effettuate allo sportello, relativamente a:

- recapiti telefonici (interni o di enti esterni)
- orari uffici
- informazioni per preparare documenti specifici (Carta di identità, Imu....)
- informazioni elettorali
- raccolta di segnalazioni dei cittadini

INFORMAZIONI SPECIFICHE

Le informazioni specifiche riguardano spiegazioni approfondite circa un particolare argomento, (in base alle esigenze dei settori ed ai diversi momenti dell'anno) o lo svolgimento insieme al cittadino di pratiche come:

- dote conciliazione
- passaporti
- centri estivi
- CIE
- firme referendum
- autocertificazione
- idoneità alloggiativa
- contrassegni invalidi civili
- ospitalità temporanea
- modulistica

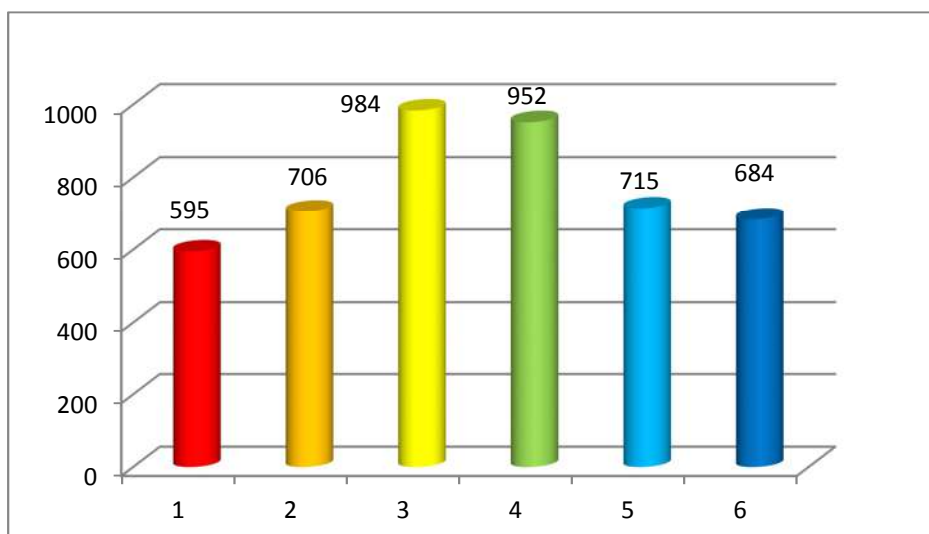
- imu/tasi
- modulo gelsia per tassa rifiuti
- distribuzione 730/modelli unici

L'aspetto da tenere in considerazione è che quest'anno l'Urp ha goduto di un flusso di cittadini relativamente stabile che è andto diminuendo, soprattutto nel secondo semestre vi è stato un drastico calo degli afflussi al front office, poiché il mandato della realizzazione del controllo e della verifica della modulistica per le richieste di residenza, seguite dall'ufficio fino a fine ottobre, che ora vengono svolte dall'ufficio anagrafe, e per le quali l'URP prende solo gli appuntamenti. Questo ha portato una riduzione della distribuzione delle cartelline che contengono diverse infomazioni sottoriportate, poiché il cittadino benchè invitato dai colleghi dell'anagrafe non viene allo sportello a ritirarla:

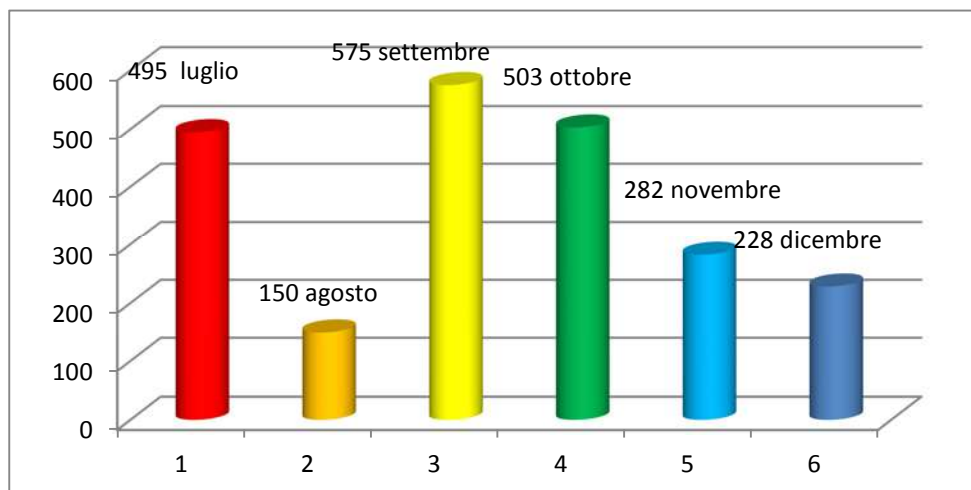
- sintesi delle procedure di iscrizione anagrafica, informazioni relative a patente/libretto/carta di identità/ medico di base/ pediatra... realizzato dall'URP.
- richiesta certificazione on line
- modulo Gelsia tassa rifiuti
- brochure raccolta differenziata
- recapiti (orari/telefoni) uffici comunali
- recapiti brianzacque, enelsole, gelsiambiente

A seguire grafici riepilogativi dei contatti front-office totali, per ogni mese, allo sportello nel primo semestre vi sono stati 4636 cittadini nel secondo semestre 2233, in totale quindi 6869. (nel 2013 totali 6909)

CONTATTI TOTALI 1° SEMESTRE 2014 – suddivisi mese per mese:



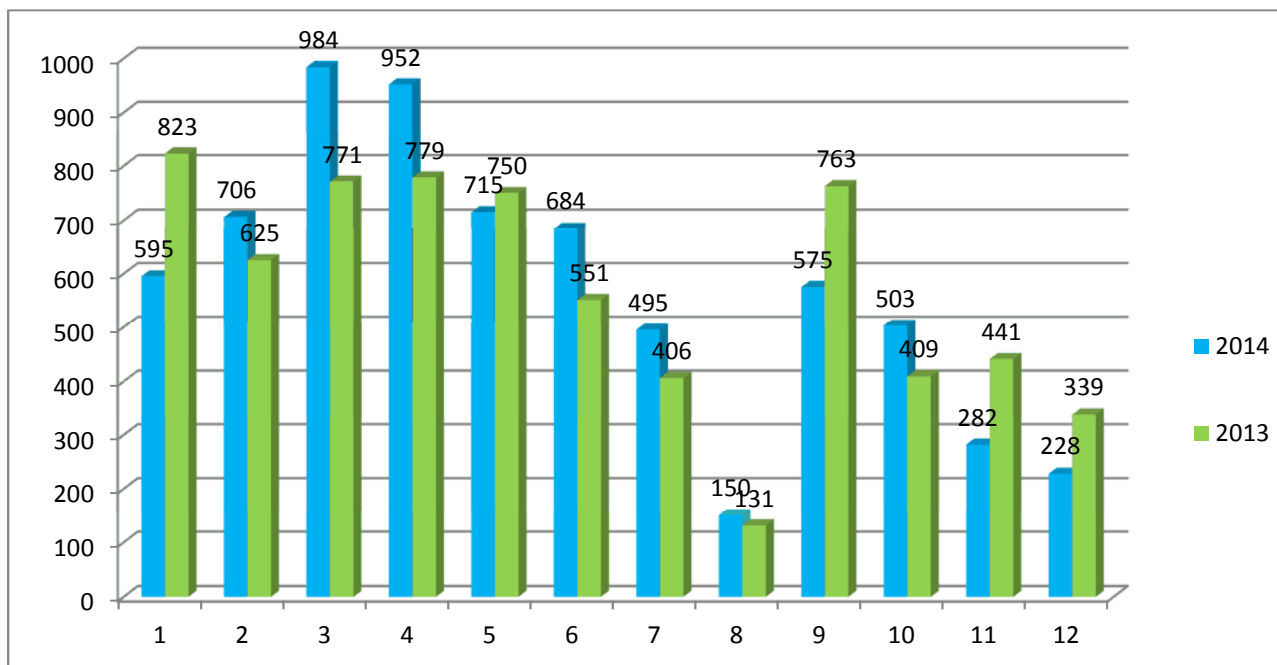
CONTATTI TOTALI 2° SEMESTRE 2014 – suddivisi mese per mese



Da notare in questo secondo grafico, il mese di agosto, con un afflusso allo sportello ridotto per la chiusura dello stesso per due settimane per ferie.

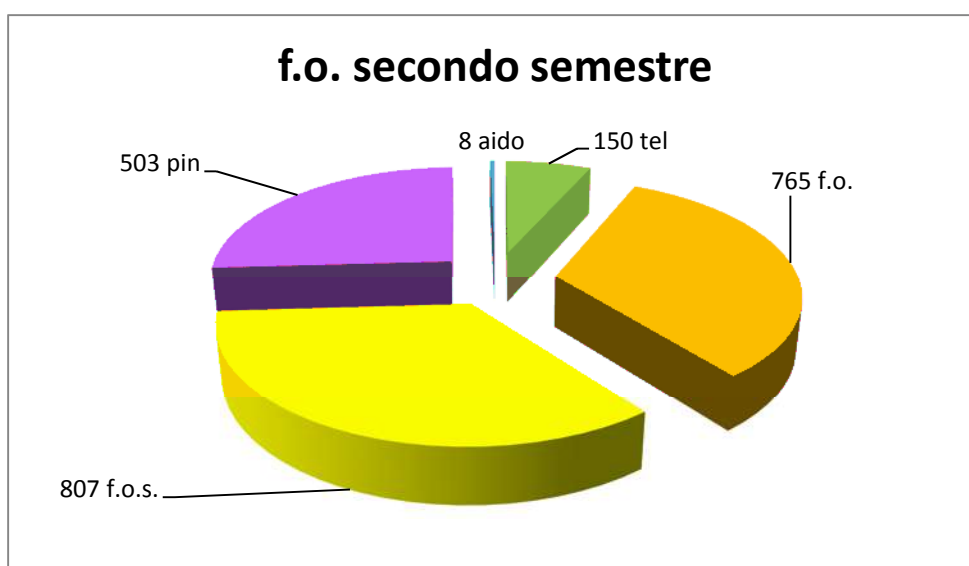
E da sottolineare che nei mesi di novembre e dicembre vi è stato un calo decisamente rilevante, meno della metà degli accessi poiché sono state eliminate le funzioni legate alle pratiche di residenza, per le quali l'Urp oggi, prende solo appuntamenti, per la maggior parte telefonici.

GRAFICO CON ACCESSI FRONT OFFICE ANNUALE, CONFRONTATO ALL'ANNO 2013

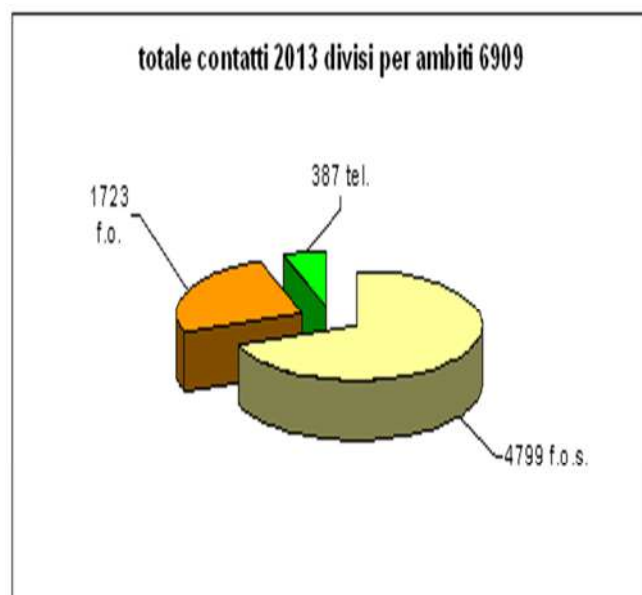
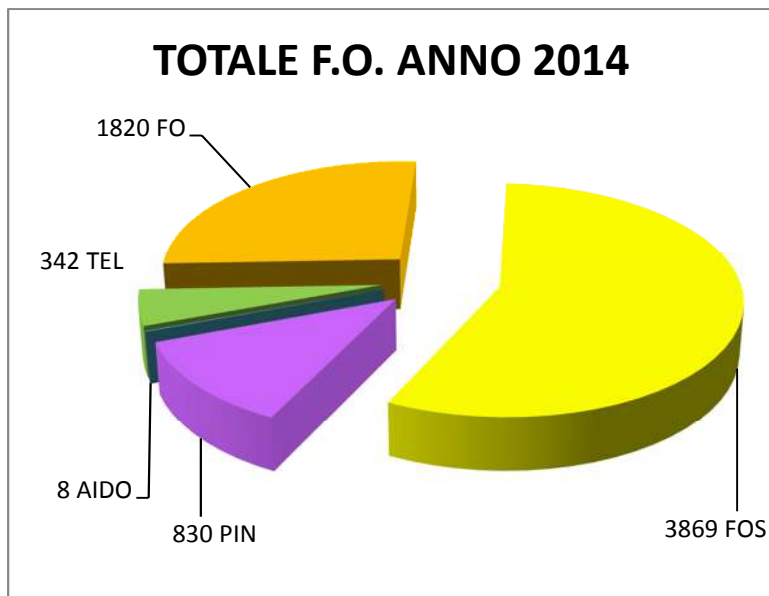


Le richieste dei cittadini sono registrate in tre diversi modi:

- tel. (colore verde) indica tutte le telefonate ricevute
- f.o.s. (colore giallo) indica tutti i contatti di secondo livello, in cui i cittadini venivano accompagnati nella preparazione e compilazione di moduli, richieste, documenti vari.
- f.o. (colore arancio) indica tutti i contatti di primo livello, cioè i cittadini a cui si sono date informazioni generali e macro circa diversi argomenti.
- PIN.(colore viola) **Totale Pin registrati nel 2014 è di 830.**
- Da novembre 2014 è partita la raccolta moduli per la scelta consapevole sulla donazione degli organi in collaborazione con la Asl , per AIDO sono stati raccolti 8 moduli.

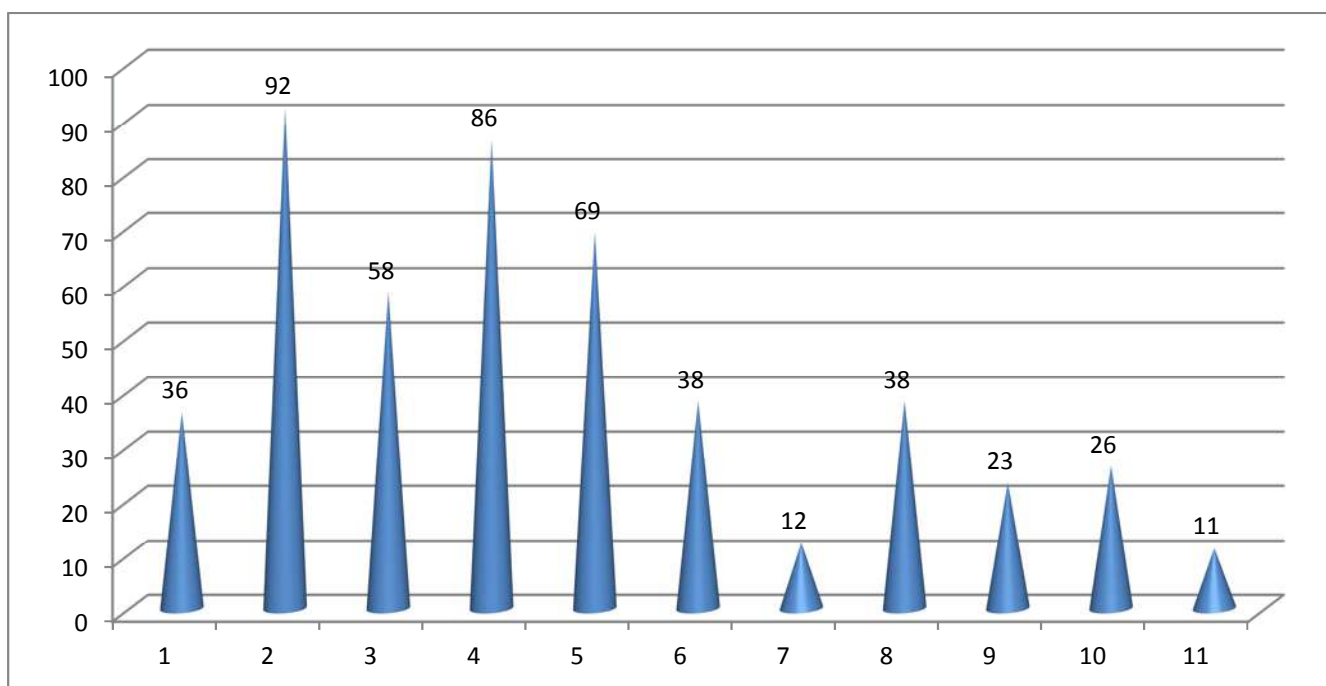


CONFRONTO ACCESSI ANNO 2014 E 2013



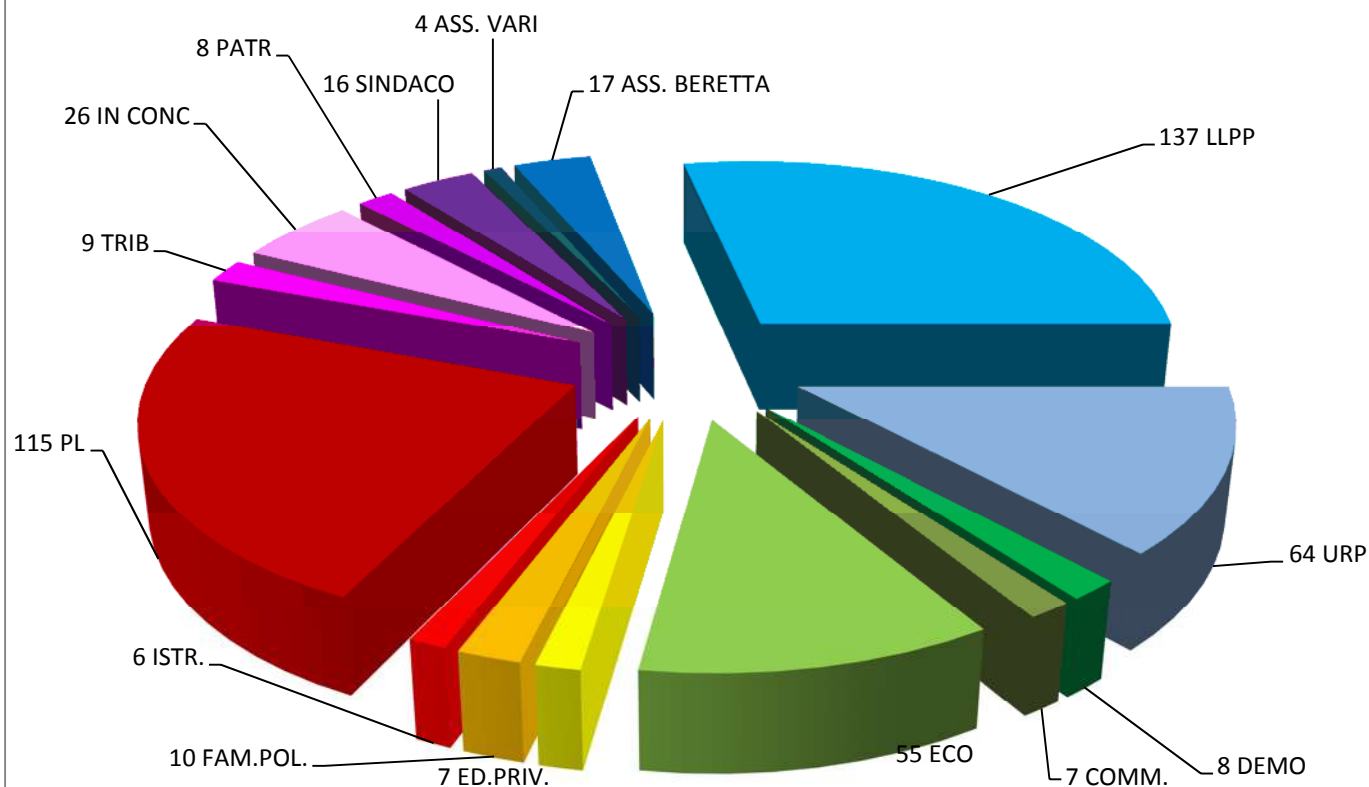
SPERIMENTAZIONE CHIUSURA UFFICI SABATO MATTINA CON APERTURA LUNEDI' POMERIGGIO

A febbraio 2014 ha avuto inizio la sperimentazione della chiusura di molti uffici il sabato mattina con una apertura il lunedì pomeriggio, e anche l'URP, tra quelli aperti, ha tenuto registro degli accessi dei cittadini al sabato mattina, come richiesto dal Dirigente, sotto il grafico degli accessi del sabato mattina. I mesi conteggiati sono quindi 11. Il totale di 11 mesi di sportello aperto al cittadino al sabato è quindi di 489 accessi, con una media di 44 cittadini mensili, che divisi per una media di 4 sabati al mese risulta 11 accessi di media al sabato.

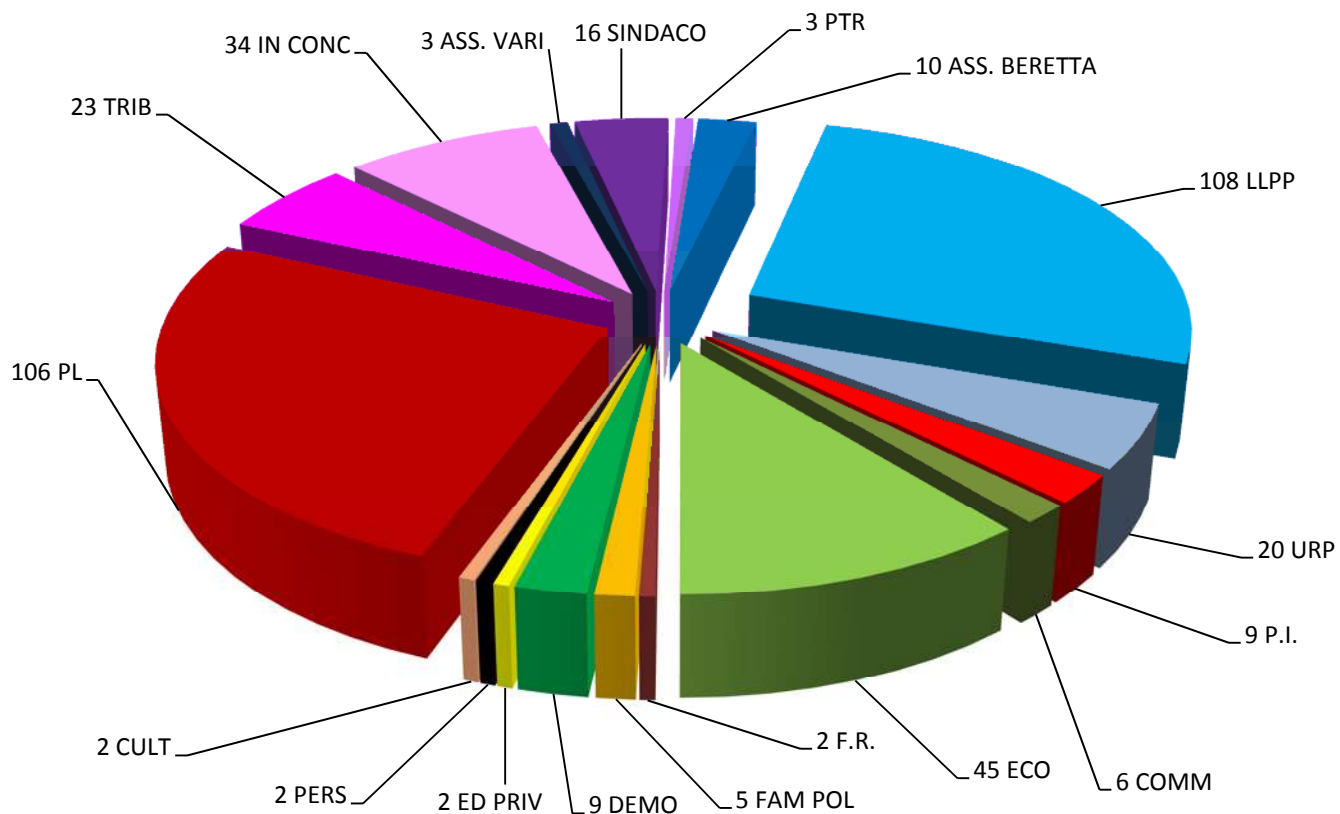


Il lunedì pomeriggio gli afflussi sono comparabili al resto della settimana

SEGNALAZIONI PER SETTORE 1°SEM. 2014



SEGNALAZIONI PER SETTORE II SEMESTRE



ANALISI SEGNALAZIONI

L'URP ha proseguito nell'uso del registro segnalazioni, ideato l'anno precedente.

L'URP ha proseguito anche con le stesse modalità dell'anno precedente le funzioni di raccordo e verifica con i diversi settori, e ha confermato e rafforzato la collaborazione e la cooperazione tra i diversi settori, non solo per ciò che concerne segnalazioni al singolo settore, ma soprattutto per quelle che richiedono una sinergia tra diversi settori.

Il primo risultato da evidenziare è la tempistica delle risposte, i 30 giorni previsti dalla legge, sia per ciò che concerne il rapporto con i cittadini (comunicazione di risposta da parte dell'URP) sia per le azioni pratiche intraprese dai settori (ripristino buche, manti stradali, sopralluoghi...)

I risultati sono stati davvero positivi, per tutti i settori, e possiamo affermare che le segnalazioni inevase riguardano problematiche di vie e strade in condivisione con privati, o con convenzioni vigenti specifiche.

I SEMESTRE

Il totale delle segnalazioni pervenute riguardanti i nostri uffici, è di 489 complessive, di cui inevase totali 22, le pratiche quindi evase sono 467.

Da aggiungere vi sono le segnalazioni pervenute per Enelsole (17), Brianzacque,(9) Gelsiambiente(1) ed Abaco(1) che abbiamo comunque inoltrato alle aziende, e risposto al cittadino indicandogli il "contatto diretto" con l'azienda stessa. Dalle aziende non abbiamo riscontri diretti sull'esecuzione dell'opera.

Il totale quindi, considerate anche quelle non propriamente relative ai nostri uffici (28) è di 517

II SEMESTRE

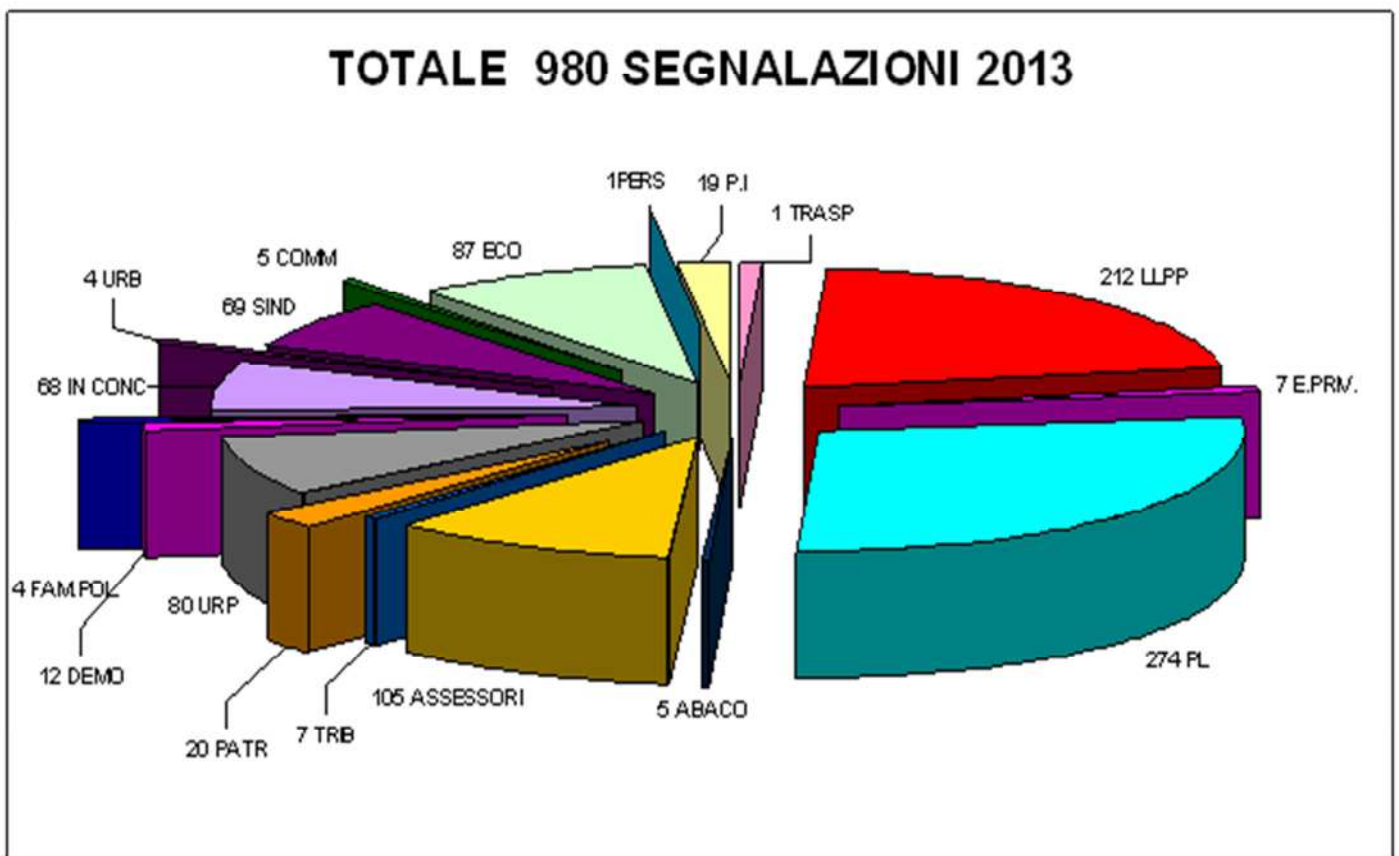
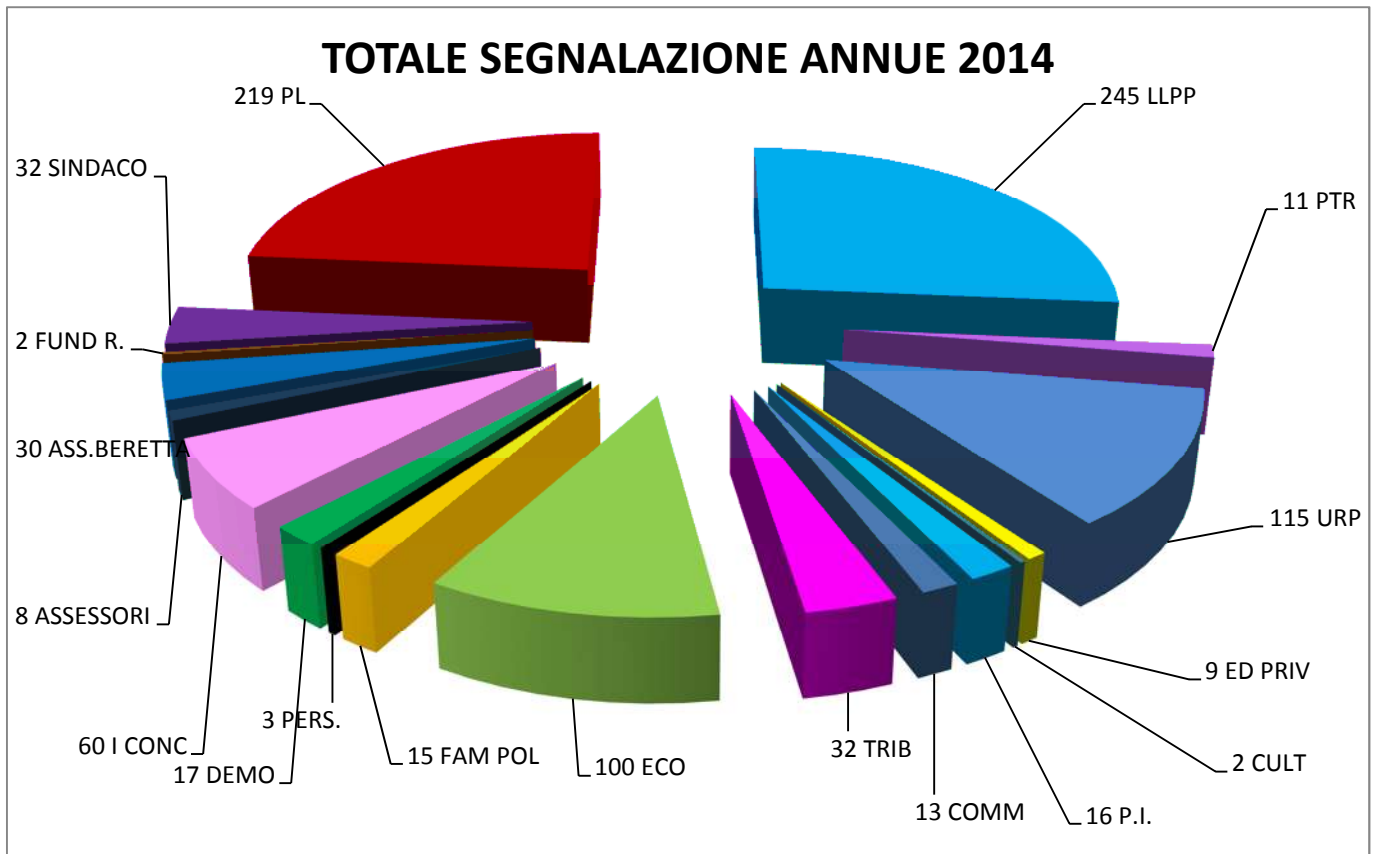
Il totale delle segnalazioni pervenute riguardanti i nostri uffici, è di 440 complessive, di cui inevase totali 74, le pratiche quindi evase sono 366

Da aggiungere (per tutto il 2014) vi sono le segnalazioni pervenute per Enelsole (37), Brianzacque,(6) Gelsiambiente(1) ed Abaco(1) che abbiamo comunque inoltrato alle aziende, e risposto al cittadino indicandogli il "contatto diretto" con l'azienda stessa.

Dalle aziende non abbiamo riscontri diretti sull'esecuzione dell'opera, se non in casi particolari.

Il totale quindi, considerate anche quelle non propriamente relative ai nostri uffici è di 485

TOTALE SEGNALAZIONI ANNUE 2014



EVASIONI PER SETTORE 2014

SETTORE	Tot annue	EVASE I sem.	Inev. I sem.	EVASE II sem	INEVASE II SEM
Urp	115	63	1	51	-
Patr.	11	8	-	3	-
Edil. PriV.	9	7	-	2	-
LLPP	245	134	3	75	33
Comm	13	7	-	6	-
P.I.	16	5	1	9	1
P.L.	219	113	2	90	14
Trib.	32	9	-	23	-
Pol.soc.	15	10	-	5	-
Demo	17	8	-	9	-
Eco	100	53	2	31	14
In conc.	60	21	5	23	11
Ass.vari	8	4	-	3	1
Sindaco	32	15	1	16	-
Cult.	2	-	-	2	-
Pers.	3	-	-	3	-
Fund.r.	2	-	-	2	-
Ass. Beretta	30	17	-	13	-
TOTALE	929	467	15	366	74
TOTALE 2013	980	427	79	433	41

Le segnalazioni che pervengono “ in concerto” e che richiedono diverse risposte da più settori, hanno una difficoltà oggettiva ad essere evase, poiché per alcuni settori la risposta è più immediata, per altri settori gli interventi richiesti necessitano di un tempo maggiore di risposta, (ex. Verifiche in loco, istruttoria di pratiche, previsione di spesa)

Le nuove strategie di segnalazione diretta alle aziende che hanno funzioni di manutenzione del territorio, (Brianzacque per le fognature e d i tombini, Enelsole per i centri luminosi, e Gelsiambiente per i rifiuti abbandonati) da parte dei cittadini, direttamente è stata molto positiva. I cittadini inviano spesso per conoscenza la mail di richiesta, inviata alle aziende, al nostro ufficio, la tabella può far comprendere il risultato di questa procedura.

	Anno 2013		Anno 2014	
	Totali	p.c	Totali	p.c.
Enel sole	99	41	37	18
Gelsiambiente	18	7	1	1
Brianzacque	19	0	15	10

L’URP ha rilevato che grazie alla continua applicazione del raccordo tecnico elaborato, con i singoli settori comunali, (e con le aziende Enelsole, Brianzacque, Gelsia Ambiente, Brianza Trasporti) nella maggior parte delle risposte si comunicavano i tempi di attuazione delle opere o si davano spiegazioni circa le procedure da utilizzare per una determinata pratica, in altre invece si motivava il diniego allo svolgimento dell’opera per motivi (specificati dai settori di competenza) vari, e in rarissimi casi, laddove il cittadino invia reclami che non hanno nulla di tecnico ma che sono puramente derisori dell’attività dei tecnici, dei politici si rispondeva alla scadenza del 30° giorno con una mail (format) in cui si comunicava che il settore aveva preso atto.

L’utilizzo dei “format” specifici, per diversi argomenti, (P.U.T., sfalci/potature, rifiuti abbandonati, lampioni spenti...) che vengono inviati entro i 30 giorni, che permettono all’ufficio competente di analizzare la domanda, ed al cittadino di ricevere una risposta, per non generare nella cittadinanza la sensazione che la segnalazione fatta sia “dimenticata” o non ascoltata. L’aspetto più curioso è che da numerosi cittadini arrivano risposte di ringraziamento, (da gennaio sono 51 i cittadini che hanno contro-risposto alla nostra risposta ringraziando!) e con altri si è instaurato un vero e proprio rapporto di collaborazione, di carattere epistolare.

Naturalmente la richiesta del cittadino viene comunque prima inviata al settore competente, e poi si decide congiuntamente l’uso del format o una risposta che preveda altri aspetti o comunicazioni.

PIANO URBANO DEL TRAFFICO – collaborazione con PL

Durante il primo semestre è da sottolineare, nell’ambito del progetto del Piano Urbano del Traffico (P.U.T), l’URP è stato coinvolto dopo la presentazione dello stesso alla cittadinanza nella raccolta e registrazione delle OSSERVAZIONI al PUT. Il totale delle osservazioni raccolte è pari a 79.

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE GLOBALE AL CITTADINO

La comunicazione al cittadino prosegue attraverso diversi canali, al fine di raggiungere tutti i cittadini in modo capillare, con tre modalità:

1. ELETTRONICA

- newsletter, inviata di lunedì ai cittadini, (con 697 iscritti), che è divisa in tre sezioni, “Lissone per tutti” che riporta gli avvisi e le informazioni utili per tutti i cittadini (imu, tares, convocazione consiglio, avvisi, ordinanze sindaco...) la seconda sezione “eventi settimanali” che riportano gli eventi dell’Amministrazione Comunale, delle associazioni, e in ultimo la sezione “MAC” che riporta le mostre e le attività del Museo di Arte Contemporanea. Tutte le notizie riportate hanno un’immagine di richiamo e un link di riferimento.
- Monitor esterni: i monitor sono 6 e rispondono ad un programma internet, che consente di modificarne il contenuto, su di essi - avendo una forte limitazione strutturale del monitor - i messaggi devono essere brevi e chiari e “flash” (poiché sono previste solo 3 righe per 12 caratteri ciascuna, spazi compresi.)
- Video interni: i video sono tre uno nell’atrio, uno all’anagrafe ed uno all’ufficio tributi, sugli stessi scorrono le notizie che riguardano Lissone partendo da notizie di carattere generale, poi pubblicizzando eventi e manifestazioni, e le mostre al MAC.
- Rassegna stampa, a carattere quotidiano viene realizzata nella prima ora della mattinata e prevede l’assemblaggio di un “giornale” interno, che ricevono tutti i settori in una cartella outlook condivisa. Pubblicata inoltre sul sito, per consentirne la lettura ad Assessori e Consiglieri (ai quali quotidianamente inviamo un avviso di pubblicazione) il materiale giornalistico ci viene inviato quotidianamente dall’azienda Waypress di Siena.
- Se ne parla: sul sito vengono pubblicati per 5/6 giorni a settimana, brevi articoli di presentazione di eventi lissonesi, di aspetti particolari della città.
- Comunicati stampa: l’URP invia comunicati stampa ai giornalisti, invita a conferenze stampa, presenza laddove richiesto dall’Assessore, e in qualche caso scrive l’ufficio stesso delle bozze di comunicati stampa.
- Sito web: invio di avvisi specifici su richiesta dei settori, o di enti esterni, eventuale preparazione di pagine web.

2. LAVORO DI RETE – Comunicazione territoriale

L’URP, in questo semestre, ha consolidato con soggetti esterni una comunicazione a doppio canale (sia mail sia cartaceo – brochure/locandine) con:

- **Le parrocchie** pubblicizzano gli eventi di carattere comunale, che noi inviamo, sul giornalino parrocchiale (3000 copie settimanali), e l’URP promuove le iniziative delle parrocchie stesse.
- **Le farmacie comunali** attraverso l’URP informano di campagne specifiche (il mese della misurazione della pressione, o della misurazione della glicemia.) e l’URP comunica alle stesse particolari avvisi che riguardano alcune categorie specifiche di cittadini (ex. Dote Conciliazione). Tutte le 4 farmacie hanno realizzato un punto di esposizione del materiale cartaceo che inviamo mensilmente (Lissone eventi/brochure..)

- **Comitati di quartiere:** con l'invio ai diversi referenti dei comitati di mail periodiche (indicativamente una volta ogni 15 giorni) s'informano di eventi, manifestazioni, avvisi di pubblica utilità attraverso il passaparola informatico.

E ha creato nuove reti di comunicazione con:

- **Associazioni culturali, sociali, sportive:** dopo una ricognizione sul territorio delle diverse associazioni esistenti e un raccordo con i settori di riferimento per la verifica delle mailing-list si è provveduto ad inviare alle stesse una comunicazione via mail (mensile o ogni 15 giorni) circa le attività comunali, così come avviene per i comitati di quartiere.
- **Associazioni genitori, direzioni didattiche, associazioni scolastiche:** il medesimo lavoro di ricognizione, verifica e di invio è stato fatto con questo target specifico.
- **Organi di protezione civile:** la strategia operativa è la medesima, ha funzionato molto bene soprattutto con i VVFF per il centenario.

Oltre alle strutture comunali del territorio: Biblioteca, Mac, Centro Anziani, Nido, Anagrafe S.Margherita, Centro Civico Bareggia, Cubotto, Informagiovani, **sono state coinvolte nel 2014**, nella divulgazione eventi alcune strutture che ricevono la copia cartacea delle iniziative: Asl (sportello scelta/revoca e ufficio Vaccini, consultorio familiare) Ospedale Lissone, (punto prelievi) le 12 edicole.

CARTACEA

Per ciò che concerne la comunicazione cartacea, l'URP ha proseguito l'attività come segue:

1. l'affissione dei manifesti, la distribuzione dei depliant all'interno del Comune e la preparazione di cartelli specifici o avvisi.
2. L'URP, collabora anche alla realizzazione di manifesti, volantini e cartellonistica dei diversi settori (solo per il primo semestre poiché la dote comune aveva la Laurea come grafico)