

## **Rendiconto attività 2013**

Edizione 1/TA/ta/19/03/2014

Per descrivere l'attività svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico si è provveduto ad elaborare i dati che vengono raccolti quotidianamente su di una scheda di monitoraggio dell'utenza, trasformandoli in tabelle e grafici che siano di immediata lettura ed interpretazione.

Le tabelle 1, 2, 3 allegate riportano il numero delle persone che si sono rivolte all'Urp nell' anno 2013. Nella tabella 1 è indicata l'affluenza mensile e media di utenti giornaliera; nella tabella 2 è indicata l'affluenza mensile per modalità di contatto e percentuale del totale distribuito nei mesi; nella tabella 3 l'affluenza per tipologia di richiesta (accesso diretto all'ufficio, contatto telefonico, contatto tramite mail).

Nel 2013 le persone che si sono rivolte all'URP sono state 13.173, con una media di 52 persone al giorno.

I mesi di marzo aprile maggio sono quelli con il maggior numero di contatti in quanto vengono distribuiti i mod.730 ed Unico ed il prodotto larvicida per la lotta alla zanzara tigre. Sono stati distribuiti n.1.820 flaconi di larvicida di cui 1.427 gratuitamente e n. 393 a pagamento e n. 4.675 modelli per la dichiarazione dei redditi.

I contatti per l'anagrafe canina sono stati 3.006 che corrispondono al 22,82% del lavoro svolto. Sono stati iscritti n. 2.006 cani e ne sono stati cancellati (ceduti e/o deceduti) n.1.484 (Tab 4).

L'attività di raccolta delle schede di rapporto di controllo tecnico degli impianti termici e di applicazione del bollino blu "calore pulito" ha ricoperto il 16,22% del lavoro svolto con 2.137 contatti. Sono state raccolte 7.944 schede e venduti n. 3.272 bollini blu/verdi.

Sono state vendute n. 163 chiavi per l'utilizzo del servizio "C'entro in bici" e sono stati rilasciati n. 86 abbonamenti agevolati per categorie protette.

Si sottolinea inoltre che l'Anagrafe Canina, i bollini "calore pulito", gli abbonamenti agevolati per categorie protette, le chiavi del servizio "C'entro in bici", il larvicida ed il rilascio di fotocopie di documenti si caratterizzano anche per essere dei servizi a pagamento, comportando per l'Ufficio un'attività di riscossione, gestione e custodia di somme di denaro. Nel 2013 sono stati incassati per l'anagrafe canina € 2.450,00, per i bollini calore pulito € 24.359,00, per gli abbonamenti agevolati € 6.487,00, per rilascio chiavi bici € 1.304,00, la vendita del larvicida € 786,00 e fotocopie € 179,50 per un totale complessivo di € 35.403,95.

Merita segnalare l'attività di aiuto nella ricerca sul sito web del Comune (Cod. SC) delle informazioni di cui l'utente, che possiede un computer, ha necessità di reperire: sia telefonicamente che in maniera diretta la persona viene indirizzata nel percorso che dalla home page la porterà a trovare quanto cercato. Questa attività iniziata nel corso del 2013 ha riguardato 113 persone

L'indicazione agli uffici (Cod. IU) ricopre il 7,81 del lavoro svolto: è caratterizzata da tutta quella parte di utenza che, tramite l'URP, cerca direttamente o telefonicamente di raggiungere un altro Servizio del Comune o cerca un preciso Ufficio o un dipendente, le segreterie del Sindaco o degli Assessori.

Dal conteggio dei dati raccolti, si è potuto rilevare che il 13,51% dell'utenza prima di recarsi all'Urp telefona per una conferma degli orari di apertura al pubblico ed il 20,51% ha contattato l'URP per avere informazioni e/o chiedere l'autorizzazione allo smaltimento dell'amianto. Il 14,29% cercava un un preciso dipendente, il 10,69 cercava il settore Risorse interne e Demografia in particolare l'ufficio anagrafe, il 11,66% cercava di mettersi in contatto con il settore Finanziario ed in particolare con l'ufficio tributi, il 8,36% con il settore Territorio, l'8,16% con il settore Affari Istituzionali ed in particolare le segreterie del Sindaco ed Assessori, il 4,96% con il settore Lavori Pubblici in particolare ufficio giardini e strade, il 2,72% con i servizi sociali, il 2,62% con il settore Sviluppo Economico, il 1,65% con il settore Cultura Istruzione e il 0,87% con la Polizia Municipale.

L'informazione di Base (Cod IB SC) ricopre il 6,79% del lavoro e si intende tutta quella parte di attività che consente di guidare il cittadino verso l'ufficio competente del Comune di Faenza, mentre con l'indicazione (Cod.IB FC) che rappresenta il 2,90% del lavoro svolto si è guidato il cittadino verso un servizio esterno: si

caratterizza quindi con una prima approfondita indagine in merito alla richiesta avanzata tendente a capire le reali necessità del cittadino al fine di indirizzarlo al servizio utile per lui.

In particolare dai dati elaborati è emerso che le richieste dell'utenza di specifica competenza di altri uffici del Comune hanno riguardato: il 14,64% il settore Finanziario ed in particolare l'ufficio tributi e gli oggetti smarriti, il 14,19% al settore Territorio, il 12,85% ai servizi sociali, il 11,84% al settore Affari Istituzionali in particolare l'archivio, il 12,63% ai servizi demografici, l'8,94 alla Polizia Municipale, l'8,93 al settore Cultura Istruzione, l'8,71% ai Lavori Pubblici e il 7,37% al settore Sviluppo Economico

Le richieste dell'utenza di specifica competenza di uffici esterni al Comune hanno riguardato: il 21,99% MOVS (gestore piano sosta), il 12,83 % Hera , l'8,12% l'AUSL, il 6,81% i Sindacati, il 6,81% l'ICA (gestore affissioni), il 4,45 START Romagna (trasporto pubblico), il 4,19 i centri sociali, il 3,93% la Pro Loco, il 2,62% l'Agenzia delle Entrate e le associazioni di categoria, il 2,36% AZIMUT (gestore Cimitero), il 2,09% l'Agenzia del Territorio, il Centro per l'Impiego e la Provincia, l'1,83% la Banca e l'ASP (Azienda Servizi alla Persona), l'1,57% il Commissariato di PS, i VV.FF e le tabaccherie per l'acquisto delle tessere dell'acqua, l'1,05 le Poste ed altri Comuni. Con una percentuale inferiore al 1% seguono le Agenzie interinali, ARPA, Caritas, Consorzio di Bonifica, Equitalia, Giudice di Pace, SFERA (farmacie), Università per gli Adulti, ditte per disinfezione.

Le informazioni varie fornite dall'Urp possono essere sia informazioni semplici (Cod. IVS) sia informazioni complesse (Cod. IVC). Con il primo tipo si è voluto identificare quell'attività di informazione semplice di immediata disponibilità, quali orari e sedi di uffici all'esterno del Comune (es. Agenzia delle Entrate, servizi cimiteriali, Hera, giornate di mercato straordinario ecc.), mentre con il secondo tipo si intendono tutte quelle informazioni che, per essere fornite, hanno richiesto un lavoro di ricerca e di documentazione.

Le informazioni semplici hanno riguardato il 4,65% del lavoro svolto e le complesse l'1,05%.

Le segnalazioni e i reclami ricevuti sono risultati 256 ed hanno riguardato per il 17,97% la manutenzione delle bici del servizio "C'entro in Bici", il 16,80% le strade, il 12,11% il verde e i giardini, il 10,16% l'illuminazione. Sempre con il 10,16% reclami per uffici del comune e/o per uffici pubblici esterni che non rispondono al telefono. A seguire con l'8,98% segnalazioni per il degrado, l'8,20% sugli animali, il 5,08% sui rifiuti, il 3,13% sulla segnaletica, il 3,52 sull'acqua, l'1,56% sulle zanzare l'1,95% sulla sicurezza e lo 0,39% sul rumore:

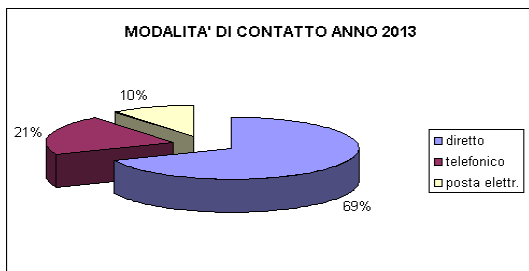
Dall'inizio del 2013 l'URP si è occupato anche di idoneità dell'alloggio (COD. IA). Si tratta di controllare la pratica che l'utente straniero consegna per poi inoltrarla al settore Territorio tramite l'archivio. Nel periodo in cui l'ufficio stranieri è chiuso per ferie (circa 15 gg. per le festività natalizie e 7 gg. per le festività pasquali) si provvede anche alla consegna della modulistica da compilare a seconda che sia uno straniero con permesso di soggiorno o che lo debba richiedere o rinnovare.

Per tutti gli altri tipi di contatto non si è ritenuto rilevante fare una descrizione dettagliata dell'attività in quanto le percentuali sul lavoro svolto si sono rilevate minime e comunque si evincono dalle tabelle riportate.

Faenza, 19 marzo 2014

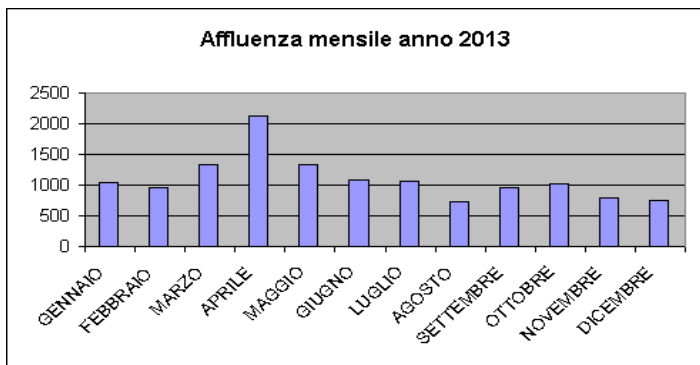
**AFFLUENZA MENSILE E MEDIA DI UTENTI GIORNALIERA ANNO 2013**

	DIRETTA		TELEFONICA		POSTA ELETTR.		TOTALE		giorni lavor.
	N.	media utenti al giorno	N.	media utenti al giorno	N.	media utenti al giorno	N.	media utenti al giorno	
GENNAIO	718	34,19	258	12,29	71	3,38	1047	47,59	22
FEBBRAIO	621	29,57	216	10,29	126	6,00	963	48,15	20
MARZO	755	34,32	428	19,45	150	6,82	1333	63,48	21
APRILE	1735	91,32	271	14,26	112	5,89	2118	105,90	20
MAGGIO	981	44,59	227	10,32	127	5,77	1335	60,68	22
GIUGNO	699	33,29	251	11,95	128	6,10	1078	53,90	20
LUGLIO	658	29,91	269	12,23	126	5,73	1053	45,78	23
AGOSTO	508	23,09	148	6,73	74	3,36	730	36,50	20
SETTEMBRE	651	32,55	193	9,65	105	5,25	949	45,19	21
OTTOBRE	672	29,22	189	8,22	157	6,83	1018	44,26	23
NOVEMBRE	551	27,55	140	7,00	103	5,15	794	39,70	20
DICEMBRE	497	27,61	155	8,61	103	5,72	755	37,75	20
Totale	9046	35,90	2745	10,89	1382	5,48	13173	52,27	252



**AFFLUENZA MENSILE PER MODALITA' DI CONTATTO ANNO 2013**

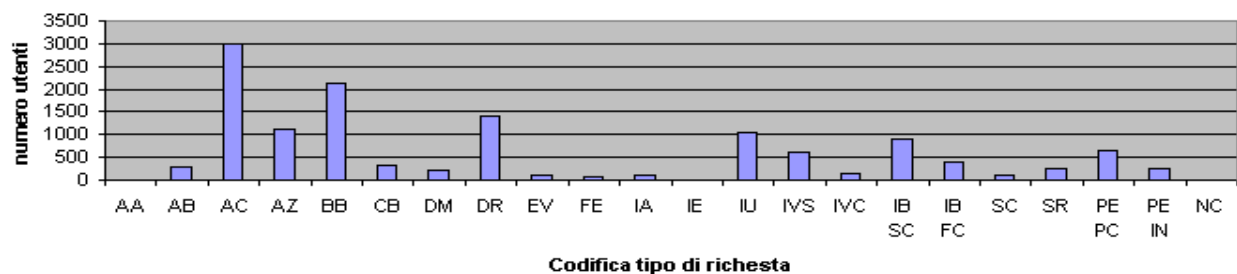
	DIRETTA		TELEFONICA		POSTA ELETTR.		TOTALE	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
GENNAIO	718	7,94	258	9,40	71	5,14	1047	7,95
FEBBRAIO	621	6,86	216	7,87	126	9,12	963	7,31
MARZO	755	8,35	428	15,59	150	10,85	1333	10,12
APRILE	1735	19,18	271	9,87	112	8,10	2118	16,08
MAGGIO	981	10,84	227	8,27	127	9,19	1335	10,13
GIUGNO	699	7,73	251	9,14	128	9,26	1078	8,18
LUGLIO	658	7,27	269	9,80	126	9,12	1053	7,99
AGOSTO	508	5,62	148	5,39	74	5,35	730	5,54
SETTEMBRE	651	7,20	193	7,03	105	7,60	949	7,20
OTTOBRE	672	7,43	189	6,89	157	11,36	1018	7,73
NOVEMBRE	551	6,09	140	5,10	103	7,45	794	6,03
DICEMBRE	497	5,49	155	5,65	103	7,45	755	5,73
Totale	9046	100,00	2745	100,00	1382	100,00	13173	100,00



## AFFLUENZA ANNO 2013 PER TIPOLOGIA DI RICHIESTA

Cod	Motivo del contatto	DIRETTO		TELEFONICA		POSTA ELETTR.		TOTALE	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
AA	Accesso atti	2	0,02	2	0,07	1	0,07	5	0,04
AB	Abbonamenti ATM	259	2,86	41	1,49	2	0,14	302	2,29
AC	Anagrafe canina	2388	26,40	249	9,07	369	26,70	3006	22,82
AZ	Anti zanzara Larvicida	1063	11,75	60	2,19	0	0,00	1123	8,53
BB	Bollini caldaia	2071	22,89	66	2,40	0	0,00	2137	16,22
CB	Servizio centro in bici	244	2,70	71	2,59	1	0,07	316	2,40
DM	Distribuzione modulistica	228	2,52	0	0,00	0	0,00	228	1,73
DR	Denuncia redditi (730 unico)	1089	12,04	321	11,69	2	0,14	1412	10,72
EV	Eventi nel territorio	61	0,67	45	1,64	0	0,00	106	0,80
FE	Accreditamento Federa	9	0,10	20	0,73	35	2,53	64	0,49
IA	Idoneità alloggio	115	1,27	0	0,00	0	0,00	115	0,87
IE	Indirizzo e-mail racine	9	0,10	4	0,15	0	0,00	13	0,10
IU	Indicazione ufficio	460	5,09	569	20,73	0	0,00	1029	7,81
IVS	Informazioni varie semplici	236	2,61	353	12,86	24	1,74	613	4,65
IVC	informazioni varie complesse	56	0,62	81	2,95	1	0,07	138	1,05
IB SC	Informazioni di base con rinvio al serv.comunale competente	446	4,93	448	16,32	1	0,07	895	6,79
IB FC	Informazioni di base con rinvio a servizi non comunali	196	2,17	186	6,78	0	0,00	382	2,90
SC	Informazione reperibile sul sito del comune	17	0,19	96	3,50	0	0,00	113	0,86
SR	Segnalazioni Reclami	91	1,01	123	4,48	42	3,04	256	1,94
PE PC	Posta elettronica (comunicazione interne e promozionali)	0	0,00	0	0,00	653	47,25	653	4,96
PE IN	Posta elettronica (inoltrata all'ufficio competente per risposta)	0	0,00	0	0,00	251	18,16	251	1,91
NC	Non di competenza	6	0,07	10	0,36	0	0,00	16	0,12
	<b>Totali</b>	<b>9046</b>	<b>100,00</b>	<b>2745</b>	<b>100,00</b>	<b>1382</b>	<b>100,00</b>	<b>13173</b>	<b>100,00</b>

TIPOLOGIE DI RICHIESTE DEI CITTADINI ANNO 2013



**DATI SULL'ANAGRAFE CANINA ANNO 2011**

	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	Totali
CANI ISCRITTI	497	470	499	472	1938
CHIPS VENDUTI	317	351	358	136	1162
CANCELLATI (decesso e cessione)	482	438	469	539	1928
<b>Totale cani presenti</b>					<b>8428</b>

**DATI SULL'ANAGRAFE CANINA ANNO 2012**

	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	Totali
CANI ISCRITTI	418	442	569	503	1932
CHIPS VENDUTI	113	123	214	134	584
CANCELLATI (decesso e cessione)	480	402	617	520	2019
<b>Totale cani presenti</b>					<b>9005</b>

**DATI SULL'ANAGRAFE CANINA ANNO 2013**

	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	Totali
CANI ISCRITTI	455	459	565	527	2006
CHIPS VENDUTI	124	92	155	119	490
CANCELLATI (decesso e cessione)	551	452	495	486	1984
<b>Totale cani presenti</b>					<b>8943</b>

