



UN UFFICIO TANTI SERVIZI

3 febbraio 2014, 13:24

Autore: Federica Melis,
federica.melis@comune.cagliari.it

URL della pagina: <http://www.comunecagliarinews.it/reportage.php?pagina=90>

Data scaricamento: 21 agosto 2018, 10:15

L'ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Cagliari.

Cos'è l'URP?

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nasce dal processo di innovazione legislativa che, a partire dagli anni Novanta, ha rivoluzionato la pubblica amministrazione e ha attribuito alle attività di comunicazione un ruolo rilevante nell'attuare i principi di trasparenza ed efficienza.

Con la Legge 150/2000 si individua nell'Urp, insieme all'Ufficio Stampa e al Portavoce, uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche svolgono i loro compiti di comunicazione e relazione con il cittadino utente.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è quindi un punto di contatto, anche virtuale, con l'amministrazione e ha il compito di cogliere i segnali e le esigenze del pubblico e di stimolare la sua partecipazione all'attività dell'ente. Tutto questo avviene soprattutto attraverso la funzione di ascolto. Al tempo stesso, l'URP si assicura che la comunicazione interna all'organizzazione circoli in modo efficace e funzionale alla gestione delle stesse relazioni con il pubblico: ciò è fondamentale per fornire agli utenti informazioni sempre corrette.

L'URP del Comune di Cagliari

Autore: Federica Melis,
federica.melis@comune.cagliari.it

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Comune di Cagliari nasce nel 1993, e nel corso dei suoi 21 anni di attività, si è evoluto sino a diventare un sistema di comunicazione articolato ed efficiente rivolto a tutti.

Secondo i dati del report 2013, l'Urp del comune di Cagliari, ha avuto ben 36.447 contatti, in lieve aumento rispetto all'anno precedente, nel quale invece sono stati 34.899, gli utenti che si sono rivolti agli uffici di via Nazario Sauro.

Come si avvicinano i cittadini a questo servizio?

Il 70% dei contatti avviene per via telefonica, il 17% utilizza invece la posta elettronica, nel 12% dei casi si tratta di richieste verbali attraverso il front office, mentre risulta irrilevante l'uso della tradizionale posta, appena l'1%.

Da questi dati emerge che lo strumento di contatto preferito è il telefono, infatti la maggioranza degli utenti (70%), lo preferisce rispetto agli altri mezzi di comunicazione. Un dato, questo, che non ha avuto oscillazioni nel corso degli anni, e che anzi, ha sempre avuto un peso importante tra le modalità di contatto.

Per cosa si rivolgono i cittadini all'Urp?

Sono tre differenti tipologie di utenti: l'80% dei cittadini si rivolge all'Urp per ricevere informazioni in merito a questioni sia di tipo generale che estremamente specifiche, il 17% per fare una segnalazione, il 3% per altre problematiche.

Le segnalazioni che arrivano all'URP sono una risorsa fondamentale per le amministrazioni, perché consentono di intervenire tempestivamente per risolvere un disservizio con azioni correttive o addirittura preventive e rappresentano una modalità di misurazione della qualità dei servizi.

Il maggior numero di queste nell'ultimo anno, ha riguardato tematiche relative alla raccolta dei rifiuti: 1003 segnalazioni per pulizia strade, richiesta di interventi per cassonetti e cestini porta rifiuti e disinfestazioni/derattizzazioni. A seguire, la Polizia municipale con 585 segnalazioni: violazione di regolamenti comunali, ordine pubblico e violazione del codice della strada, la viabilità e mobilità 513 segnalazioni: manutenzione stradale, sottoservizi, marciapiedi, segnaletica e impianti semaforici. Le percentuali delle segnalazioni restano costanti rispetto al 2012. Non

sono mancati i ringraziamenti rivolti direttamente agli operatori del front office dell'Urp: 331 ringraziamenti pervenuti con email o direttamente al numero verde.

(La testimonianza del signor Corrado Corradetti utente dell'Urp del Comune di Cagliari.)

Sono state invece 15.218 le richieste di informazioni arrivate all'Urp nel corso del 2013. In particolare hanno riguardato il servizio anagrafe e i cimiteri: 2.242 richieste di informazioni per rinnovo documenti e certificati, informazioni elettorali, cremazione etc. A seguire i Servizi Sociali: 1888 richieste di informazioni per contributi vari destinati alla generalità della popolazione, anziani e disabili, e i tributi: 1880 richieste di informazioni: Ici/Imu e Tarsu/Tares.

L'Urp è uno dei canali previsti e utilizzati dal cittadino per la presentazione dei reclami, nel corso del 2013 non ha ricevuto reclami per il proprio servizio, sono stati invece 17 per altri uffici dell'amministrazione.

(Intervista alla Signora Flavia utente dell'URP del Comune di Cagliari)

Quanto emerge dai dati del report 2013 sull'attività dell'URP del comune di Cagliari nel 2013, conferma la sua funzione di interfaccia dell'amministrazione e la sua vocazione all'informazione di servizio. La quantità e la qualità delle richieste e delle segnalazioni mostrano come i cittadini hanno utilizzato l'Urp come strumento di partecipazione e collaborazione alla vita e al governo della città.

Tutorial Urp: registrarsi al sito istituzionale del Comune di Cagliari

Autore: Federica Melis,
federica.melis@comune.cagliari.it

Registrazione al sito istituzionale www.comune.cagliari.it per usufruire dei servizi online.

La pagina del sito Servizi on line registrazione utenti