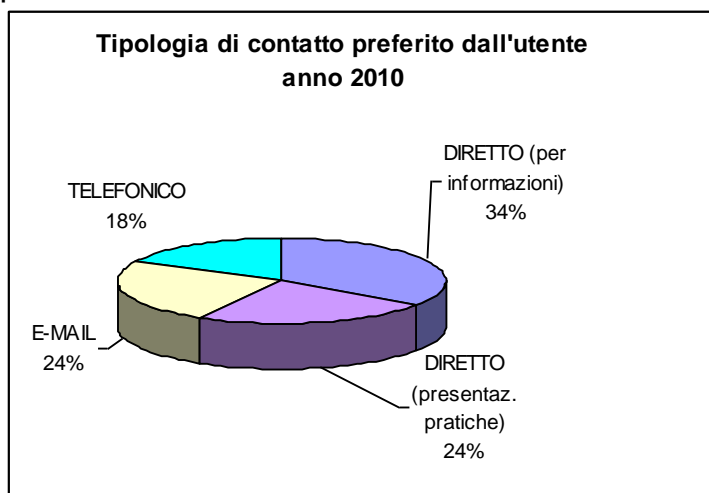


Relazione sull'attività del Servizio **Cervia Informa** - Urp Anno 2010

All'interno del Piano di Comunicazione dell'Amministrazione Comunale un ruolo importante è dato dall'analisi dell'attività dei servizi erogati. Il Comune è l'ente pubblico che maggiormente interagisce con la vita del cittadino. Per i servizi che eroga, uno degli strumenti utilizzati è l'analisi dei flussi di utenti all'interno degli sportelli del Servizio Cervia Informa.

Dall'analisi dei dati raccolti nell'anno 2010 è risultato un aumento dei cittadini che si sono rivolti al Servizio Cervia Informa - Urp. Si è infatti registrato un incremento del numero dei contatti rispetto all'anno precedente (48.680 del 2010 contro i 48.361 del 2009). A tali dati annuali occorre aggiungere anche n° 357 segnalazioni presentate dagli utenti direttamente presso gli Sportelli del Servizio Cervia Informa e relative a disservizi riscontrati sul territorio che non sono stati ricompresi fra i contatti essendo già inserite nel programma specifico Ril.fe.de.ur. I dati sono illustrati in maniera più dettagliata nei successivi paragrafi.

Fra le varie tipologie, con riferimento all'anno 2010 quella maggiormente preferita dal cittadino è stato il contatto diretto allo Sportello, con l'operatore.



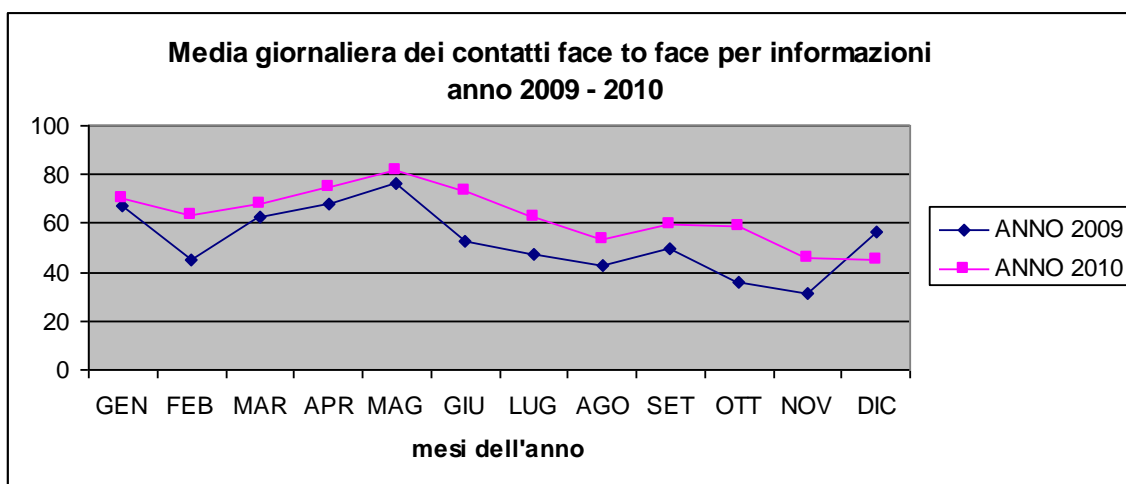
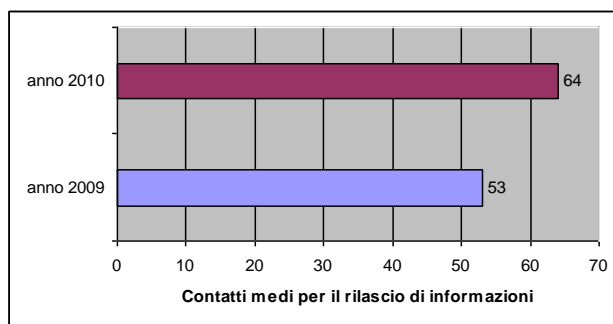
DIRETTO (per informazioni)	16846
DIRETTO (presentaz. pratiche)	11588
E-MAIL	11648
TELEFONICO	8598
totale	48680

La media giornaliera degli utenti che hanno contattato gli Sportelli del Servizio Cervia Informa - Urp è stata la seguente:

Media giornaliera di contatti totali (per informazione/per presentazione pratiche/mail/telefonate)	
anno 2009	anno 2010
184	185

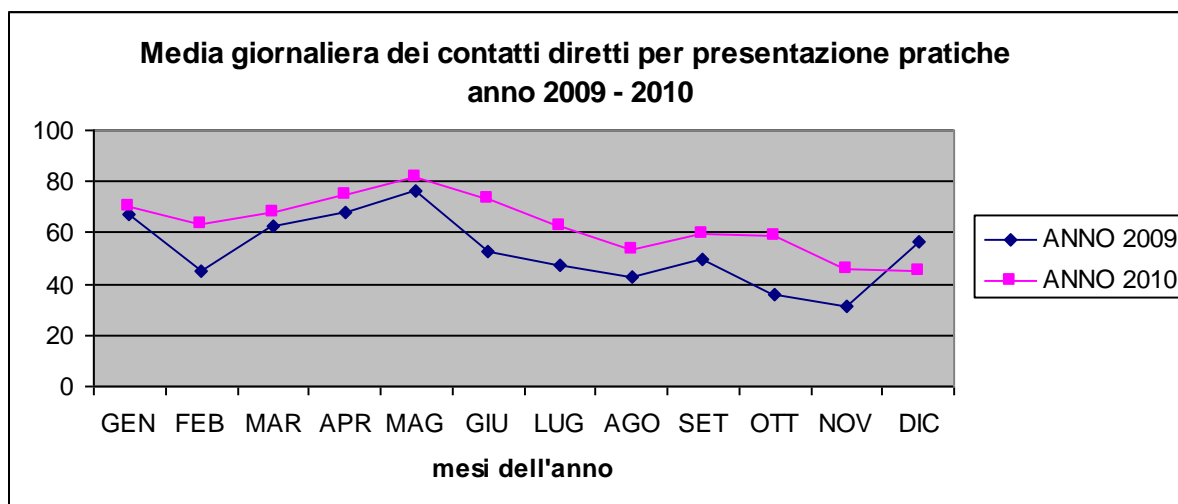
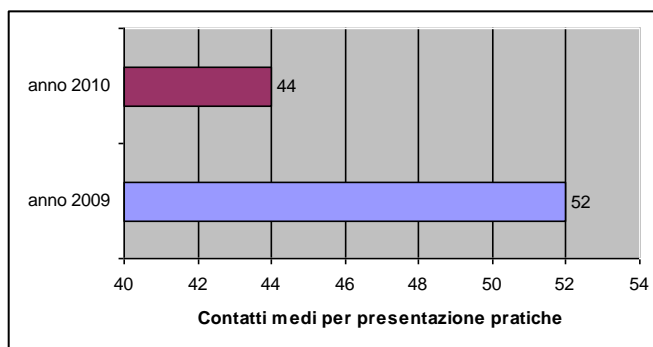
di cui per informazioni:

Media giornaliera di contatti diretti per informazioni	
anno 2009	anno 2010
53	64



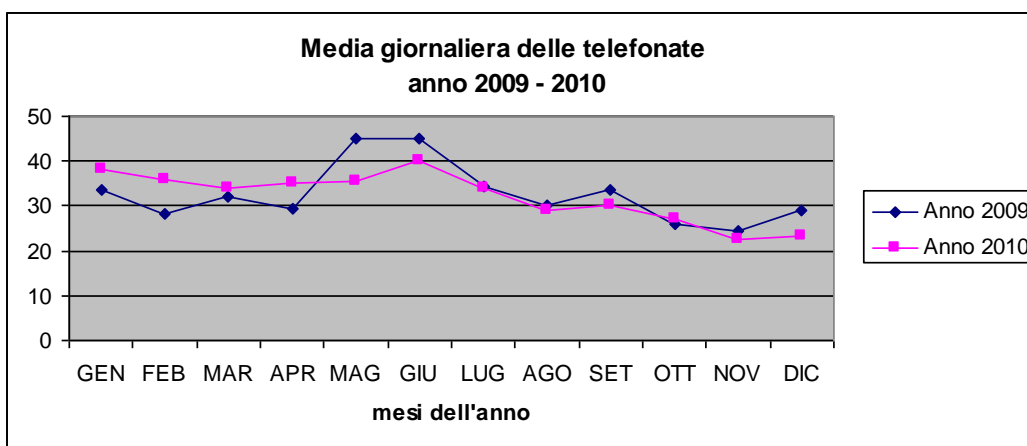
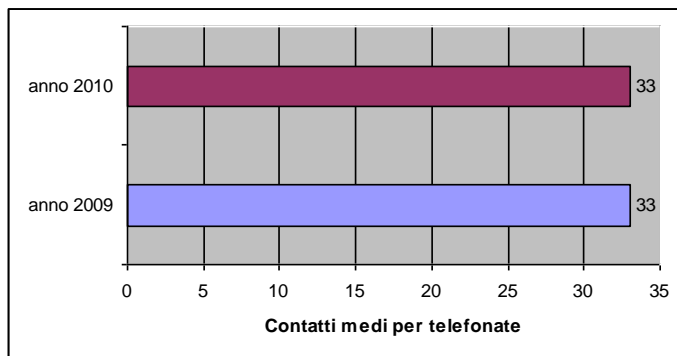
per presentazione pratiche:

Media giornaliera di contatti diretti per presentazione pratiche	
anno 2009	anno 2010
52	44

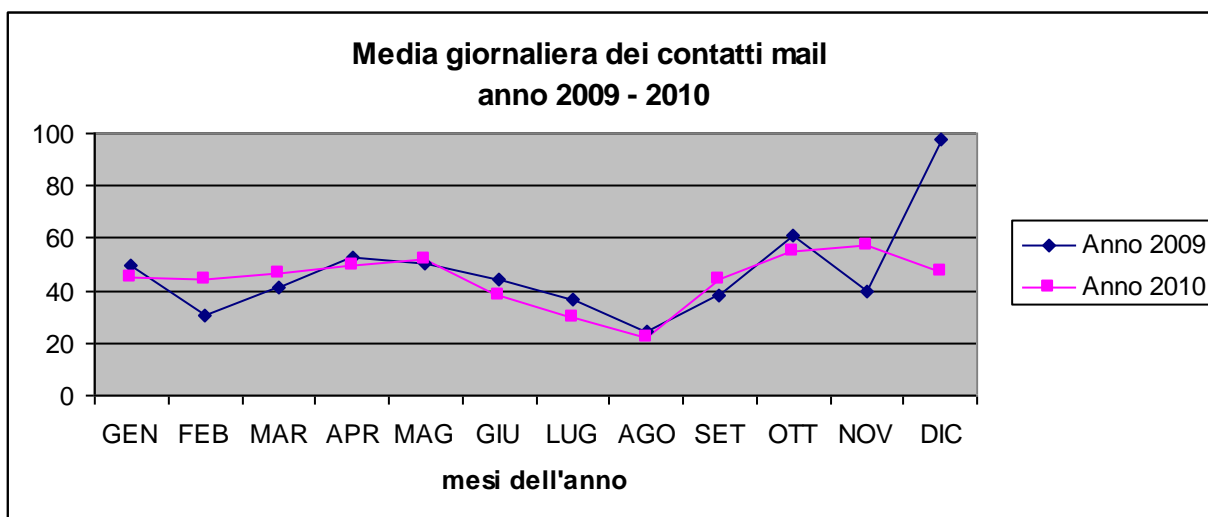
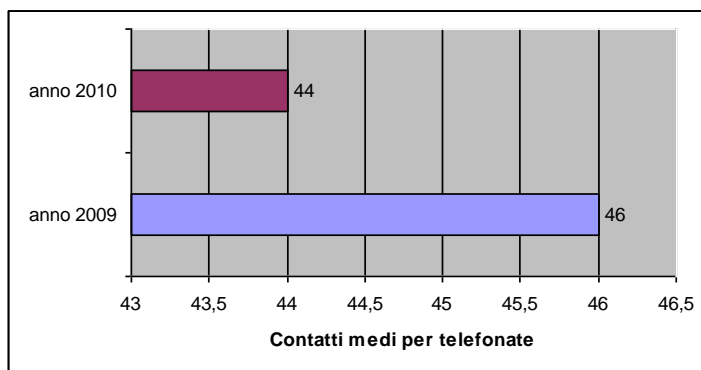


La media giornaliera dei contatti telefonici e telematici è stata la seguente:

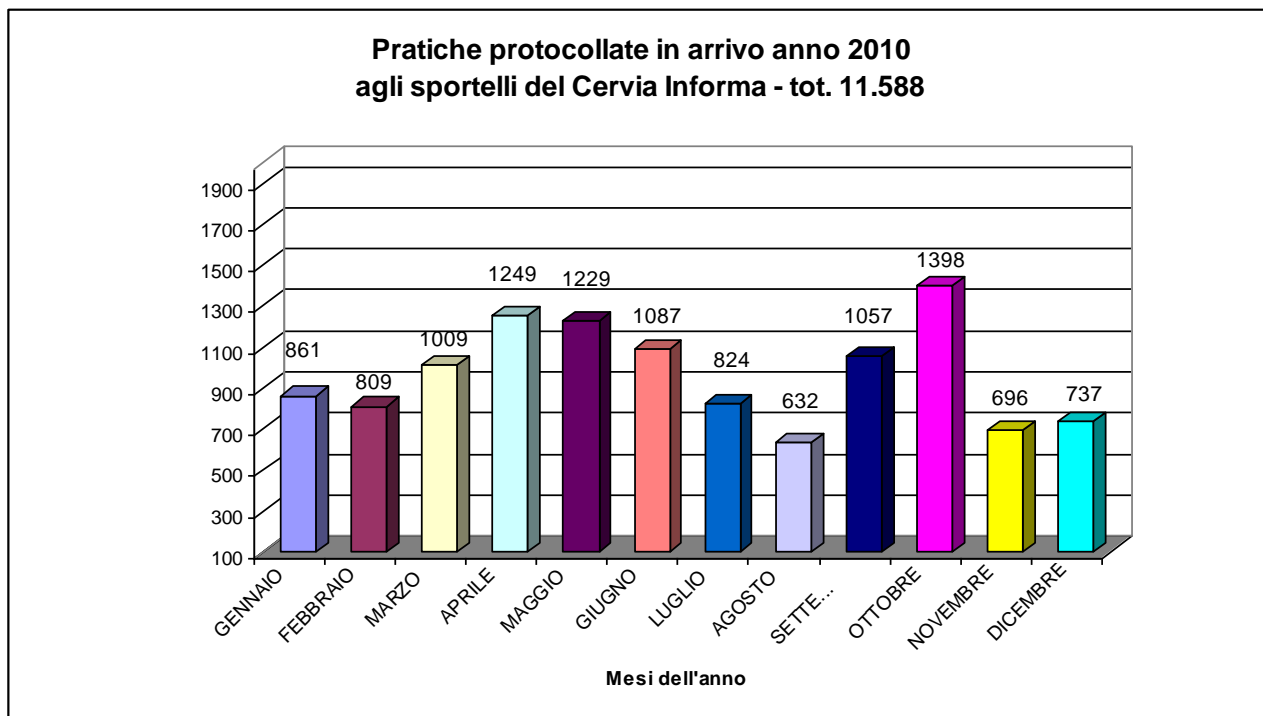
Media giornaliera di contatti telefonici	
anno 2009	anno 2010
33	33



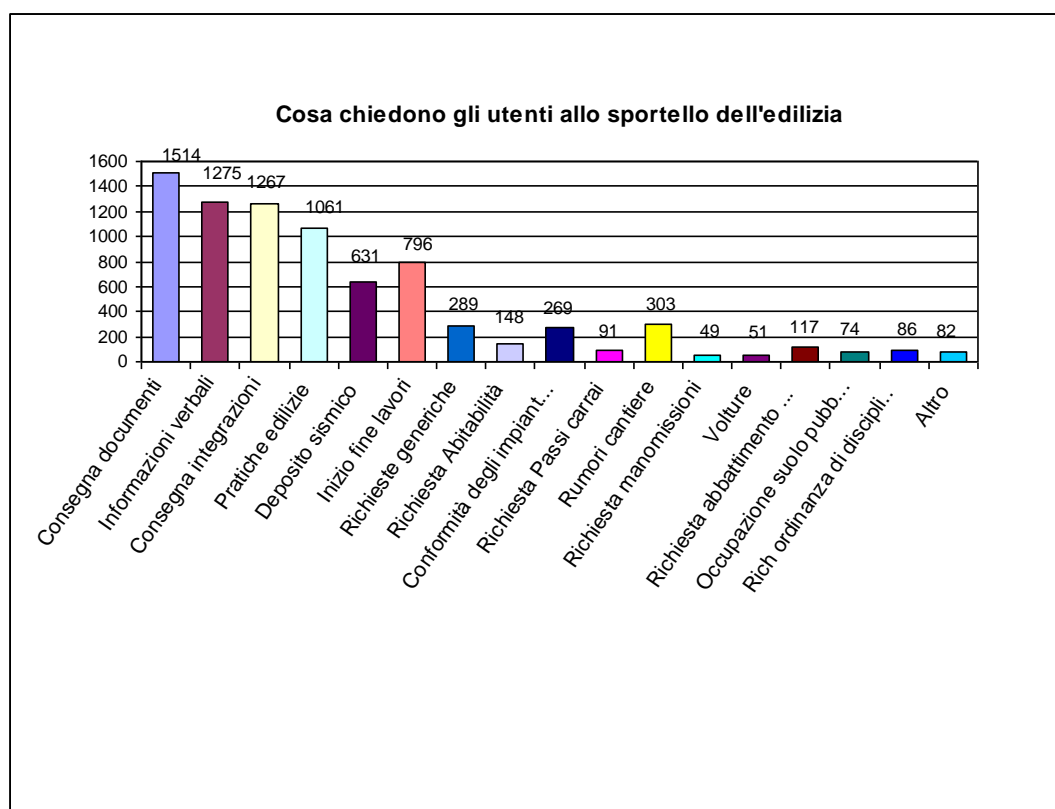
Media giornaliera dei contatti via mail	
anno 2009	anno 2010
46	44

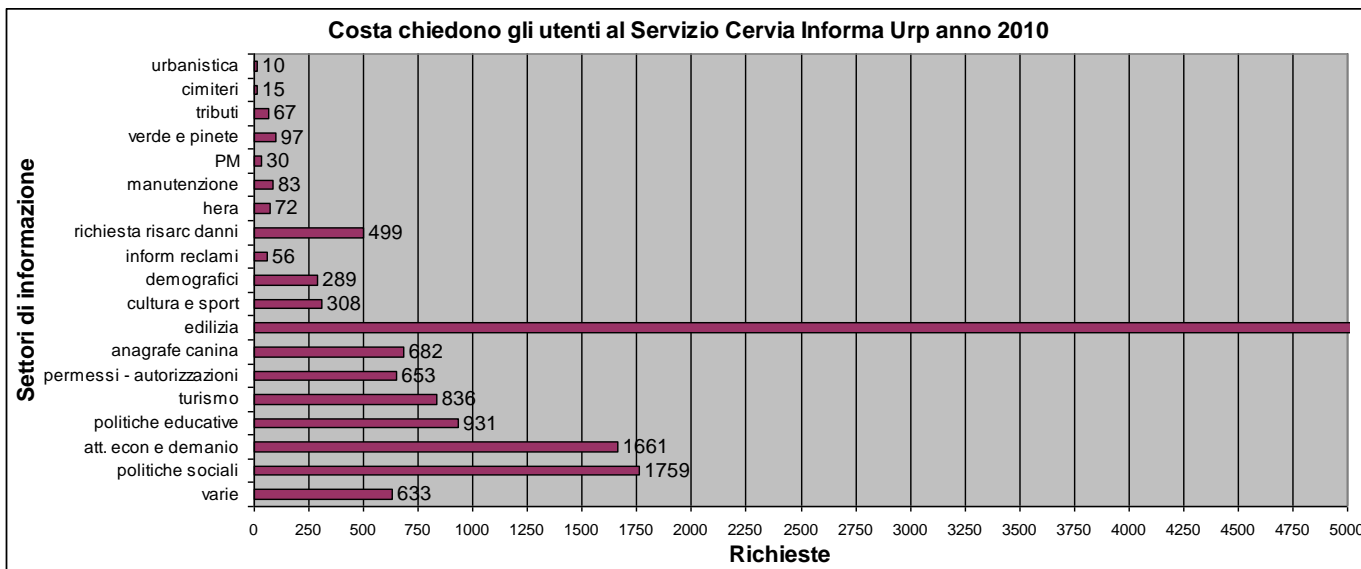
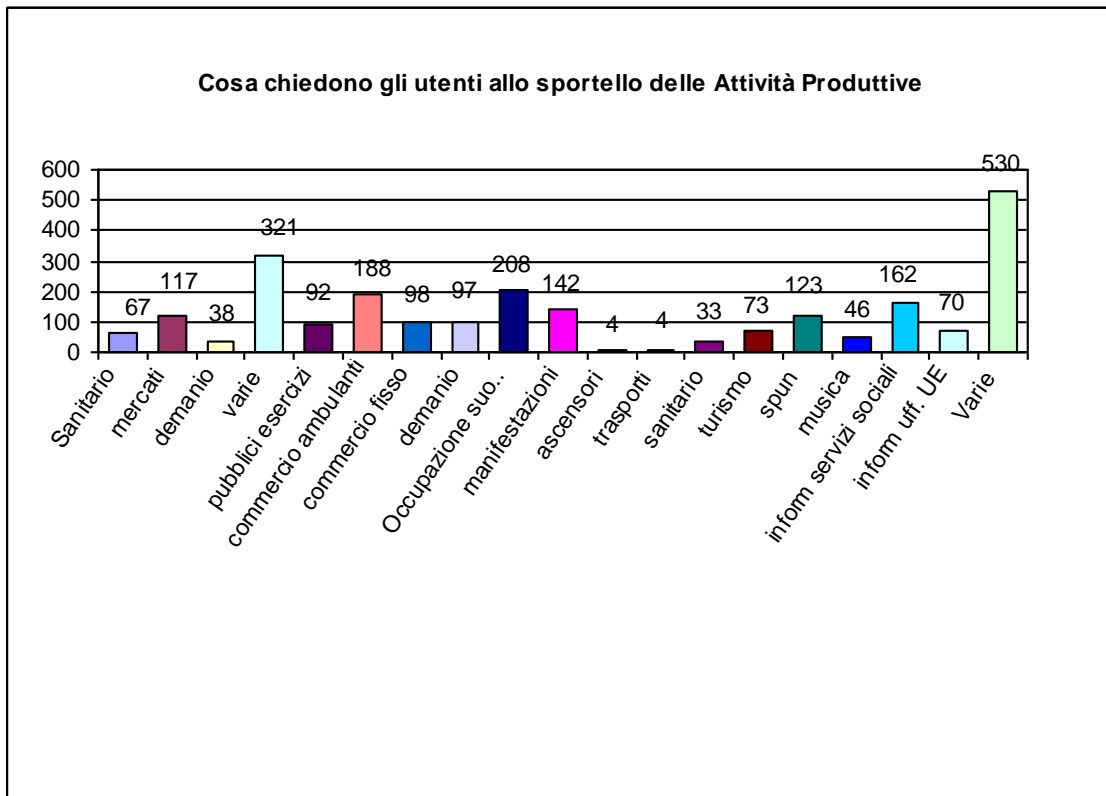


Di seguito vengono riportate le pratiche in arrivo protocollate dagli operatori di sportello:

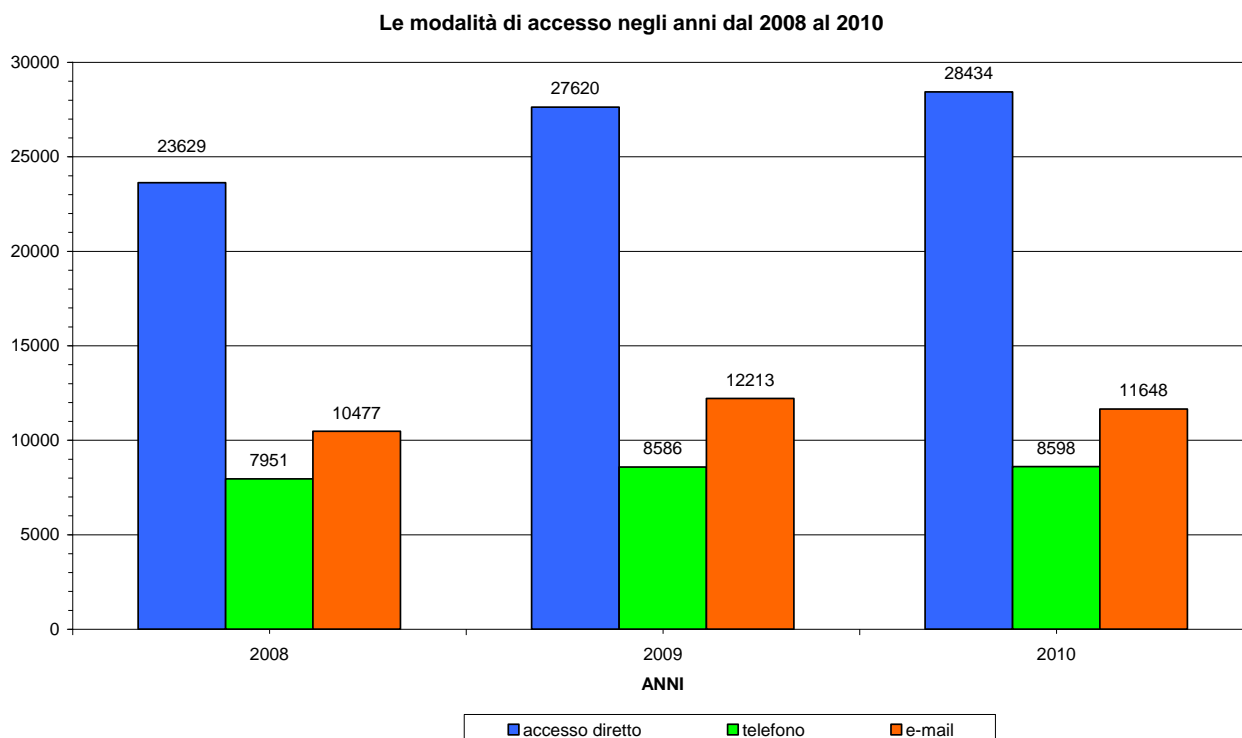


Di seguito il dettaglio degli argomenti richiesti da tecnici ed imprese, suddiviso fra Sportello SUE e Sportello Attività Produttive. Da ultimo il dettaglio complessivo degli argomenti richiesti agli Sportelli al cittadino, intesi nella loro totalità.





I dati relativi ai procedimenti anno 2010 gestiti direttamente dal Servizio Cervia Informa – URP sono confluiti all'interno delle pratiche protocollate dal servizio.



Benchè l'accesso diretto continui ad essere di gran lunga quello prevalente, ha riscontrato una certa flessione il canale mail. Pressochè invariato l'utilizzo del telefono.

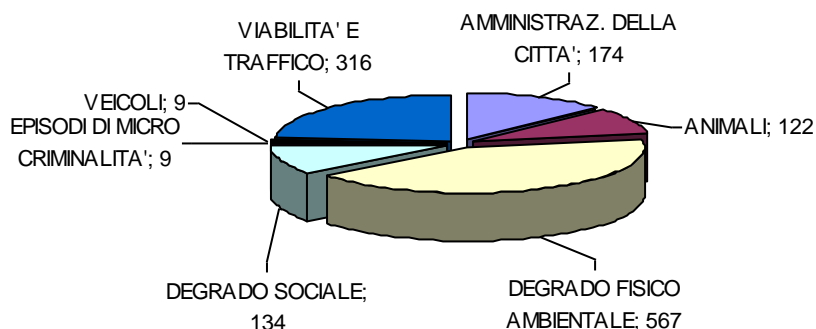
📌 LE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni presentate dai cittadini nel 2010 su disservizi dell'Amministrazione sono state n° 1.331 raccolte tramite il programma informatico Ril.fe.de.ur., attivato a far tempo dal 26/4, progetto di e-government promosso dalla Regione Emilia Romagna e cofinanziato dal Ministero per l'Innovazione Tecnologica.

Di seguito viene riportato il resoconto delle segnalazioni relative ai principali disservizi gestiti nell'ambito del progetto Ril.fe.de.ur. attraverso rappresentazioni grafiche.

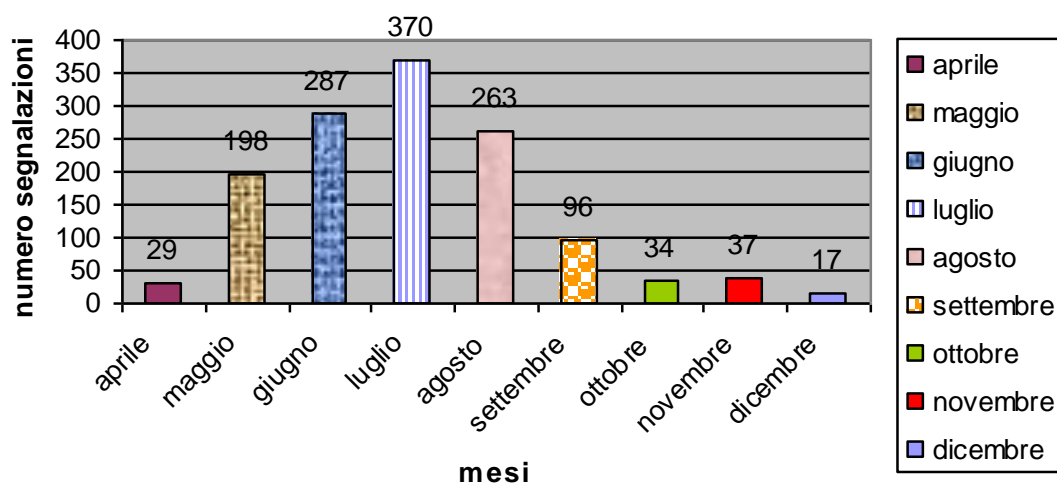
In base al Progetto "Gestione Reclami, Segnalazioni, Apprezzamenti" il primo grafico evidenzia le macrocategorie o classi di fenomeni, mentre i successivi analizzano, per ciascuna delle precedenti classi il soggetto/evento del disservizio.

SEGNALAZIONI SU DISSERVIZI PERVENUTE E INSERITE IN RIL.FE.DE.UR. - TOT. 1331



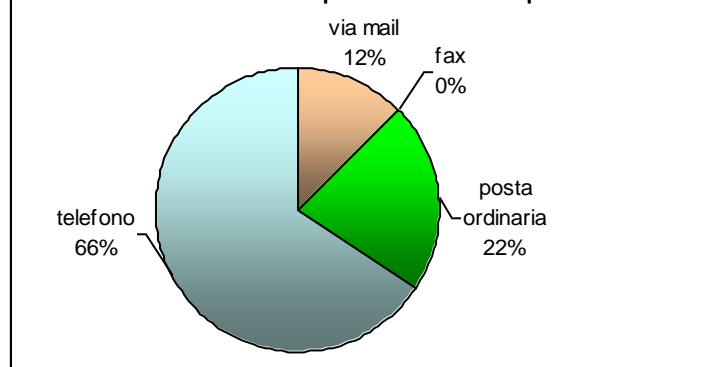
Di seguito si riporta la situazione delle segnalazioni pervenute dall'attivazione del Programma Informatico Ril.fe.de.ur al 31/12/2010, suddivise per mese di ricevimento. E' evidente che la stagione estiva risulta il periodo maggiormente critico riguardo alle segnalazioni di disservizi poichè triplicano le presenze sul territorio:

Segnalazioni pervenute nel 2010, suddivise per mese



Di seguito si riporta la percentuale riferita agli strumenti utilizzati per la risposta ai segnalanti:

Canale utilizzato per l'invio delle risposte



CONCLUSIONI

Nel 2010 emerge l'incremento dei contatti del Servizio Cervia Informa – Urp. In particolare l'incremento del numero dei contatti dell'ufficio deriva, fra gli altri, dall'attivazione a livello locale e nazionale di molteplici interventi per far fronte alla situazione di difficoltà delle famiglie e dei singoli derivanti dalla crisi economica in atto.

Gli argomenti principali sui quali verte l'attività dell'ufficio rimangono quelli tradizionali (rilascio/rinnovo permessi di circolazione e sosta per determinate categorie di utenti in aree ZTL/APU, rilascio/rinnovo permessi di circolazione e/o sosta di veicoli al servizio di invalidi, rilascio/rinnovo permesso alla sosta in area a pagamento per aventi diritto, dichiarazioni di soggiorno, prenotazione premiazione "amici di cervia", licenze di pesca, anagrafe canina, sportello ambiente, bollini blu gas di scarico e gestione "calore pulito", abbonamenti agevolati per anziani e disabili, ecc.), a cui si aggiungono quelli legati alla pubblicazione di bandi specifici facenti capo ad altri servizi dell'Ente (asilo nido, refezione scolastica, trasporto scolastico, pre-post e prolungamento, assegnazioni borse di studio, volontari del servizio civile ecc.) per i quali il Servizio Cervia Informa costituisce il punto di riferimento per l'accettazione delle domande.

Per quanto riguarda le segnalazioni dei cittadini il numero particolarmente alto di quelle raccolte, non trova un riscontro con l'anno 2009. L'attivazione del programma informatico Ril.fe.de.ur. ha consentito per la prima volta la creazione di un'unica banca dati con modalità di gestione condivisa in tutto l'Ente per la conoscenza delle diverse problematiche e tipologie di disservizio, che non esisteva negli anni precedenti essendo tale attività gestita in modo autonomo e separato dai vari servizi. La gestione unica dei reclami e suggerimenti ha consentito in questo modo, in termini di efficacia ed efficienza, di dare una risposta certa al segnalante, con controllo sui tempi della risposta e omogeneità di linguaggio; di effettuare un controllo sui servizi esternalizzati; di avere considerazione dell'attività lavorativa dei dipendenti ed avviare eventuali analisi.