



**U.R.P.
Ufficio
Relazioni
con il Pubblico**

COMUNE DI
COMO



Ufficio Relazioni con il Pubblico

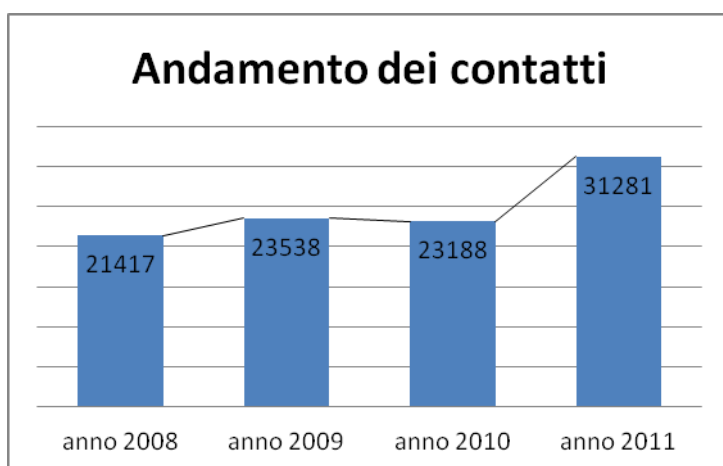
Relazione delle attività

Anno 2011

L'URP continua a crescere: superati i 30.000 contatti

Nel 2007 l'URP è stato oggetto di una attenta valutazione dei servizi offerti, valutando anche gli orari e le modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza. Sulla base dei dati raccolti è stata messa in atto una riorganizzazione del servizio, che ha portato tre principali innovazioni:

- l'adeguamento dell'orario di apertura al pubblico alle reali esigenze dell'utenza, con una riduzione del 40% dell'orario di sportello e arrivando alle 32,5 ore attuali;
- il potenziamento delle attività di backoffice, per il reperimento di informazioni, l'aggiornamento delle banche dati e per ricavare momenti di autoformazione per il personale di front-office.
- il miglioramento del servizio erogato, con l'introduzione di nuovi servizi e il potenziamento di quelli esistenti.



Esito di questa operazione è stato un generale gradimento per il servizio nel 2008, confermato dal consistente aumento di utenza pari a +38,5% per le attività di sportello, ma che ha raggiunto un incremento pari a +59,8% considerando l'introduzione del portale vocale.

La valutazione positiva da parte dell'utenza viene riconfermata anche negli anni successivi, con un costante aumento dell'utenza servita dall'URP, che è cresciuta del +46% dal 2008 ad oggi.

L'URP oggi: organizzazione e servizi erogati

Attualmente il servizio dell'URP è garantito da tre operatori di front-office e da una persona con funzioni di back-office e coordinamento e offre i seguenti servizi:

- Informazioni di base alla cittadinanza sui servizi comunali e sulle iniziative dell'amministrazione: orari, ubicazione, modalità di accesso ai servizi
- Distribuzione di bandi e modulistica per il cittadino, illustrazione delle caratteristiche dei bandi e informazione primaria sui requisiti per la partecipazione e sulle modalità di compilazione dell'istanza
- Ascolto e risposta a segnalazioni, suggerimenti e reclami relativi al funzionamento dei servizi comunali
- Punto di consegna per gli oggetti smarriti e gestione delle procedure di pubblicazione all'albo, restituzione ai proprietari e restituzione ai ritrovatori, una volta maturato il loro diritto
- Punto di ricevimento documenti per il Protocollo, in orario pomeridiano
- Supporto per le associazioni all'iscrizione e compilazione del Calendario degli Eventi
- Prenotazione appuntamenti con la Questura per il disbrigo delle pratiche relative al rinnovo del Passaporto
- Rilascio del PIN della Carta Regionale dei Servizi, necessario per l'attivazione dei servizi avanzati predisposti da Regione Lombardia e per l'attivazione della carta sconto benzina

- Postazione per la scelta e revoca del medico di base, con procedura online destinata ai cittadini maggiorenni
- Iscrizione all'elenco dei donatori di organi, in collaborazione con ASL e Azienda Ospedaliera Sant'Anna
- Punto informativo per lo Sportello europeo "SOLVIT in Comune"

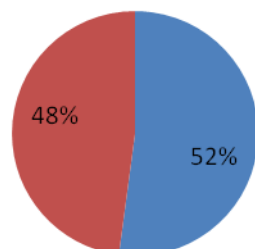
Lo staff dell'URP si completa con altre due operatrici, che garantiscono i seguenti **servizi di back office**:

- monitoraggio e coordinamento della redazione decentrata del Portale Internet comunale
- aggiornamento del Portale Internet comunale
- gestione della newsletter giornaliera ai cittadini iscritti al servizio
- gestione del servizio SMS
- gestione della messaggeria Infotrafficco all'interno del Portale Vocale
- gestione dei pannelli a messaggio variabile Infotrafficco
- gestione dei pannelli a messaggio variabile sul territorio per informazioni di servizio e culturali

L'utente-tipo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Profilo utenti: sesso

■ Maschio ■ Femmina



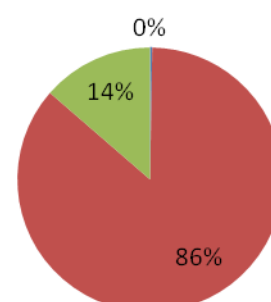
Con l'avvio del servizio rilascio del PIN della Carta Regionale dei Servizi (CRS) o l'iscrizione al registro dei donatori di organi e tessuti, che richiedono necessariamente la presenza allo sportello della persona che richiede il servizio, si è assistito a un mutamento nelle abitudini e nella tipologia dell'utenza che accede all'URP: a differenza di quanto osservato negli anni precedenti, l'utenza maschile è in crescita, passando dal 45% degli anni precedenti al 52% dell'anno 2011.

Anche la distribuzione dell'utenza per età ha subito una modificazione, aumentando del 10% la presenza allo sportello di persone in età lavorativa, a fronte di un calo del 6% delle persone in età pensionabile.

Sono invece meno dell'1%, per un totale di 59 persone, i giovani che si rivolgono all'URP: nel 2009 l'Informagiovani è divenuto pienamente operativo, aprendo una sede nel centro storico e recuperando la parte di utenza intercettata dall'URP nel periodo precedente.

Profilo utenti: età

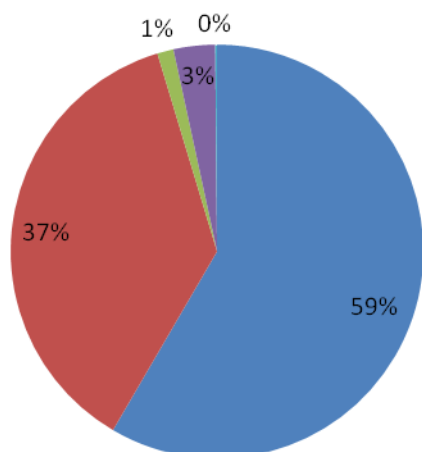
■ Giovane/studente ■ Età lavorativa ■ Pensionato



Le modalità di accesso al servizio

Canale di contatto 2011

■ Visita ■ Telefonata ■ Mail ■ Portale vocale ■ Fax



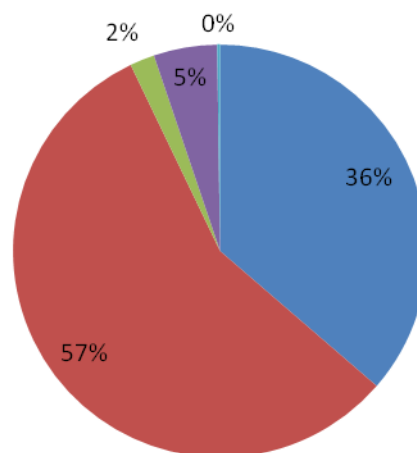
Analizzando la tipologia di canale preferito dal pubblico per contattare l'URP, si notano nel 2011 delle interessanti evoluzioni, verosimilmente legate all'incremento dei servizi erogati direttamente allo sportello: in controtendenza con gli anni precedenti, quando i cittadini hanno dimostrato una spiccata preferenza per i servizi erogati attraverso canali innovativi o informatizzati (telefono e fax, e-mail, portale vocale), nel 2011 è cresciuto significativamente l'accesso diretto allo sportello, passando dal 45% degli anni precedenti al 59%.

Come si evince dal grafico qui a fianco, dal quale sono stati esclusi gli oltre 8.000 PIN della Carta Regionale dei Servizi rilasciati nel 2011, il dato tendenziale visto negli anni precedenti viene ulteriormente confermato e rafforzato: **quando possibile, l'utenza predilige forme dematerializzate e tecnologicamente avanzate per l'erogazione dei servizi: il 64% dell'utenza accede con forme alternative allo sportello.**

Lo sportello continua ad essere la modalità privilegiata dagli anziani e dalle fasce svantaggiate della popolazione, che tramite la mediazione degli operatori superano i limiti imposti dal digital divide.

Canale di contatto 2011 (senza PIN CRS)

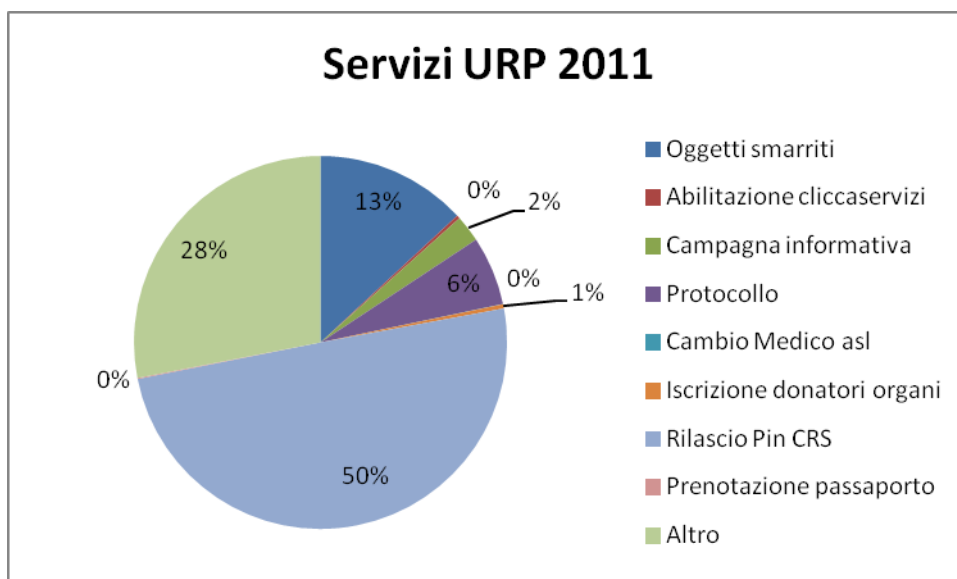
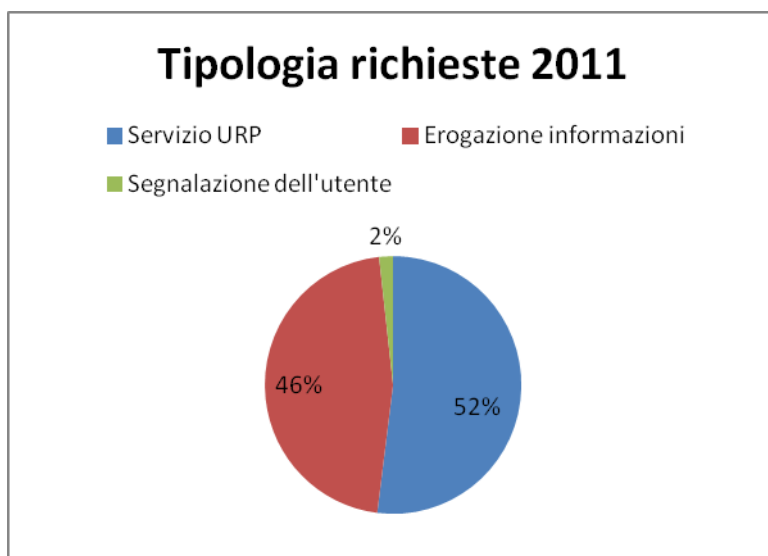
■ Visita ■ Telefonata ■ Mail ■ Portale vocale ■ Fax



I servizi più richiesti dall'utenza

L'introduzione dei nuovi servizi allo sportello ha determinato uno scostamento significativo anche nel tipo di richieste formulate dall'utenza.

Nel 2011, per la prima volta, le richieste di servizi (oggetti smarriti, PIN CRS, Punto ricevimento documenti, ecc.) **hanno superato la metà degli accessi complessivi al servizio**, attestandosi al 52%, per un totale di 16256 persone servite. Seguono le richieste di informazioni e chiarimenti sulle attività dell'ente con il 46% delle richieste, pari a 14.480 persone assistite mentre solo il 2% degli utenti si è rivolto all'URP per fare una segnalazione, per un totale di 545 contatti.



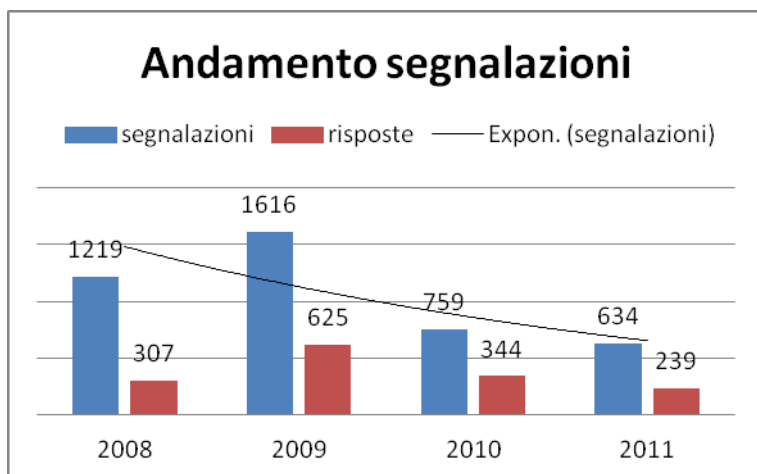
Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente dall'URP, una parte estremamente significativa è assorbita dal **rilascio del PIN per la Carta Regionale dei Servizi, che con i suoi 8.093 contatti raggiunge il 50%**.

Seguono **le attività connesse alla gestione degli oggetti smarriti,**

che rappresentano il 13% delle attività, per un totale di 2.028 persone servite, ricevendo quanto ritrovato dai cittadini, assistendoli nella ricerca degli oggetti smarriti e consegnando al proprietario (o al ritrovatore, una volta maturato il proprio diritto) quanto rinvenuto.

In terza posizione si trova l'attività del **punto di consegna documenti per il protocollo, con 973 persone assistite, pari 6%** dei servizi complessivamente forniti e, a seguire le **campagne informative, con 377 persone assistite, pari al 2%** dell'attività. In occasione delle campagne, gli operatori accolgono l'utenza, la informano sui bandi comunali e regionali in essere, verificano la sussistenza dei requisiti e informano la cittadinanza sulle modalità di partecipazione, eventualmente fornendo assistenza per la compilazione delle pratiche necessarie.

Le segnalazioni dei Cittadini



Negli ultimi anni le **segnalazioni sono diminuite**, sia in termini percentuali, passando dal 5% dei contatti degli anni 2008 e 2009 all'attuale 2%, sia in termini assoluti, passando dalle 1219 del 2008 alle 634 del 2011.

Si chiarisce che 545 persone hanno contattato l'URP per effettuare delle segnalazioni, ma che ne sono state registrate complessivamente 634

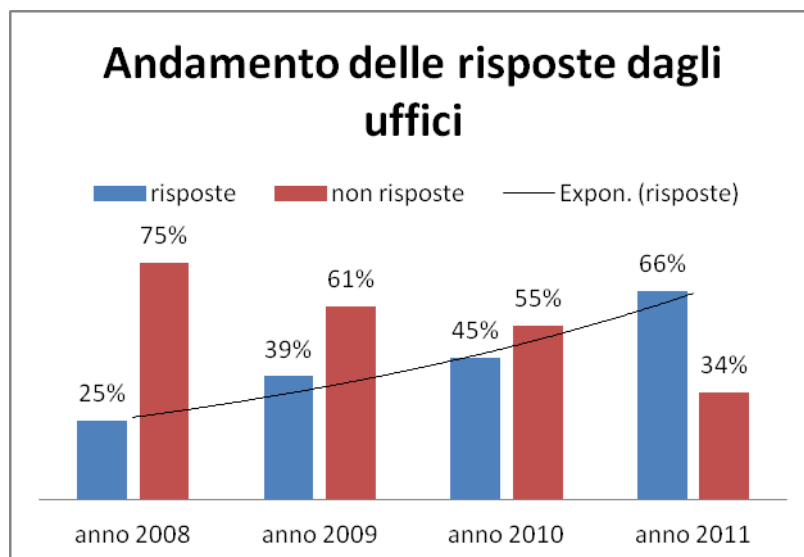
segnalazioni, in quanto è pratica frequente del pubblico dell'URP di effettuare più segnalazioni alla volta o di segnalare procedimenti che coinvolgono più settori dell'ente.

Tale calo potrebbe trovare una spiegazione nel costante lavoro di orientamento e di chiarimento all'utenza delle modalità operative del Comune da parte degli operatori dell'URP, che ha portato:

- 1) a una riduzione delle segnalazioni indebite, cioè legate ad attese dei cittadini che non corrispondono ai servizi che possono essere erogati dall'Ente Pubblico
- 2) a una riduzione delle richieste ripetute e dei solleciti di risposta, che frequentemente avvenivano nelle more degli interventi da parte degli uffici competenti
- 3) a una corretta individuazione dell'interlocutore da parte del cittadino, evitando quindi segnalazioni ridondanti, oppure presentate al comune per attività di competenza di altri soggetti (Enerxenia, ACSM-AGAM, CSU, ARPA, altri Enti, ecc.). In particolare, questa tipologia di segnalazione è praticamente scomparsa nel 2011, con una sola segnalazione per ASF Autolinee.

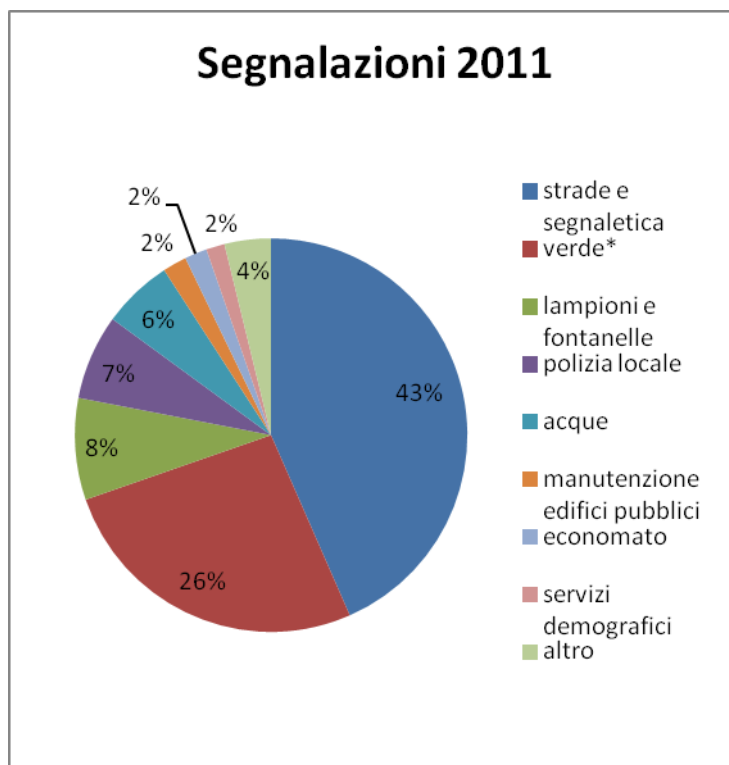
Nello stesso periodo di osservazione **sono aumentate le risposte da parte dei settori competenti, con un incremento del +41% dal 2008 al 2011.**

Tale dato conferma lo sviluppo nel tempo della collaborazione tra URP e settori comunali, facilitando ulteriormente la relazione tra amministrazione e cittadino, che percepisce in maniera più forte di essere ascoltato e di avere risposta con sempre maggior frequenza e tempestività.

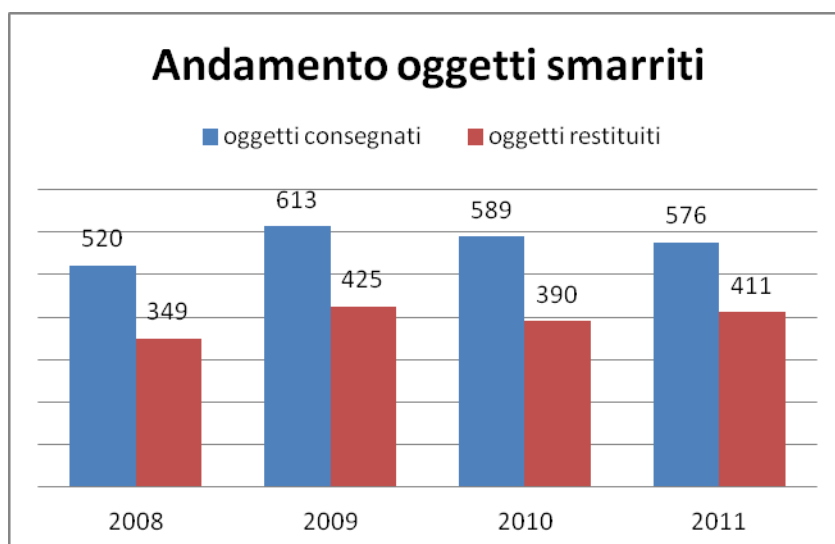


Dall'analisi delle segnalazioni emerge che l'attenzione della cittadinanza è rivolta prevalentemente al mantenimento della qualità dell'ambiente urbano: al primo posto vi sono infatti le segnalazioni relative alla manutenzione di **strade, marciapiedi e segnaletica, con il 43%**, a seguire le **tematiche ambientali, con un 26%** complessivo (distribuito in parchi e giardini 11% e ecologia e ambiente 15%), **l'arredo urbano (lampioni e fontanelle) con l'8%**.

A seguire, le questioni di ordine pubblico e viabilità, competenze della Polizia Locale, con il 7%, la gestione delle acque con il 6% e, nella misura del 2%, manutenzione del patrimonio comunale (cimiteri, mercati, strutture sportive), servizi economici e servizi demografici.



La gestione degli oggetti smarriti



L'andamento del servizio è ormai **consolidato**, con una media di 574 oggetti consegnati ogni anno.

La **percentuale di restituzione** ai proprietari o agli enti emittitori è invece in crescita, passando dal 67% del 2008 al **71% del 2011**, segno del crescente utilizzo del servizio da parte dell'utenza.

Infatti, a fronte dei **576 oggetti** consegnati nel 2011, **2128 persone** si sono rivolte allo sportello per ritrovare quanto smarrito.

Nel corso del 2009 il personale dell'URP si è trovato a far fronte anche alla necessità di gestire completamente la custodia dei beni in giacenza e la consegna degli oggetti al ritrovatore.

Per questa ragione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si è attivato per il **completamento e la messa a punto del procedimento**, arrivando a redigere una proposta di regolamento operativo e a contattare tutti

coloro che hanno maturato il diritto ad entrare in possesso del bene, contattando in tutto a 58 persone dal 2009 al 2011.

Nell'ottica di miglioramento del servizio e di agevolazione del cittadino nella ricerca di quanto perso, l'URP ha inoltre provveduto a **pubblicare sul sito internet del Comune, nella pagina dedicata agli oggetti smarriti, tutti gli elenchi pubblicati all'albo comunale**, per la durata di un anno dalla pubblicazione, prima della maturazione del diritto di proprietà da parte del ritrovatore.

Il nuovo Sito Internet comunale: sfondati i 35.000 contatti/mese

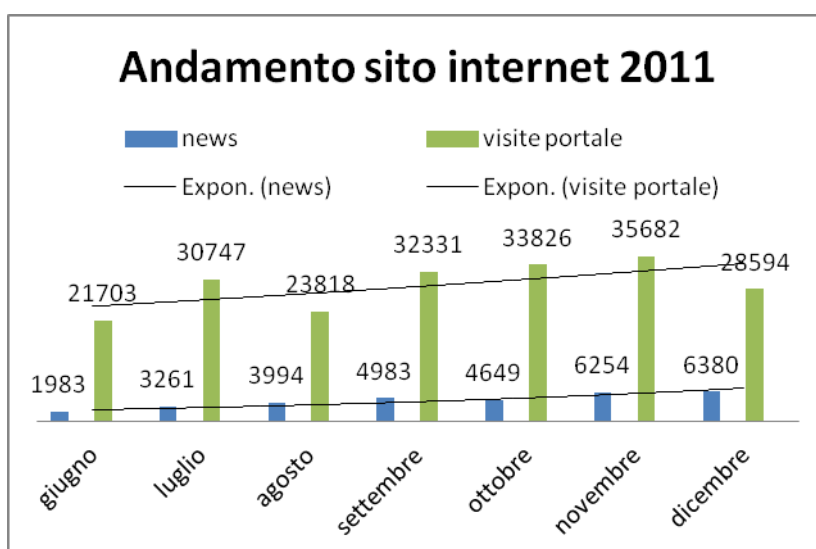
Tra il 2010 e il 2011 è stato realizzato il nuovo portale istituzionale che si configura come "sportello virtuale" interattivo, progettato per erogare servizi sempre più rispondenti ai bisogni crescenti e diversificati dell'utenza, nel rispetto dei parametri qualitativi indicati nelle direttive in materia, emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le Tecnologie.

Al fine di una gestione efficiente ed efficace, è stato individuata la figura del redattore/aggiornatore del Portale e del comunicatore, che coordina la redazione decentrata, costituita da dipendenti impegnati nei settori di competenza.

La nuova edizione del sito internet è stata messa online a metà giugno 2011 e, nel primo semestre di attività, sono state **registrate 206.701 visite al portale e 31.504 alla sezione news**. In questa analisi non è stato considerato il mese di dicembre, in quanto tradizionalmente legato a una flessione generale dei contatti, preferendo confrontare mensilità ordinarie (luglio e novembre), non caratterizzati da periodi festivi prolungati.

In questo periodo si è assistito a un trend di crescita dei contatti significativo, pari al **+ 16% degli accessi mensili nel semestre**, passando dalle 30.747 visite di luglio alle 35.682 di novembre.

Ancora più rilevante è il trend relativo agli accessi alla sezione news, dove vengono riportate le notizie del notiziario comunale di maggiore interesse per la vita quotidiana dei cittadini: **da maggio a dicembre i contatti sono aumentati del 95,6%**, segno del crescente apprezzamento del servizio da parte dell'utenza.



Gli altri servizi informativi:

Il sistema dei pannelli a messaggio variabile

Il sistema di comunicazione con pannelli a messaggio variabile è stato attivato per veicolare alla cittadinanza le informazioni di pubblica utilità, quali l'avvio di nuovi servizi, la modifica di orari degli uffici, eventi culturali, sociali e ricreativi.

Il servizio è stato avviato nel 2005 con un pannello a messaggio variabile in Via Vittorio Emanuele II e potenziato nel 2009 con il posizionamento di altri 9 punti di comunicazione sul territorio:

- Via Vittorio Emanuele II
- Lora, sede circoscrizionale
- Albate, sede circoscrizionale
- Prestino, piazzale Giotto
- Sagnino, sede circoscrizionale via Ferabosco
- Monte Olimpino, piazzetta
- Como Lago, vicinanze Stazione Nord
- Centro Commerciale Bennet di Tavernola
- Mercato Coperto via Mentana

I pannelli a messaggio variabile sono posizionati in zone di grande affluenza e passaggio, in modo da poter raggiungere quanta più popolazione possibile senza interferire con la segnaletica stradale e la sicurezza per i mezzi circolanti, ai sensi del codice della strada.

Ogni settimana viene impostata una sequenza contenente i messaggi, che può essere personalizzata per ciascun pannello, veicolando quindi informazioni dedicate su specifici territori.

Nel 2011 sono state attivate 52 sequenze sui 9 pannelli, inviando 574 messaggi, di cui 137 dedicati per alcune sedi circoscrizionali.

Il sistema dei pannelli Infotraffico

Il servizio è stato avviato nel 2008 posizionando 11 punti di comunicazione sul territorio, sui principali assi di accesso alla città:

- Via Per Cernobbio
- Via Bellinzona
- Via Varesina
- Svincolo Autostrada
- Via Paoli
- Via Canturina
- Via Napoleona
- Via Statale per Lecco
- Via Scalabrini
- Via Oltrecolle

- Via Zampiero

Il servizio, condotto in collaborazione con la Polizia Locale e attivo 24 ore su 24, veicola informazioni in tempo reale agli automobilisti circa incidenti, cantieri, manifestazioni ed eventi che implicano variazioni della viabilità cittadina e tutte le informazioni relative alla mobilità sostenibile e agli obblighi di legge (blocco circolazione veicoli inquinanti, obbligo di catene a bordo, ecc.).

Nel 2011 sono stati diffusi 50 messaggi specifici sugli 11 pannelli Infotraffico.

La messaggeria Infotraffico

Nel 2008, in collaborazione con la Polizia locale è stato istituito un servizio telefonico a registrazione fissa che consente di acquisire informazioni dirette sulle principali limitazioni al traffico della settimana attivando in contemporanea 16 linee.

Infotraffico è attualmente accessibile tramite telefono allo 031.252252 e tramite il Portale Vocale del Comune con accesso dallo 031.2521.

Il servizio fornisce informazioni coordinate con i pannelli Infotraffico, rafforzando la comunicazione e permettendo di informare i cittadini ancora prima che si mettano in moto per raggiungere la città.

Nel 2011 sono stati registrati 50 messaggi informativi

La newsletter

Nel 2008 è stata attivata una newsletter periodica per l'informazione alla cittadinanza. Il servizio viene attivato su richiesta dell'utente, compilando un form accessibile sul sito internet comunale.

La newsletter riprende le principali notizie del notiziario comunale, inviato giornalmente dall'addetto stampa; ogni singola notizia viene "lanciata" nell'edizione on-line del cittadino con il titolo a cui è collegato il link della notizia completa nel sito istituzionale di riferimento.

Progressivamente il servizio è stato potenziato e strutturato, arrivando a un invio giornaliero dal lunedì al venerdì, con **una media di 6 notizie al giorno** relative a servizi, attività degli uffici, eventi, variazioni nella viabilità.

Nel 2011 sono inviate 248 newsletter , per un totale di 1548 notizie comunicate ai 2166 iscritti al servizio.

Il servizio SMS

Il servizio SMS è stato attivato nel 2005, con l'obiettivo di fornire una comunicazione rapida e capillare in caso di notizie particolarmente rilevanti o urgenti. Il servizio viene attivato su richiesta dell'utente, compilando un form accessibile sul sito internet comunale.

Nel 2011 sono stati **inviati 72.000 SMS alle 11.217 persone iscritte al servizio.**