

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

I dati statistici sull'attività svolta dall'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico confermano il ruolo che questo front office riveste nell'erogazione dei servizi. Rappresenta un punto d'incontro fra istituzione e cittadino-utente, è la sede ove si coniuga il diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi con l'analogo diritto-dovere dell'ente pubblico di amministrare, informare e comunicare.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il luogo naturale di ascolto, di analisi dei bisogni e di risposta alle esigenze dei cittadini.

È il luogo dove quotidianamente i cittadini dialogano con l'amministrazione comunale chiedendo ed ottenendo risposte, informandosi sullo stato dei procedimenti, imparando a conoscere i servizi offerti dalla propria amministrazione e più in generale informandosi sulle diverse opportunità che la città offre.

L'esame delle tabelle fa emergere un notevole incremento nei contatti rispetto allo scorso anno, dimostrando che l'URP è un punto di riferimento stabile per la cittadinanza, che integra l'utilizzo dei servizi on line. È infatti uno strumento per introdurli e diffonderli, come nel caso di CiTel, per esempio: l'URP rilascia le credenziali per l'accesso al portale dedicato.

Il confronto con le rilevazioni del 2007 rivela che nel periodo considerato il totale dei contatti era 69.176, per cui si è registrato un incremento notevole: 24.346 contatti in più. L'URP si conferma quindi come un punto di riferimento per la città, che con le sue competenze integra lo sportello telematico offerto dalla rete civica

I temi riguardano trasversalmente la macchina comunale, tanto più se questi dati vengono intrecciati con i temi messi in luce dalla rilevazione cartacea, dove si evidenziano con chiarezza gli appuntamenti ricorrenti, come la dichiarazioni relative agli impianti termici, le articolazioni standard dell'attività.

Lo stesso tipo di analisi va applicato anche al quadro dei temi trattati via e mail, un mezzo di comunicazione che si va sempre più diffondendo

A fronte di un monte ore lavorativo sostanzialmente stabile si registra un aumento sia della quantità di lavoro, sia della qualità con l'introduzione di nuove competenze e grazie ad un continuo aggiornamento professionale, per far fronte alle nuove esigenze di comunicazione (nuovi media, ottimizzazione dei servizi).