



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



STATISTICA ANNO 2012

ACCESSI URP E SITO WEB

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Febbraio 2013



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



URP LE STATISTICHE 2012

7137 cittadini che hanno utilizzato i servizi dell'ufficio

- ▶ **5767 Utenti allo sportello**
- ▶ **1200 Utenze telefoniche**
- ▶ **170 Utenze via e-mail**

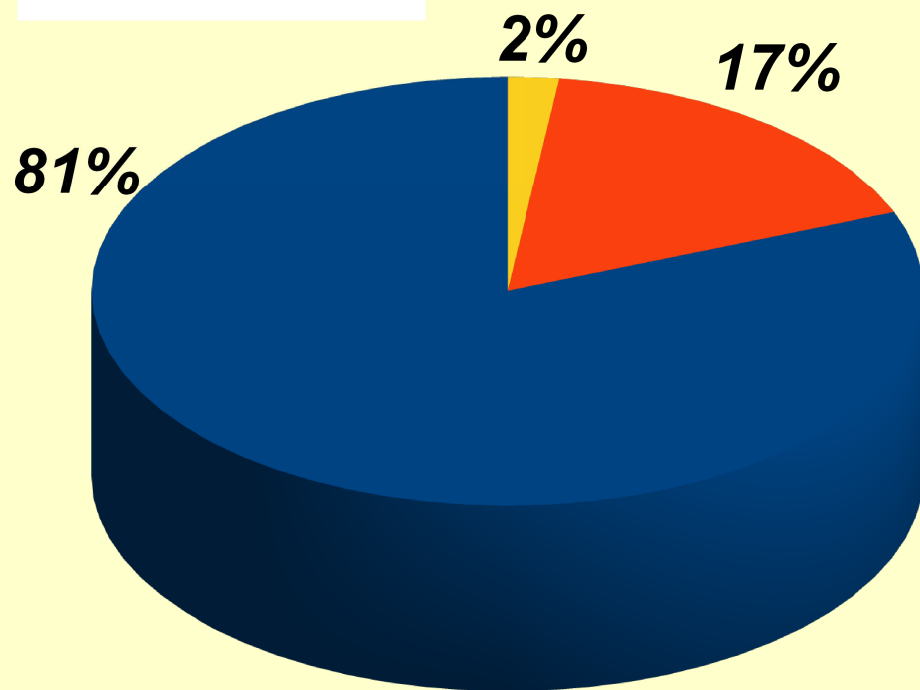


Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



URP LE STATISTICHE 2012



- 81% **utenze sportello**
- 17% **utenze telefoniche**
- 2% **utenze e-mail**



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE SPORTELLLO



81%

- Accesso punto Internet gratuito	12,8%
- Ambiente-caccia-pesca	6,9%
- Lavori Pubblici-viabilità	2,1%
- Polizia Municipale	1,1%
- Turismo	13,6%
- Concorsi-formazione-lavoro	2,9%
- Demografia e servizi elettorali	3%
- Tributi	6,6%
- Politiche sociali	9,7%
- Attività produttive	0,7%
- Scuola	3,3%
- Animali	0,2%
- Cultura	0,7%
- Urbanistica	1,9%
- Connessione Wi-Fi e dig. terrestre	1%
- Censimento	0,5%
- Raccolta ed autentica firme	26,8%
- Rapporti gestori pubblici servizi	6,2%

Nota: nell'anno 2012 sono stati consegnati 2400 modelli 730 e UNICO.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE SPORTELLLO 81%

L'81% dei cittadini che si sono rivolti all'URP lo hanno fatto presentandosi direttamente allo sportello, dove sono stati affrontati i temi precedentemente elencati; dall'analisi dei dati relativi alle singole voci emerge che le più rilevanti sono: raccolta firme, turismo, accesso gratuito internet, politiche sociali (affitti, contributi, bandi Erp).

Per quanto riguarda l'accesso al punto gratuito internet, si fa presente che in molti casi l'utente ha anche necessità di un supporto nell'utilizzo del computer. Il servizio più rilevante (26,8%) è stata la raccolta di firme per referendum, abrogazioni di articoli di legge ed altro, per le quali è stata necessaria anche l'autentica e la consegna o l'invio a chi dovuto.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE VIA E-MAIL

 **2%**

- Pubblica Istruzione	5
- Lavori Pubblici	48
- Cultura	2
- Polizia Municipale	16
- Atti e Amministrazione	1
- Attività Produttive	8
- Decoro Urbano	13
- Gestori Pubblici Servizi	19
- Demografico	5
- Ambiente	9
- Turismo	11
- Tributi	8
- Urbanistica	3
- Politiche Sociali	9
- Servizi Informatici	7
- Bandi e Concorsi	6



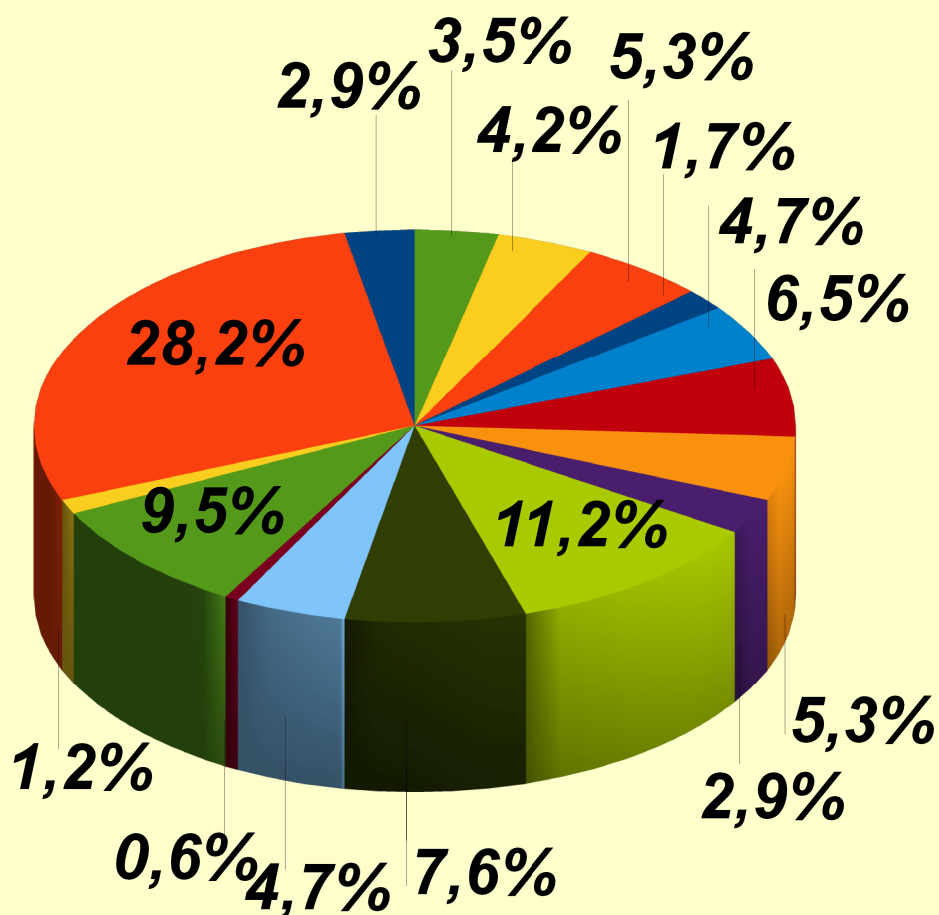
Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE VIA E-MAIL

2%



- Pubblica Istruzione
- Lavori Pubblici
- Cultura
- Polizia Municipale
- Atti e Amministrazione
- Attività Produttive
- Decoro Urbano
- Gestori Pubblici Servizi
- Demografico
- Ambiente
- Turismo
- Tributi
- Urbanistica
- Politiche Sociali
- Servizi Informatici
- Bandi e Concorsi



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE VIA E-MAIL

 **2%**

Il 2% dei cittadini che si sono rivolti all'URP lo hanno fatto inviando una e-mail tramite il servizio “scrivi al comune” presente sulla homepage del sito o contattando l'indirizzo urp@comune.piombino.li.it; dall'analisi dei dati delle singole voci emerge che le tematiche più rilevanti sono relative al decoro e alla manutenzione città, più precisamente riguardano i settori polizia municipale, lavori pubblici, decoro urbano. Rilevante anche l'area turistica e i rapporti con gestori di pubblici servizi (Asiu, Asa, Tiemme, Enel, Eni).

Nel secondo semestre 2012 è stato attivato il servizio on-line “eurp”, raggiungibile anch'esso tramite la homepage del sito istituzionale; tale servizio permette agli utenti di collegarsi ed inviare una segnalazione o una richiesta di informazioni, allegare foto o documenti, indicare sulla mappa della città il luogo a cui si riferiscono. La mail inviata dall'utente viene automaticamente diretta al responsabile del servizio inerente la tematica individuata; compito dell'URP è verificare il corretto recepimento e i tempi di risposta al cittadino.

Nei primi mesi di attivazione eurp è stato oggetto di revisioni ed integrazioni, il pieno utilizzo sarà quindi da individuare e verificare nell'anno 2013.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE TELEFONICHE



- Ambiente-caccia-pesca	9,6%
- Lavori Pubblici-viabilità	4,8%
- Polizia Municipale	3%
- Turismo	11%
- Concorsi-formazione-lavoro	6,1%
- Demografia e servizi elettorali	5,3%
- Tributi	17,1%
- Politiche sociali	7,1%
- Attività produttive	2,1%
- Scuola	7%
- Animali	0,8%
- Cultura	2,1%
- Urbanistica	5,1%
- Censimento	1,6%
- Rapporti gestori pubblici servizi	17,3%



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE TELEFONICHE



Il 17% dei cittadini che si sono rivolti all'URP lo hanno fatto telefonicamente; gli ambiti più rilevanti sono il settore dei tributi (numerose sono state le richieste per il conteggio ed il pagamento IMU), del turismo, dei rapporti con gestori di pubblici servizi e dei lavori pubblici e viabilità.

Al momento della ricezione della telefonata l'URP dà un'immediata risposta al cittadino; in caso di richiesta di informazioni la nostra “banca dati” è costituita dal sito istituzionale e, se necessario, provvediamo ad una verifica con gli uffici competenti.

Anche in caso di reclamo o segnalazione l'ufficio interviene in maniera tempestiva comunicando con i servizi, richiedendo un sopralluogo, sollecitando la verifica di quanto comunicato dal cittadino; questo in un'ottica di continuo dialogo con l'utente, al quale vengono richiesti i dati anagrafici ed un numero telefonico per ricontattarlo ed aggiornarlo su eventuali progressi.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Nell'anno 2012, attraverso i tre canali di comunicazione (contatto diretto, telefono, internet) sono state registrate numerose segnalazioni e reclami; dall'analisi delle tipologie sono emerse delle criticità, in particolare nei settori:

- lavori pubblici
- viabilità
- gestori pubblici servizi
- decoro urbano
- polizia municipale
- politiche sociali
- servizi informatici



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il settore di lavori pubblici è quello che ha raccolto il maggior numero di segnalazioni e reclami; in particolare si è evidenziata una carente manutenzione dei marciapiedi e strade, malfunzionamenti dell'illuminazione pubblica e richieste di maggior cura alle aree di verde pubblico (potature e rimozione cespugli e siepi) e agli arredi urbani, compresi quelli per bambini.

Per quanto riguarda la viabilità, il maggior numero di segnalazioni e reclami ha riguardato la sicurezza stradale e la conseguente richiesta d'istituzione di attraversamenti pedonali e di rallentatori di velocità (passaggi pedonali rialzati e dissuasori).

Le segnalazioni hanno riguardato sia la viabilità comunale sia la viabilità provinciale (geodetica).



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per ciò che attiene ai gestori di pubblici servizi, dopo la razionalizzazione delle postazioni di raccolta dei rifiuti operata da Asiu, molti cittadini hanno reclamato per il posizionamento dei cassonetti, spesso ubicati in zone lontane e di difficile accesso per le persone anziane.

Molte segnalazioni hanno riguardato i disservizi di Asa dovuti ai frequenti guasti alla rete idrica; alcune segnalazioni hanno inoltre evidenziato disservizi nel trasporto pubblico da parte di Tiemme, in particolare per la non comunicazione sul cambiamento degli orari e sui ritardi.

Per la tematica del decoro urbano le segnalazioni hanno riguardato l'abbandono di materiale in zone non idonee ed in prossimità dei cassonetti; il maggior numero delle segnalazioni ha però riguardato l'abbandono delle deiezioni canine o dei piccioni.

Si è registrato un incremento delle segnalazioni per atti vandalici, particolarmente nella zona del centro storico.

I cittadini hanno chiesto maggiori controlli sia per l'ordine pubblico sia per quanto riguarda le suddette tematiche.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per quanto riguarda la Polizia Municipale il maggior numero di reclami ha riguardato le sanzioni emesse, quali multe in Ztl e Autovelox.

Per l'ambito delle politiche sociali abbiamo ricevuto segnalazioni inerenti al contesto di crisi economica generale, che riguardano situazioni di indigenza e richiesta di aiuto per quanto riguarda i contributi per casa, figli, diritto allo studio, maternità.

Nell'anno 2012 sono anche state inoltrate alcune segnalazioni sui servizi informatici messi a disposizione dal Comune, come guasti alle Web Cam del Palazzo comunale o problemi sulla connessione Wi-Fi gratuita attiva nelle 3 piazze (Gramsci, Bovio, Verdi).



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



WEBSITE LE STATISTICHE 2012

Le linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni, previste dall'articolo 4 della direttiva del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione del 26 novembre 2009 n°8, suggeriscono alle amministrazioni i criteri e gli strumenti per il miglioramento dei loro siti in termini di principi generali, modalità di gestione e aggiornamento dei contenuti minimi.

In quest'ottica l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con i Servizi Informatici, ha provveduto nell'anno 2010 alla realizzazione del sito web e negli anni 2011 e 2012 al suo continuo aggiornamento e miglioramento.

Riportiamo di seguito i dati più significativi degli accessi di visite al sito web per l'anno 2012.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



GRAFICO ACCESSI MENSILI



Per quanto riguarda il numero di visite mensili, si deduce che il mese con maggiori accessi in termine di pagine visitate e visitatori è Ottobre, mentre quello con il minor numero è Gennaio.

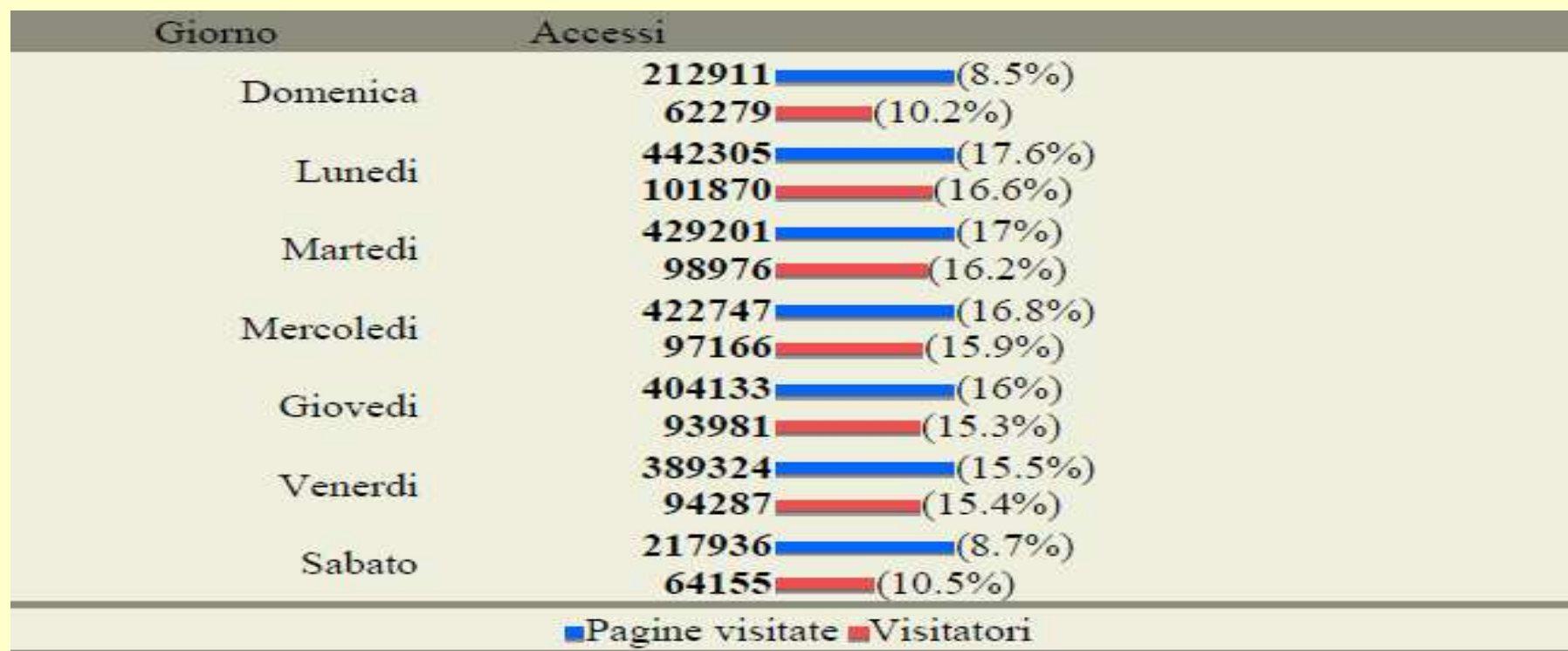


Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



GRAFICO ACCESSI GIORNALIERI



Dall'analisi degli accessi suddivisi per giorno della settimana si evince che il giorno con più visite è il lunedì, ma gli accessi risultano abbastanza uniformemente distribuiti nei giorni lavorativi; il minor numero di accessi si registra invece la domenica e a seguire il sabato.

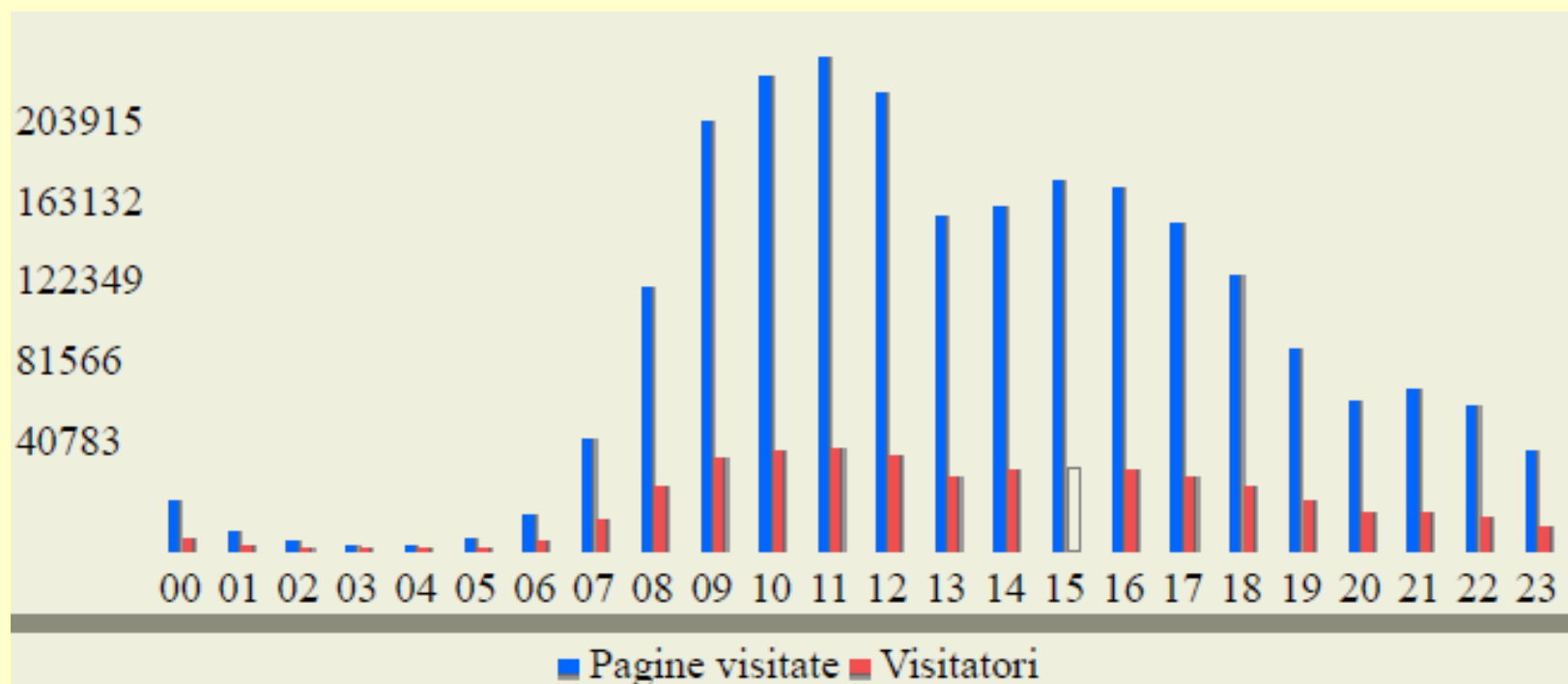


Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



GRAFICO ACCESSI ORARI



Dall'analisi degli accessi suddivisi per ora si evidenzia che le ore di frequenza più intensa sono dalle 10,00 alle 12,00; si registra inoltre un secondo picco alle ore 15,00.

Le ore con meno accessi sono quelle notturne, in particolare dalle 02,00 alle 05,00.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



GRAFICO ACCESSI ANNUALI

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
01	391	1188	582	380	670	877	429	670	756	1068	746	783
02	646	860	548	816	743	646	968	682	753	1071	794	636
03	588	784	343	813	715	708	911	693	1088	969	532	1105
04	582	514	286	832	649	1214	846	522	1196	927	643	1219
05	629	428	578	770	606	1050	779	516	1055	845	1078	1162
06	570	650	629	603	715	1006	798	1005	975	535	1129	1068
07	338	653	588	540	799	964	489	793	905	568	894	959
08	294	607	506	500	723	1183	509	742	565	1007	797	598
09	528	536	557	406	751	771	910	746	549	1414	851	540
10	522	1795	377	826	699	653	862	688	903	1028	754	1005
11	509	932	320	968	661	1120	784	522	989	978	910	990
12	492	555	566	780	454	1189	844	491	1160	918	1255	904
13	524	631	556	805	609	1051	974	720	1185	597	1139	920
14	321	550	516	665	787	967	635	617	1029	598	951	869
15	255	577	546	602	772	962	723	460	648	1306	904	665
16	598	590	504	769	884	566	965	671	578	965	809	534
17	573	536	528	751	863	484	783	567	771	903	470	932
18	544	349	494	821	978	858	803	468	821	864	506	817
19	580	416	692	841	681	776	765	425	999	855	1056	731
20	662	670	689	893	705	862	829	703	858	552	957	637
21	330	594	612	547	1027	807	621	719	776	468	985	570
22	355	541	610	617	938	791	818	780	695	945	938	361
23	554	562	592	781	892	515	1059	684	612	963	836	345
24	577	546	346	988	853	435	1001	743	1079	839	528	426
25	519	341	355	594	885	795	834	572	1024	858	550	388
26	523	377	624	825	600	763	731	731	1037	1041	1070	525
27	551	572	566	668	482	780	668	836	1035	826	1273	708
28	415	577	608	388	1051	753	567	801	898	902	1393	721
29	475	647	612	590	859	722	523	720	879	1083	1285	481
30	612		632	759	852	478	758	744	698	942	1107	425
31	898		392		865		733	1033		1147		482

Nell'anno 2012 si registra il picco minimo di accessi il giorno 15 Gennaio (255) ed il massimo il giorno 10 Febbraio (1795).

Questa tabella specifica giorno per giorno il numero di visite che compare in maniera sintetica nel prospetto degli accessi mensili.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



WEBSITE LE PAGINE PIU' VISITATE

-Homepage	408.774
-Web cam	306.799
-Concorsi attivi e scaduti	208.775
-Bandi di gara	48.178
-Contatta gli Uffici	38.567
-Graduatorie	21.067
-Modulistica	25.062
-IMU	18.505
-Atti Pubblici	18.078
-Doc. concorsi	17.776
-Giunta comunale	14.812
-Albo pretorio	14.038
-Trim. Piombino Oggi	12.829
-Cerca nel sito	12.788
-Agenda Eventi	12.606
-I comunicati stampa	12.241

-I comunicati stampa	12.241
-Vivere Piombino(La Città)	11.837
-I Regolamenti	11.178
-Piombino turismo	10.603
-Pianificazione territoriale	10.107
-Consiglio Comunale	9.640
-Patrimoniale	6.627
-La città che cambia	6.165
-Serv. Polizia Municipale	5.955
-Quartieri	5.521
-Associazioni	5.332
-Reg. Urb. adozione	5.213
-SIT	5122
-Bandi e gare on line	4.999
-Informazioni e n°utili	4.958
-Pagare le tasse	4.935



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



WEBSITE NUOVI SERVIZI

Nel primo semestre 2012 è stato attivato il sito del turismo della città di Piombino all'indirizzo www.turismopiombino.it, raggiungibile anche dalla homepage del sito istituzionale.

Si contano 10.682 accessi al portale turistico (dato indicativo, poiché riferito ai soli accessi alla home).

Nel mese di ottobre il sito istituzionale è stato implementato con la pubblicazione della sezione “Rassegna Stampa”, che giornalmente offre ai cittadini la possibilità di leggere ed approfondire le notizie locali tratte da varie testate giornalistiche (Il Tirreno Piombino-Elba, La Nazione Livorno, Il Tirreno Elba News, Elba Report, Corriere Etrusco, Corriere Fiorentino, Greenreport, OgniSette, La Repubblica, L'Unità Toscana, Il Sole 24 Ore, Milano Finanza, La Stampa ed altri quotidiani ritenuti di volta in volta di interesse).



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



WEBSITE NUOVI SERVIZI

Per quanto riguarda PIOMBINOYouTube, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha aperto un canale all'indirizzo www.youtube.com/user/piombinoURP nel quale i cittadini possono trovare video riguardanti il territorio, l'ambiente, i grandi eventi sportivi avvenuti a Piombino, la stagione teatrale e i concerti importanti come ad esempio quello dell'ORT. Ci sono anche video che trattano del progetto della Città dei Bambini, del centro storico e dei percorsi partecipati.

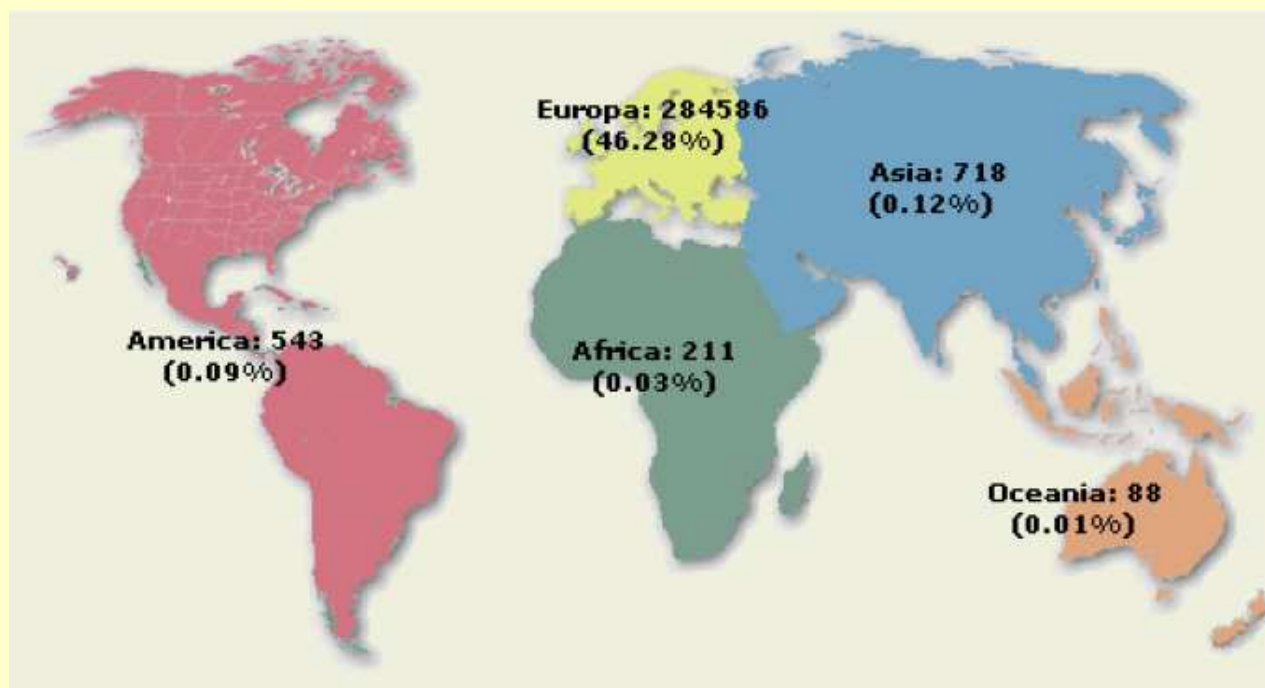


Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



WEBSITE CONTATTI DALL'ESTERO 2012





Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



URP LE STATISTICHE 2011

3511 cittadini che hanno utilizzato i servizi dell'ufficio

- ➤ **2739 Utenti allo sportello (78%)**
- ➤ **561 Utenze telefoniche (16%)**
- ➤ **211 Utenze via e-mail (6%)**



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE SPORTELLO

n°2739 (78%)

- Accesso punto Internet gratuito	20%
- Ambiente	5%
- Polizia Municipale	15%
- Concorsi	3%
- Anagrafe	11%
- Imposte e tasse	4%
- Politiche sociali	23%
- Attività produttive	17%
- Sport e tempo libero	2%

Nota: nell'anno 2011 sono stati consegnati 2500 modelli 730 e UNICO.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE SPORTELLLO

n°2739 (78%)

Il 78% dei cittadini che si sono rivolti all'URP lo hanno fatto presentandosi direttamente allo sportello, dove sono stati affrontati i temi precedentemente elencati; dall'analisi dei dati relativi alle singole voci emerge che le più rilevanti sono: politiche sociali (affitti, contributi, bandi Erp), attività produttive, rapporti con la Polizia Municipale ed anagrafe.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE VIA E-MAIL

n°211 (6%)

- Pubblica Istruzione	2
- Lavori Pubblici	25
- Viabilità	39
- Digitale terrestre	3
- Polizia Municipale	30
- Attività Produttive	8
- Decoro Urbano	38
- Gestori Pubblici Servizi	7
- Demografico	2
- Ambiente	17
- Turismo	2
- Tributi	6
- Urbanistica	5
- Politiche Sociali	20
- Servizi Informatici	5
- Bandi e Concorsi	2



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE VIA E-MAIL ***n°211 (6%)***

Il 6% dei cittadini che si sono rivolti all'URP lo hanno fatto inviando una e-mail tramite il servizio “scrivi al comune” presente sulla homepage del sito o scrivendo all'indirizzo urp@comune.piombino.li.it.

Le tematiche più rilevanti sono relative alla viabilità e al decoro urbano intesa come manutenzione della città. Altri argomenti importanti sono stati quelli riguardanti l'ambiente, le politiche sociali (contributi per casa, figli, diritto allo studio, maternità) e la Polizia Municipale per quanto riguarda multe per ZTL o autovelox.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE TELEFONICHE

n°561 (16%)

- Ambiente	10%
- Lavori Pubblici	20%
- Polizia Municipale	4%
- Turismo	15%
- Concorsi	7%
- Tributi	5%
- Politiche sociali	8%
- Animali	3%
- Cultura	4%
- Urbanistica	6%
- Rapporti gestori pubblici servizi	18%



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



UTENZE TELEFONICHE *n°561 (16%)*

**Il 16% dei cittadini che si sono rivolti all'URP lo hanno fatto telefonicamente.
Gli ambiti più rilevanti sono il settore dei lavori pubblici, del turismo, dei rapporti con gestori di pubblici servizi e dell'ambiente.**



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Nell'anno 2011, attraverso i tre canali di comunicazione (contatto diretto, telefono, internet) sono state registrati 151 reclami; dall'analisi delle tipologie sono emerse delle criticità, in particolare nei settori:

-lavori pubblici	46%
-ambiente	5%
-gestori pubblici servizi	8%
-decoro urbano	18%
-polizia municipale	8%
-politiche sociali	7%
-turismo	3%
-Wi-Fi	5%



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il settore di lavori pubblici è quello che ha raccolto il maggior numero di segnalazioni e reclami; in particolare si è evidenziata una carente manutenzione dei marciapiedi e del verde pubblico (potature e rimozione cespugli e siepi).

Per quanto riguarda la ambiente, il maggior numero di segnalazioni e reclami ha riguardato l'inquinamento acustico, la presenza di rami secchi negli accessi alle spiagge, la presenza di processionarie a Populonia e l'inquinamento industriale.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per ciò che attiene ai gestori di pubblici servizi, molte persone anziane hanno trovato numerose difficoltà ad effettuare la raccolta differenziata poiché i cassonetti sono ubicati in zone poco accessibili.

Alcune segnalazioni hanno inoltre evidenziato disservizi nel trasporto pubblico da parte di Tiemme, in particolare per la non comunicazione sul cambiamento degli orari e sui ritardi.

Per la tematica del decoro urbano le segnalazioni hanno riguardato l'abbandono di materiale in prossimità dei cassonetti, dei negozi e per le vie della città.

Per quanto riguarda il turismo i reclami e le segnalazioni riguardano la scarsa segnaletica nei sentieri per il trekking tra Baratti e Populonia e i parcheggi presso il Parco della Sterpaia.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per quanto riguarda la Polizia Municipale il maggior numero di reclami ha riguardato le sanzioni emesse, quali multe in Ztl e Autovelox.

Per l'ambito delle politiche sociali abbiamo ricevuto segnalazioni inerenti al contesto di crisi economica generale, che riguardano situazioni di indigenza e richiesta di aiuto per quanto riguarda i contributi per casa, figli, diritto allo studio, maternità.

Nell'anno 2011 sono anche state inoltrate alcune segnalazioni sui servizi informatici messi a disposizione dal Comune, come guasti alle Web Cam del Palazzo comunale o problemi sulla connessione Wi-Fi gratuita attiva nelle 3 piazze (Gramsci, Bovio, Verdi).



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



WEBSITE NUOVI SERVIZI 2011

Nel 2011 è stato attivato un nuovo servizio informatico: Piombino Wi-Fi.

Questo dà al cittadino la possibilità di navigare per due ore al giorno, in maniera totalmente gratuita, nelle principali Piazze di Piombino: Piazza Verdi, Piazza Gramsci e Piazza Bovio comodamente dal loro smartphone, tablet o computer portatile.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



GRAFICO ACCESSI ANNUALI

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
01	326	551	580	610	425	853	692	639	704	283	355	535
02	340	559	607	327	721	624	570	594	650	274	564	593
03	564	578	624	312	666	649	386	603	458	534	628	464
04	600	564	544	707	726	424	719	624	607	496	928	382
05	525	296	376	691	701	588	710	584	734	533	857	743
06	473	308	290	658	642	731	630	393	635	545	731	623
07	589	551	563	684	467	860	691	562	635	794	947	626
08	437	557	523	598	460	867	774	718	571	451	922	382
09	361	509	487	336	1024	826	520	608	619	337	644	508
10	629	487	472	308	1224	735	383	570	346	528	572	364
11	666	477	471	684	1351	571	653	513	321	595	540	345
12	557	314	522	714	699	508	613	465	575	625	341	665
13	586	390	567	668	584	901	769	346	524	614	315	566
14	575	522	630	788	439	780	786	308	538	591	567	616
15	325	572	600	790	583	644	770	470	555	355	541	701
16	319	682	680	381	724	721	477	528	535	258	506	839
17	621	629	656	321	630	673	555	462	312	476	473	667
18	578	535	556	632	632	755	880	448	616	504	468	399
19	545	315	341	587	604	672	985	438	785	600	333	528
20	618	323	325	552	552	732	1027	317	638	644	326	510
21	585	561	529	606	323	648	812	363	542	543	617	466
22	435	499	509	664	341	720	763	536	567	294	677	482
23	330	532	504	589	692	646	556	493	550	251	619	396
24	544	514	493	417	629	671	691	450	304	610	536	238
25	580	483	519	463	612	387	671	536	357	695	441	238
26	627	341	359	708	623	378	663	552	587	659	295	303
27	552	445	381	677	691	577	953	544	560	548	273	471
28	529	609	674	624	467	602	796	383	529	480	504	440
29	405		563	587	381	531	683	640	550	325	503	487
30	462		615	574	656	636	415	578	517	283	544	466
31	589		546		732		409	624		499		328
Tot.	15872	13703	16106	17257	20001	19910	21002	15889	16421	15224	16567	15371

Nell'anno 2011 si registra il picco minimo di accessi il giorno 23 Ottobre (251) ed il massimo il giorno 11 Maggio (1351).

Questa tabella specifica giorno per giorno il numero di visite che compare in maniera sintetica nel prospetto degli accessi mensili.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



CONFRONTO ANNI 2011 E 2012

Anno 2011

Numero totale contatti: 3511

Modalità privilegiata: Sportello (78%)

Tipo di richiesta prevalente: Richiesta informazioni

Motivo prevalente: Politiche sociali

Anno 2012

Numero totale contatti: 7137

Modalità privilegiata: Sportello (81%)

Tipo di richiesta prevalente: Servizio al cittadino

Motivo prevalente: Raccolta ed autentica firme

Dal confronto emerge l'aumento delle utenze di più del doppio, dovuta ad una maggiore conoscenza delle prestazioni fornite dall'ufficio relazioni con il pubblico.

Si riscontra, per quanto riguarda la modalità di utenza allo sportello, un incremento del 3% (dal 78% del 2011 all'81% del 2012) dovuto all'attivazione di un nuovo servizio per la raccolta ed autentica di firme (petizioni popolari, referendum ed altro).

Nell'anno 2011 il cittadino allo sportello ha richiesto prevalentemente informazioni, nel 2012 invece si è rivolto all'ufficio per usufruire di un vero e proprio servizio.



Comune di Piombino

Ufficio Relazioni con il Pubblico



CONCLUSIONE

In conclusione emerge come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolga un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale del Comune attuando i principi di partecipazione democratica attiva dei cittadini garantendo ad ogni utente, il

DIRITTO AD ESSERE
INFORMATO.

