



COMUNE DI PIOMBINO
Medaglia d'oro al valor militare

Ufficio Relazioni con il Pubblico

STATISTICHE ANNO 2013

ACCESSI URP E WEBSITE

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Febbraio 2014



COMUNE DI PIOMBINO
Medaglia d'oro al valor militare

Ufficio Relazioni con il Pubblico

8374 cittadini hanno utilizzato i servizi dell'ufficio¹

- **2523** utenti presso lo sportello
- **4198** utenze telefoniche
- **131** utenze tramite email
- **45** utenze tramite Eurp

¹ Durante l'anno 2013 sono state registrate **273** segnalazioni, **503** accessi all'internet point, **550** richieste di modello 730 e **151** di modello UNICO.

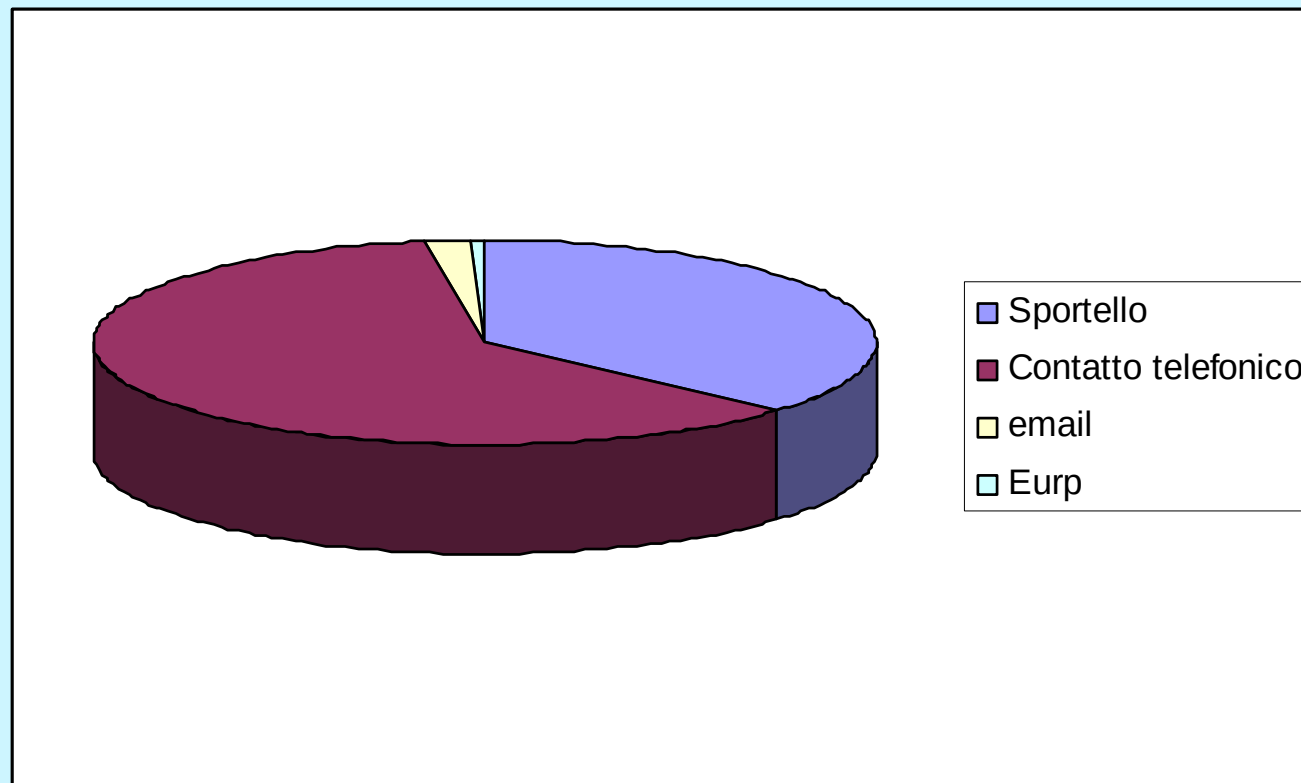
○ UTENZE SUDDIVISE IN AREE D'INTERESSE ○

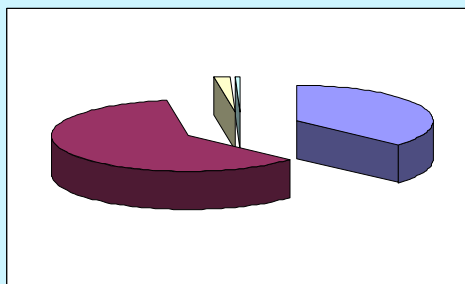
AREE	Sportello	Contatto telefonico	email	Eurp
Assunzioni e personale	18	152	6	3
Attività economiche e produttive	19	112	6	2
Decoro urbano	83	149	4	4
Demanio	49	121	4	0
Edilizia privata e abusivismo	23	148	2	1
Imposte, tasse	107	101	7	4
Manutenzione patrimonio comunale	77	126	3	2
Manutenzione urb. e aree pubbliche	99	124	40	10
Patrimonio	25	84	6	1
Politiche sociali e abitative	366	206	2	0
Polizia municipale	85	223	9	2
Progettazione urbanistica	49	90	1	0

Protezione civile	31	129	0	1
Scuola e servizi I° infanzia	120	82	2	0
Servizi anagrafici e demografici	84	141	1	1
Servizi attività e beni culturali	34	68	1	3
Sport, decentramento, giovani	58	137	2	0
Turismo	254	109	10	2
Tutela diritti degli animali	66	88	1	3
Tutela dell'ambiente	37	74	11	2
U.R.P.	825	1629	9	3
Altro...	14	105	4	1

Anche per l'anno 2013 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Piombino registra una netta preferenza del contatto telefonico da parte degli utenti pervenuti (**60,8%**). Stabile l'affluenza fisica presso lo sportello informativo preposto (**36,5%**). Risultano ancora nettamente sottovalutati dalla media degli utenti sia il contatto via email (**1,9%**) sia il canale Eurp (**0,8%**).

- 0 **SPORTELLLO** _ 36,5%
- 0 **CONTATTO TELEFONICO** _ 60,8%
- 0 **EMAIL** _ 1,9%
- 0 **EURP** _ 0,8%



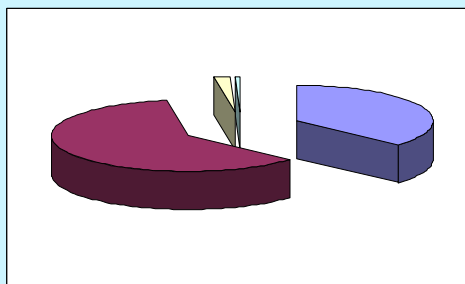


SPORTELLLO 36,5%

Il 36,5% dei cittadini che si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo hanno fatto presentandosi direttamente allo sportello, dove sono stati affrontati temi delle aree precedentemente elencate; dall'analisi dei dati relativi alle singole voci emerge che le più rilevanti sono: URP, Politiche sociali e abitative, Turismo, Imposte e tasse.

Per quanto riguarda l'accesso all'internet point, si registra che in molti casi l'utente richiede varie forme di supporto nell'utilizzo del computer.

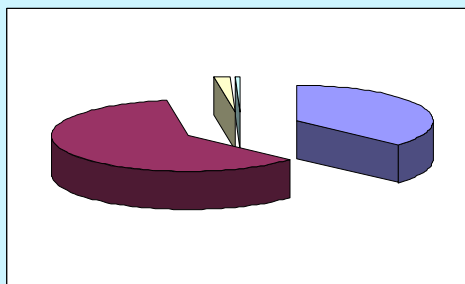
Le richieste più considerevoli (**32,69%**) sono relative al servizio dell'URP propriamente tale: dalle richieste circa delucidazioni sul funzionamento dell'apparato comunale alle domande di varia natura relativamente all'amministrazione trasparente.



CONTATTO TELEFONICO 60,8%

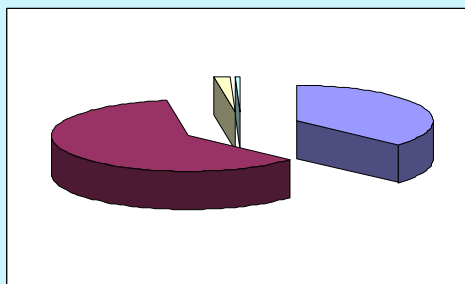
Il 60,8% dei cittadini che si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo hanno fatto telefonicamente, gli ambiti più rilevanti sono relativi all'attività della Polizia municipale, al settore delle Politiche sociali e abitative e del Decoro urbano. Al momento della ricezione della telefonata l'URP dà immediata risposta al cittadino; in caso di richiesta d'informazioni le nostre risorse attingono al sito istituzionale nonché, in caso di necessità, al contatto diretto con gli uffici competenti.

In caso di reclamo o segnalazione l'ufficio interviene tempestivamente, comunicando con i servizi, richiedendo un sopralluogo o sollecitando la verifica di quanto comunicato dal cittadino; pianificazione del lavoro finalizzata verso un continuo dialogo con l'utente, al quale vengono richiesti i dati anagrafici e un numero telefonico per ricontattarlo e aggiornarlo su eventuali progressi.



EMAIL 1,9%

L'1,9% dei cittadini che si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo hanno fatto inviando un'email tramite il servizio  scrivi al **COMUNE** presente in home page del sito ufficiale www.comune.piombino.li.it o contattando direttamente l'indirizzo urp@comune.piombino.li.it; dall'analisi dei singoli dati delle singole voci emerge che le tematiche più rilevanti sono relative alla Manutenzione urb. e aree pubbliche, alla Tutela dell'ambiente e al Turismo.



EURP 0,8%

Il servizio on-line Eurp, raggiungibile anch'esso tramite l'home page del sito istituzionale; tale servizio ha permesso agli utenti di collegarsi e inviare una segnalazione o una richiesta d'informazioni, allegare foto o documenti, indicare sulla mappa della città il luogo a cui si riferiscono.

L'email inviata dall'utente viene automaticamente diretta al responsabile del servizio inerente la tematica individuata; compito dell'URP è verificare la corretta ricezione e i tempi di risposta al cittadino.

○ GRAFICO ACCESSI ANNUALI 2013 ○

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
01	1846	3790	2809	1622	1712	1706	2340	2001	1376	2647	1097	1829
02	2402	2102	1732	2865	2342	1409	2513	2771	2967	2549	1089	2912
03	2271	2051	1394	2218	2492	2420	2392	2045	2420	2865	1299	2251
04	2798	2516	2946	2166	1755	2268	2274	1620	2071	2789	2884	2913
05	2405	2921	2086	2148	1796	2236	2214	2859	2464	2164	2549	2951
06	1545	2225	2248	1727	2198	2002	1827	2824	2657	1448	2225	2896
07	2982	2006	2209	1529	2879	2464	1789	2522	1282	2627	2305	1613
08	2180	2508	2748	2257	2784	1386	2302	2461	1468	2095	2255	1545
09	2250	1221	1552	2892	2442	1855	2987	2138	2879	2752	1561	2764
10	2818	1426	1422	2115	2156	2340	2822	1917	2192	2692	1849	2794
11	2479	2558	2840	2229	1584	2364	2756	2046	2067	2114	2994	2210
12	1250	2266	2978	2815	1426	2232	2805	2000	2227	1290	2488	2167
13	1807	2180	2966	1550	2149	2979	1557	2656	2569	1214	2500	2739
14	2484	2661	2512	1128	2955	2049	1458	2592	1412	2055	2224	1268
15	2815	2816	2617	2922	2157	1370	2902	1811	1656	2907	2484	1056
16	2287	1207	1281	2907	2109	1728	2025	2402	2702	2888	1120	2445
17	2828	1442	1914	2878	2177	2624	2278	1829	2401	2484	1558	2452
18	2624	4122	2542	2682	1970	2484	2888	1952	2997	2414	2821	2170
19	1752	2640	2506	2255	1664	2802	2629	2048	2824	1222	2994	2724
20	2025	2901	2929	1578	2256	2055	1521	2100	2952	1512	2668	2291
21	2862	2719	2705	1524	2478	2000	1412	2809	1497	2984	2606	1540
22	2490	2254	2626	2127	2477	1877	2465	2921	997	2887	2265	1229
23	2202	2260	1682	2866	2982	1222	2284	2409	2422	2286	1269	1797
24	2187	2227	1716	2855	2286	2247	2182	1818	2587	2668	1202	1614
25	2214	4285	2988	1559	2626	2566	2887	2100	2276	2568	2712	1780
26	2159	2472	2767	2249	1680	2148	2379	2259	2402	1474	2225	2229
27	1470	2640	2751	2278	2942	4065	1226	2441	1970	1254	2245	2240
28	2722	2902	2725	1462	2410	2149	1585	2228	1116	2095	2666	1510
29	2416		2422	2962	2547	1626	2650	2865	1525	2700	2721	1485
30	2295		1492	2601	2225	1570	2122	2707	2602	2022	1469	1791
31	2882		1269		2146		2267	1486		2281		1708
Tot.	88060	80740	75698	76099	85025	81153	85844	80669	72001	77070	64584	70333
Min	1250	1207	1269	1128	1426	1370	1226	1486	997	1214	1089	1056
Max	2882	4285	2542	2865	2547	4065	2650	2522	2464	2692	2994	2794
Media	2840.6	2882.6	2441.9	2526.6	2742.7	2705.1	2769.2	2602.2	2400	2486.1	2152.8	2268.8

Nell'anno 2013 si registra il picco minimo di accessi il giorno 22 settembre (**997**) mentre la punta massima di accessi il giorno 25 febbraio (**4285**).

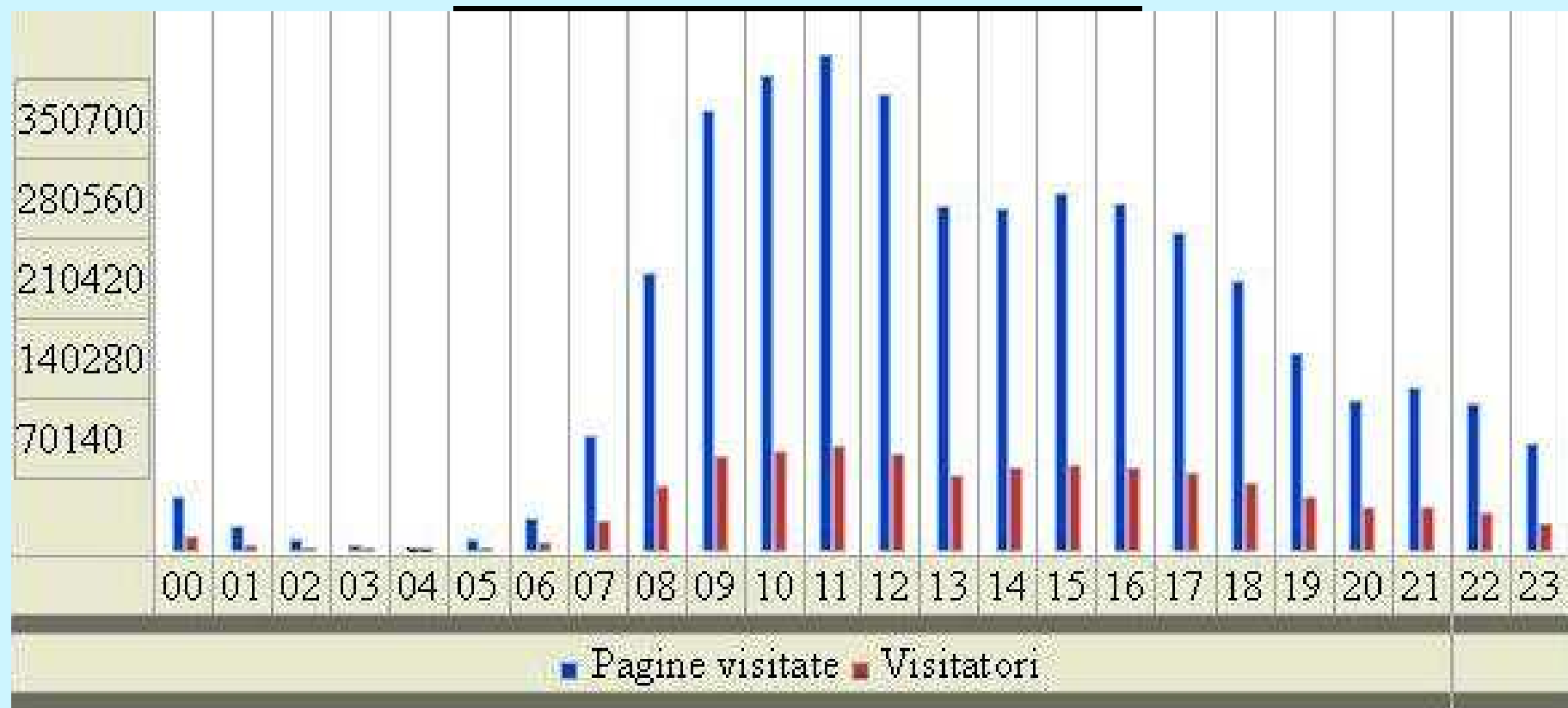
La precedente tabella specifica giorno per giorno il numero di visite che compare in maniera sintetica nel prospetto degli accessi mensili.

○ LE PAGINE PIÙ VISITATE 2013 ○

Pagina	Accessi	%	In	Out	I-O
◆Home	643674	14.58%	415502	199422	216080
◆Home > Vivere Piombino > Webcam	313719	7.11%	174618	153188	21430
◆[Comune di Piombino] Home	163719	3.71%	19337	16347	2990
◆Home > Vivere Piombino > Webcam[L] > Piazza Bovio	116143	2.63%	27218	52936	-25718
◆Home > Canali > Bandi e Concorsi	89332	2.02%	9399	4382	5017
◆Home > Il Comune > Contatta gli uffici	62868	1.42%	13952	23863	-9911
◆Home > Canali > Bandi ...i > Concorsi e assunzioni	59868	1.36%	1333	1923	-590
◆Home > Canali > Bandi ...unzioni > Concorsi Attivi	57409	1.3%	2796	9992	-7196
◆Home > Vivere Piombino > Webcam[L] > Porticciolo	42677	0.97%	4240	18651	-14411
◆Home > Canali > Modulistica	42159	0.96%	4477	1986	2491
Home	41226	0.93%	29399	23158	6241
◆Home > Vivere Piombino > Webcam	38491	0.87%	8937	11946	-3009
[Piombino Turismo - Il ...a città di Piombino] Home	37352	0.85%	14581	8952	5629
Home > Vivere Piombino > Webcam	36372	0.82%	7434	6951	483
◆[Comune di Piombino] Home	32172	0.73%	1	-	1
◆[Comune di Piombino] Home > Documentazione > Concorsi	31158	0.71%	4760	2735	2025
◆[Comune di Piombino] H... inv.] > Rassegna stampa	30437	0.69%	1426	879	547
◆Home > Canali > Bandi e Concorsi > Bandi e Gare	29693	0.67%	334	632	-298
◆Home > Canali > Atti pubblici	27516	0.62%	882	8317	-7435
◆Home	26289	0.6%	2945	4730	-1785
◆Home > Canali > Bandi ... Graduatorie-esiti-avvisi	25344	0.57%	1125	8547	-7422
◆Home > Canali > Bandi ...nzioni > Concorsi Scaduti	22784	0.52%	429	2360	-1931
◆Home > Canali > Albo pretorio	22474	0.51%	1201	7446	-6245
◆Home	20362	0.46%	966	2772	-1806
◆[Comune di Piombino] H...mposta Municipale propria	20345	0.46%	4054	9661	-5607
◆Home > Cerca nel sito	20060	0.45%	141	2768	-2627
◆Home > Il Comune > Giunta Comunale	19823	0.45%	1235	4137	-2902

•Home > Il Comune > Pianificazione Territoriale	18929	0.43%	351	731	-380
•Home > Vivere Piombino...> Corso Vittorio Emanuele	18769	0.43%	685	5722	-5037
•Home > Canali > Bandi ...re > Bandi di gara attivi	18557	0.42%	1006	2730	-1724
•[Comune di Piombino] H...entazione > Bandi di Gara	17968	0.41%	2492	1326	1166
•[Comune di Piombino] Home	17531	0.4%	150	927	-777
•Home > Canali > Modulistica > Urbanistica	17481	0.4%	167	239	-72
•[Comune di Piombino] e...one dei contenuti interni	16972	0.38%	1	2	-1
•Home > Canali > Comunicati Stampa	16621	0.38%	482	2166	-1684
•Home > Cerca nel sito	16207	0.37%	251	2008	-1757
•Home > Canali > Moduli ...ilizia e Gestione Vincoli	15951	0.36%	554	2041	-1487
•Home > Canali > Piombino oggi	15195	0.34%	1215	3598	-2383
•Home > Vivere Piombino > La Città	14308	0.32%	331	3583	-3252
[Piombino Turismo - Il ...ni Utili > Mare e spiagge	14111	0.32%	2642	2499	143
•Home > Canali > Bandi e Concorsi > Bandi e Gare on line	14038	0.32%	3193	2223	970
•Home > Il Comune > Consiglio Comunale	13384	0.3%	778	1700	-922
•Home > Vivere Piombino > Webcam	13027	0.3%	2045	4139	-2094
•Home > Accesso utente	12831	0.29%	142	266	-124
•Home > Canali > Agenda Eventi	12606	0.29%	680	1513	-833
•[Comune di Piombino] Home > Come fare per	12013	0.27%	235	1033	-798
•Home > Il Comune > Sindaco	11812	0.27%	882	3095	-2213
•[Comune di Piombino] H...- Pagare le tasse[id:123]	11686	0.26%	154	646	-492
•Home > Il Comune > Regolamenti	11178	0.25%	454	329	125
•[Comune di Piombino] H...> Regolamento urbanistico	11005	0.25%	223	389	-166

○ ACCESSI PER ORA DI VISITA ○



○ RECLAMI E SEGNALAZIONI ○

Durante l'anno 2013, attraverso i canali di comunicazione analizzati sinora, sono state registrate numerose segnalazioni e reclami; dall'analisi delle tipologie sono emerse delle criticità, in particolare nei settori:

 **273** reclami e segnalazioni

- **n°61 sett.** LL.PP (Strade, Giardini, Segnaletica)
- **~~53 ~~~~~** LL.PP Ufficio Tecnico (Lampioni)
- **~~33 ~~~~~** Polizia Municipale
- **~~24 ~~~~~** Gestori Pubblici servizi
- **~~18 ~~~~~** Ambiente
- **~~14 ~~~~~** Decoro Urbano (aree verdi, spiagge)

- **~~11** ~~~~~ Politiche Sociali
- **~~10** ~~~~~ Turismo
- **~~7** ~~~~~ Cultura
- **~~7** ~~~~~ Urbanistica
- **~~7** ~~~~~ Attività Produttive
- **~~7** ~~~~~ Animali
- **~~4** ~~~~~ Tributi
- **~~4** ~~~~~ Web Cam
- **~~3** ~~~~~ Ordine Pubblico
- **~~16** ~~~~~ Altro...

○ **RECLAMI E SEGNALAZIONI** ○

Come per il 2012 il settore dei Lavori Pubblici è quello che ha raccolto il maggior numero di segnalazioni e reclami relativamente alla manutenzione dei marciapiedi e del manto stradale, al malfunzionamento dell'illuminazione pubblica, alle sempre più assidue richieste indirizzate a una maggior cura delle pubbliche aree verdi (potature e rimozioni di cespugli e siepi in primis).

Numerose segnalazioni sono pervenute all'attenzione della Polizia Municipale, indicazioni che riguardano vari ambiti: dalla sicurezza stradale a reclami circa problematiche legate ai posti macchina. Permangono, come per lo scorso anno, un numero consistente di lamentele riguardanti le sanzioni emesse, legate principalmente a sanzioni contravvenute nelle zone a traffico limitato.

Nel settore dei Gestori Pubblici Servizi si registrano, analogamente al 2012, numerose segnalazioni concernenti i disservizi dell'Azienda Servizi Ambientali dovuti ai frequenti guasti della rete idrica. Sempre riguardo al 2012 si registra altresì

una lieve diminuzione delle lamentele circa i disservizi dell'azienda Toscana Mobilità, che rimangono comunque ricorrenti.

La macroarea legata alla cura del patrimonio paesaggistico e ambientale nonché alla preservazione del decoro urbano è ricca di segnalazioni: le lamentele, pur concentrandosi sulla denuncia di continui abbandoni di deiezioni canine e numerose segnalazioni circa un incremento di atti vandalici a discapito del bene pubblico, spaziano dai rifiuti non opportunamente smaltiti a norma nelle idonee aree di raccolta differenziata alla diffusa incuria del patrimonio ambientale da parte dei frequentatori di spiagge libere.

Rimane da sottolineare le continue richieste legate all'emergenza abitativa nonché richiesta di sgravi fiscali da parte delle persone più disagiate. Infine, ma non in ordine d'importanza, numerosi utenti lamentano una promozione turistica inadeguata alle ricchezze che il territorio può offrire.

○ **WEBSITE & NUOVI SERVIZI** ○

Oltre ai suddetti servizi offerti agli utenti, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa di aggiornare quotidianamente l'intera redazione del sito ufficiale del Comune di Piombino, spaziando dalla pubblicazione dati, in regola con il Decreto Legge sulla Trasparenza (Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33), alla cura d'informazioni utili legate tanto alla promozione turistica, grazie al continuo aggiornamento del Portale Turismo accessibile dall'homepage del sito, quanto ad avvertenze di pubblico interesse tramite la pubblicazione di specifici comunicati stampa. Considerato l'alto numero d'accessi, è particolarmente gradito il servizio di Rassegna Stampa che offre, giorno per giorno, un'esauriente panoramica sulla cronaca locale illustrata dai quotidiani più diffusi, cartacei e on line.

Al fine di offrire una più esaustiva risorsa d'informazione, il canale ufficiale YouTube, anch'esso accessibile dall'homepage del sito, è stato ampliato soprattutto per intercettare le richieste di aggiornamenti dagli utenti più giovani, utenti che potranno avvalersi dal 2014 di pagine istituzionali sui social media Facebook e

Twitter.

○ RIFLESSIONI CONCLUSIVE ○

A compimento della relazione 2013, riportiamo di seguito pragmatici suggerimenti finalizzati ad un'ulteriore crescita qualitativa del servizio:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico auspica una maggiore interazione tra i diversi uffici comunali mirando a rappresentare il punto nevralgico d'ogni comunicazione istituzionale: l'obiettivo preposto è circoscrivibile nella volontà di trasformare l'URP nell'univoco ufficio adibito alle comunicazioni ufficiali dell'ente.

Tale miglioria oltre ad evitare tempi lunghi nella comunicazione con gli utenti, andrebbe a garantire una maggiore certezza di non incorrere in divulgazioni informative erranee.

L'URP è e dovrà esser ancor più un 'meccanismo' finalizzato alla ricezione, redazione e diffusione d'ogni notizia o informativa pervenuta dai vari uffici.

L'obiettivo è quello di conseguire una maggiore partecipazione dei cittadini alla segnalazione di problematiche e criticità, tale partecipazione è raggiungibile ampliando ulteriormente la trasparenza procedurale dei vari canali che permettono agevoli interazioni con l'amministrazione.

Maggiore sforzo in questa direzione dovrà esser rappresentato da una promozione informativa circa i percorsi on line che permettono ai cittadini l'accesso semplice e gratuito ad ogni tipo d'informazione utile; l'impegno è quello di lavorare all'interno di un percorso di sensibilizzazione mirato ad un maggior uso dei mezzi digitali, doverosa operazione da attuare in risposta all'inabilità informatica condivisa da tanti cittadini italiani.