



Comune di Piombino
Medaglia d'Oro al Valor Militare



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Comune di Piombino

Statistiche dell'Anno *2014*

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Comune di Piombino

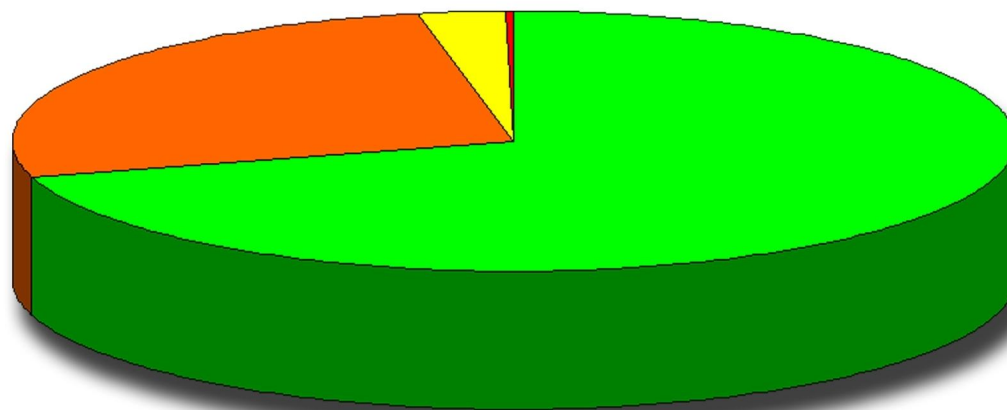
11.469
CITTADINI

hanno utilizzato
i servizi dell'URP

- ✓ 8.079 utenti presso lo sportello ●
- ✓ 3.039 utenze telefoniche ●
- ✓ 306 utenze tramite e-mail ●
- ✓ 45 utenze tramite eurp ●

GRAFICO

UTILIZZO E PREFERENZE DEI CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI DELL'URP



SPORTELLLO

70%

TELEFONO

26%

EMAIL

3%

EURP

1%

UTENZE SUDDIVISE IN AREE D'INTERESSE

A R E E	SPORTELLLO	TELEFONO	E-MAIL	EURP	TOT. AREE
ASSUNZIONI E PERSONALE	4	4	5	0	13
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE	85	97	6	0	188
DECORO URBANO	50	92	48	17	227
DEMANIO	1	1	0	3	5
EDILIZIA PRIVATA E ABUSIVISMO	5	6	2	1	14
IMPOSTE E TASSE	652	443	15	0	1110
MANUTENZIONE PATRIMONIO COMUNALE	1	2	1	4	8
MANUTENZIONE URBANA E AREE PUBBLICHE	396	512	37	8	993
PATRIMONIO	9	6	1	0	16
POLITICHE SOCIALI E ABITATIVE	823	375	7	0	1205
POLIZIA MUNICIPALE	125	125	14	6	270
PROGETTAZIONE URBANISTICA	9	6	7	0	22
PROTEZIONE CIVILE	2	2	0	0	4
SCUOLE E SERVIZI 1° INFANZIA	153	83	1	1	238
SERVIZI ANAGRAFICI E DEMOGRAFICI	80	48	3	1	132
SERVIZI, ATTIVITA' E BENI CULTURALI	51	34	2	1	88
SPORT, DECENTRAMENTO, GIOVANI	38	17	2	0	57
TURISMO	590	379	40	0	1038
TUTELA DEI DIRITTI DEGLI ANIMALI	6	15	0	0	21
TUTELA DELL'AMBIENTE	42	29	10	2	83
U.R.P.	4957*	763	16	1	4237
TOTALE	8079	3039	306	45	11469

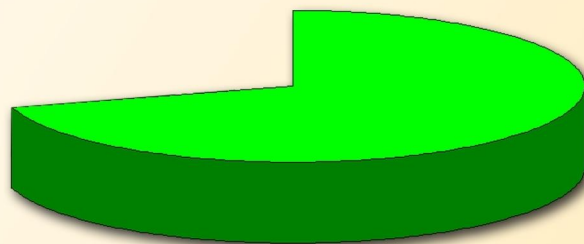
*Il totale dello sportello per quanto riguarda l'Area dell' URP comprende anche i 1.500 utenti che si sono rivolti all'ufficio per la raccolta firme

EMERGE CHE. . .

Nell'anno 2014 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico registra una netta preferenza del contatto diretto del cittadino allo sportello. Segue il contatto telefonico, mentre il contatto telematico continua a non essere molto utilizzato. Risultano ancora nettamente sottovalutati dalla media degli utenti sia il contatto via E-Mail che il canale Eurp.

SPORTELLO

70%
CITTADINI

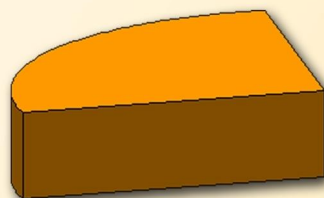


Il 70% dei cittadini che si sono rivolti all'ufficio relazioni con il pubblico, nel 2014 lo hanno fatto presentandosi direttamente allo sportello.

Dall'analisi dei dati emerge che all'URP, considerata la continuità dell'orario di apertura al pubblico, sono state richieste informazioni e consulenze che riguardano soprattutto l'accesso all'internet point, con relativa consulenza per la navigazione del sito internet del comune di Piombino, all'attivazione della tessera sanitaria nazionale e al rilascio delle password del WIFI del Comune. Inoltre nel 2014 c'è stata una considerevole richiesta da parte dei comitati promotori in occasione di proposte di legge d'iniziativa popolare (Referendum), la raccolta ed autentica di firme dei cittadini. Seguono le richieste di informazioni per quanto riguarda i Gestori di pubblici servizi (ASA, ENI, ENEL, ASIU....). Nei mesi ritenuti di bassa stagione (Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio) considerata la riduzione dell'orario d'apertura dell'Ufficio Turistico del Comune di Piombino, l'URP ha provveduto al rilascio di informazioni e materiale turistico.

TELEFONO

26%
CITTADINI



Per il contatto telefonico le richieste di informazioni più rilevanti sono:

la manutenzione all'area urbana e alle aree verdi, alla pubblica illuminazione, al decoro della città.

In ogni caso di richiesta di informazioni, l'URP dà immediata risposta al cittadino contattando direttamente gli uffici interessati. In caso di reclamo o segnalazione l'ufficio interviene tempestivamente comunicando il tutto ai servizi e richiedendo un sopralluogo per la verifica di quanto segnalato. Seguono le richieste di informazioni per le Politiche sociali (Contributo affitti, Richiesta informazioni di alloggi comunali e di agevolazioni per le famiglie che si trovano in disagio economico).

Anche per quanto riguarda il contatto telefonico abbiamo riscontrato che gli utenti si rivolgono all'URP per conoscere gli orari di apertura dei siti d'interesse turistico (considerato che l'ufficio turistico rimane chiuso nel periodo di bassa stagione).



Il 3% dei cittadini ha contattato il comune inviando una e-mail
tramite il servizio "Scrivi al comune" presente sull'homepage
del sito ufficiale di Piombino,
le tematiche più rilevanti sono relative alla manutenzione urbana
e aree pubbliche, al decoro urbano,
alla tutela dell'ambiente e al turismo.



Il servizio online "EURP" presente nell'homepage del sito ufficiale
del comune di Piombino,
purtroppo, continua ad essere sottovalutato e quindi poco
utilizzato dagli utenti,
si rende necessaria una maggiore pubblicità del servizio.

UTENZE SUDDIVISE PER ARGOMENTI D'INTERESSE

1/3

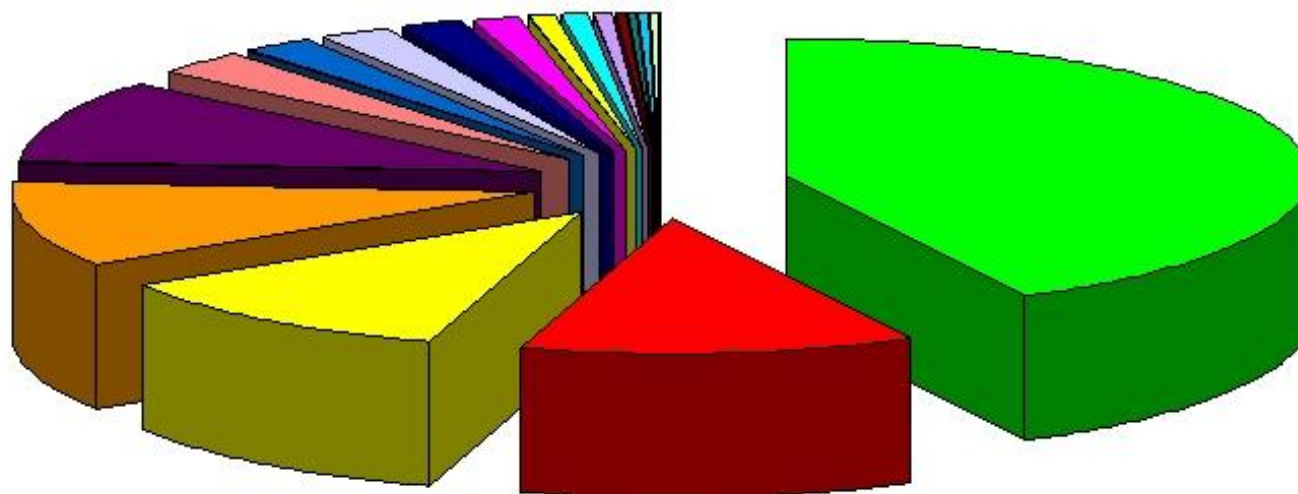
A R E E	A R G O M E N T I	
ASSUNZIONI E PERSONALE	ARGOMENTO GENERICO	
	13	
ATTIVITA' ECONOMICHE E PRODUTTIVE	ARGOMENTO GENERICO	RACCOLTA FUNGHI E PRODOTTI DEL SOTTOBOSCO
	22	69
	SUAP	MERCATI E FIERE
	32	65
DECORO URBANO	ARGOMENTO GENERICO	
	227	
DEMANIO	FRUIBILITA' SPIAGGE E SERVIZI	
	5	
EDILIZIA PRIVATA E ABUSIVISMO	ARGOMENTO GENERICO	
	14	
IMPOSTE E TASSE	TASSE COMUNALI ICI	IMPOSTA DI SOGGIORNO
	65	45
	IMU	ALTRE TASSE
	420	580
MANUTENZIONE PATRIMONIO COMUNALE	ARGOMENTO GENERICO	
	8	
MANUTENZIONE URBANA E AREE PUBBLICHE	ARGOMENTO GENERICO	
	993	
PATRIMONIO	VISURE CATASTALI	IMMOBILI COMUNALI
	12	4

A R E E		A R G O M E N T I	
POLITICHE SOCIALI E ABITATIVE	AFFITTI CONCORDATI	ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE NUMEROSO	
	179	20	
	SERVIZIO SOCIALE	VOLONTARIATO E ASSOCIAZIONISMO	
	51	180	
	ASSEGNO MATERNITA'	BARRIERE ARCHITETTONICHE	ESENZIONI VARIE
	50	4	20
	CONTRIBUTI AGLI AFFITTI	COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	CASE COMUNALI
	365	2	334
POLIZIA MUNICIPALE	ORDINANZE VIABILITA'	DISABILI E AUTORIZZAZIONI	
	16	67	
	VIABILITA' E SEGNALETICA	SANZIONI AMMINISTRATIVE	
	98	89	
PROGETTAZIONE URBANISTICA	ARGOMENTO GENERICO		
	22		
PROTEZIONE CIVILE	ARGOMENTO GENERICO		
	4		
SCUOLE E SERVIZI I° INFANZIA	CITTA' DEI BAMBINI	BUONI LIBRO E BORSE DI STUDIO	ALTRI SERVIZI
	6	159	13
	NIDO E CENTRO GIOCO	RISTORAZ. E TRASP. SCOLASTICO	SCUOLA
	29	13	18
SERVIZI ANAGRAFICI E DEMOGRAFICI	ARGOMENTO GENERICO		
	132		

A R E E	A R G O M E N T I		
SERVIZI, ATTIVITA' E BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE	ATTIVITA' CULTURALI E SPETTACOLO	
	6	61	
	ARCHIVIO STORICO	BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI	
	3	18	
SPORT, DECENTRAMENTO, GIOVANI	SERVIZIO CIVILE	PROGETTI ED EVENTI PER I GIOVANI	QUARTIERI CITTADINI
	4	6	12
	IMPIANTI SPORTIVI	MANIFESTAZIONI ED ATT. SPORTIVE	SERVIZI PER I GIOVANI
	3	5	27
TURISMO	SERVIZI TURISTICI		
	1038		
TUTELA DEI DIRITTI DEGLI ANIMALI	ARGOMENTO GENERICO		
	21		
TUTELA DELL'AMBIENTE	ARGOMENTO GENERICO		
	83		
U.R.P.	ATTI PUBBLICI	SERVIZI INFORMATICI	
	72	1690	
	RACCOLTA FIRME	GESTORI PUBBLICI SERVIZI	
	1500	975	

GRAFICO

AREE DI MAGGIORE INTERESSE



■ 43% - U.R.P.	■ 12% - Politiche sociali ed abitative
■ 11% - Imposte e Tasse	■ 10% - Turismo
■ 10% - Manutenzione urbana e aree pubbliche	■ 3% - Polizia Municipale
■ 2% - Scuole e servizi I° infanzia	■ 2% - Decoro urbano
■ 2% - Attività Economiche e Produttive	■ 1% - Servizi anagrafici e demografici
■ 1% - Servizi, Attività e Beni culturali	■ 1% - Tutela dell'Ambiente
■ 1% - Sport, Decentramento, Giovani	■ 0% - Progettazione urbanistica
■ 0% - Tutela dei diritti degli Animali	■ 0% - Patrimonio
■ 0% - Edilizia privata e Abusibismo	■ 0% - Assunzioni e Personale
■ 0% - Manutenzione patrimonio comunale	■ 0% - Demanio
■ 0% - Protezione civile	

Reclami e Segnalazioni

253
TOTALI

Nell'anno 2014, attraverso i canali di comunicazione analizzati sono state registrate numerose segnalazioni e reclami; dall'analisi delle tipologie sono emerse criticità, in particolare nei settori sottoelencati:

A R E E	T O T A L E
LL.PP	
41 - Pubblica illuminazione	131
40 - Taglio dell'erba	
30 - Manto stradale	
15 - Segnaletica	
5 - Arredi urbani	
TURISMO	
- Richieste di strutture ricettive	29
- Orari di apertura di Musei e Parchi	
ASIU	
- Richiesta di maggiore attenzione allo Spazzamento stradale	19
- Posizionamento cassonetti	
TRIBUTI: TARI - TASI - IMU	
- Segnalazioni TARI: taxa troppo alta per una città non così pulita	14
- Segnalazioni TASI/IMU: funzionalità calcolatore sul sito istituzionale	

Reclami e Segnalazioni

A R E E	T O T A L E
POLIZIA MUNICIPALE	
- Segnalazioni sulla viabilità	14
- Richiesta di più controlli all'uscita delle Scuole	
- Maggiore controllo del rispetto dei limiti di velocità nel centro abitato	
AMBIENTE	
- Cani sulle spiagge	11
- Rumorosità in occasione di eventi	
DECORO URBANO	
- Segnalazioni per sollecitare la pulizia della città	10
EVENTI	
- Segnalazioni per i pochi controlli di ordine pubblico	6
PARCHI VAL DI CORNIA	
- Richiesta di controllo sull'utilizzo e gestioni dei parcheggi	6
- Accessibilità ai Musei	
ANAGRAFE	
- Chiusura sportello settimanale	4
ATTIVITA' PRODUTTIVE	
- Segnalazioni per autorizzazione suolo pubblico	4
PROTEZIONE CIVILE	
- Sentieristica cartellonistica insufficiente e percorsi non curati	3
AGRICOLTURA	
- Chiarimenti sui contributi agli allevatori	2

SI EVINCE CHE. . .

Come per l'anno 2013, 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 per quanto riguarda il settore che interessa il Turismo, in particolare le richieste di strutture ricettive e lamentele sugli orari di apertura di Musei e Parchi. Cresce il malcontento per quanto riguarda i servizi ASIU, aumenta la richiesta di maggiore spazzamento stradale e sono diverse le lamentele per il posizionamento dei cassonetti. Di conseguenza a queste problematiche, sono sopraggiunte segnalazioni per quanto riguarda la TARI, la tassa è ritenuta dai cittadini troppo alta per una città non così pulita. Si nota invece una diminuzione delle lamentele all'attenzione della Polizia Municipale, che rimangono comunque ricorrenti. La macroarea legata alla cura del patrimonio paesaggistico e ambientale, nonchè alla preservazione del decoro urbano è ricca di segnalazioni: le lamentele, pur concentrandosi sulla denuncia di continui abbandoni di deiezioni canine, eccessiva rumorosità quando vi sono degli eventi, spaziano dai rifiuti non opportunamente smaltiti a norma nelle idonee aree di raccolta differenziata, alla diffusa incuria dei padroni nel lasciare liberi i cani sulle spiagge pubbliche. Infine, ma non in ordine d'importanza, numerosi utenti lamentano la scarsa accessibilità ai Musei, la cattiva gestione dei parcheggi, la cartellonistica insufficiente e percorsi non curati, ne consegue un'inadeguata promozione delle 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 di informazioni utili legate tanto alla promozione turistica, grazie al continuo aggiornamento del Portale Turismo, accessibile dalla homepage del sito, quanto ad avvertenze di pubblico interesse tramite la pubblicazione di specifici comunicati stampa.

Considerato l'alto numero di accessi, è particolarmente gradito il servizio Rassegna Stampa, che offre giorno dopo giorno, un'esauriente panoramica sulla cronaca locale illustrata dai quotidiani più diffusi, cartacei e online.

Al fine di offrire una più esaustiva risorsa d'informazione, il canale ufficiale YouTube, anch'esso accessibile dalla homepage del sito, è stato ampliato soprattutto per intercettare le richieste di aggiornamenti dagli utenti più giovani, utenti che da quest'anno hanno potuto avvalersi di pagine istituzionali sui social network come Facebook e Twitter.

Riflessioni conclusive

A compimento della relazione del 2014, 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 di ogni comunicazione istituzionale: L'obiettivo proposto 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 informatiche erranee. L'URP è, e dovrà essere ancor più un "meccanismo" finalizzato alla ricezione, redazione e diffusione di 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 online 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.