

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i suoi servizi

Anno 2010

INDICE



Introduzione generale

Contatti telefonici

Premessa ed elaborazioni

Servizio Info Point

Premessa ed elaborazioni

Servizi al cittadino di notariato, assistenza consumatori e sportello Green Point

Riminibici

Premessa ed elaborazioni

Punto d'ascolto

Premessa ed elaborazioni

Indagine di gradimento

Premessa ed elaborazioni

Europe Direct

Introduzione



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

Alla base della relazione tra cittadino e amministrazione c'è la necessità di rispondere in modo adeguato ai bisogni e ai problemi. La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino e un dovere da parte dell'amministrazione.

La legislazione, dal '90 ad oggi, stabilisce, tra gli obiettivi dell'ente locale, quello di "migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti" ed al contempo il cittadino non è più definito "utente del servizio" bensì "cliente del servizio", termine che esplicita il suo ruolo centrale quale destinatario finale dei servizi ed al contempo risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

Nel comune di Rimini l'URP è attivo dal 1999 (inizialmente con il nome di Centro di Informazione Comunale) ed è costituito dal front office (con 8 unità a tempo pieno), dal Punto Europa– Europe Direct (con 1 unità a tempo pieno) e dalla Redazione Web con 3 unità a tempo pieno e 4 a part-time.

FRONT OFFICE URP:

Il FRONT OFFICE URP si è trasferito da Corso d'Augusto a Piazza Cavour nell'Aprile 2010 e, i nuovi spazi più ampi, hanno consentito, di aumentare i servizi offerti ai cittadini.

I servizi e le informazioni che l'ufficio offre ai cittadini sono i seguenti:

- **INFOPOINT:** una sala dell'ufficio è interamente dedicata ad internet e 6 postazioni sono a disposizione dei cittadini che per 60 minuti possono usufruire del servizio gratuitamente. Una password consente di navigare in internet e la si può ottenere iscrivendosi in modo autonomo, avendo a disposizione un cellulare italiano, o richiedendola allo sportello, esibendo un documento di riconoscimento. Il servizio ha avuto un notevole incremento e gli utenti che nel 2010 (da aprile) sono stati 2491, nei primi 5 mesi del 2011 sono stati 2057.
- **WI-FI:** da Aprile 2010 è stata attivata sotto i portici di piazza Cavour, nell'area antistante il front office URP, un servizio di connessioni WI-FI gratuito, che ha costituito la prima "oasi" telematica del comune di Rimini, per garantire ai cittadini e turisti l'utilizzo dei servizi internet. L'originalità del progetto consiste nel fatto che, chiunque utilizza l'accesso WI-FI è in grado di poter interagire con le altre persone presenti sulla rete, creando un social network territoriale.
- **PUNTO D'ASCOLTO:** E' il servizio che consente ai cittadini di presentare esposti, reclami, segnalazioni o suggerimenti in merito a disfunzioni e irregolarità. L'amministrazione garantisce una risposta ad ogni segnalazione, grazie alla rete dei responsabili che l'URP ha creato, sia interna all'amministrazione con 20 referenti, sia esterna, con la collaborazione di 10 enti: ANTHEA, HERA, HERA LUCE, ASL, ANAS, PROVINCIA, ARPA, AGENZIA MOBILITA', ENEL.
Il "Disciplinare di gestione delle segnalazioni dei cittadini" che definisce le modalità del servizio e i tempi di risposta, è stato sottoposto e approvato dalla Giunta comunale nella seduta del 05/05/2010.
Il servizio, attivo dal 2007, ha registrato un notevole incremento grazie anche all'attivazione del servizio attraverso internet, all'apertura della pagina Facebook e all'aumentata fiducia da parte dei cittadini nei confronti dell'Amministrazione. Nel 2010 sono state 1350 le segnalazioni pervenute, mentre nei primi 5 mesi del 2011 circa 500.
- **RIMININBICI:** il servizio di bike sharing, denominato "Rimininbici" e attivato nel luglio 2008, mette a disposizione gratuitamente dei cittadini 136 biciclette. L'Urp si occupa della

gestione del rapporto con i cittadini, della distribuzione delle chiavi necessarie per l'uso delle biciclette, dei richiami in caso di non rispetto del disciplinare e dei contatti con la cooperativa che si occupa della manutenzione. Attualmente gli iscritti sono 867 e tutte le chiavi a disposizione dell'ufficio sono andate esaurite.

- **SPORTELLI PER I CITTADINI:** con l'attivazione di alcuni sportelli tematici, l'ufficio offre ai cittadini un servizio di consulenza gratuita. Nell'aprile del 2010, grazie alla collaborazione e al protocollo d'intesa stipulato con il Collegio notarile di Forlì, è stato attivato lo sportello notarile denominato "Il notaio risponde". 2 notai sono a disposizione tutti i martedì pomeriggio per informazioni relative ad acquisto casa, mutui, successioni, donazioni, regime patrimoniale tra coniugi e quant'altro di loro competenza. Il servizio è stato utilizzato nel 2010 da 170 utenti, mentre nei primi 5 mesi del 2011 da 144 utenti.

Lo sportello dei consumatori è stato attivato ad ottobre 2010 grazie alla collaborazione e al protocollo d'intesa stipulato con le associazioni di difesa dei consumatori presenti sul territorio. 7 associazioni si alternano tutti i giovedì pomeriggio e forniscono informazioni sui diritti dei consumatori, letture contratti e utenze, fenomeni dell'usura, informazione ed educazione al consumo. Nel 2010 il servizio è stato utilizzato da 30 utenti, mentre nei primi 5 mesi del 2011 da 52 utenti.

Lo sportello energia è stato attivato ad aprile 2010 in occasione di bandi e iniziative dedicate al tema del risparmio energetico e delle energie alternative, grazie alla collaborazione dell'U.O. Gestione qualità e servizi ambientali e sicurezza del Comune di Rimini. E' stato utilizzato da 60 utenti.

Per gestire al meglio gli sportelli ed evitare attese e disagi ai cittadini, l'ufficio funge da segreteria degli sportelli e cura le prenotazioni e le disdette, i contatti con gli esperti e la gestione della saletta.

Anche per il 2011 si stanno attivando contatti con altri enti e organizzazioni per ampliare il servizio e offrire alla cittadinanza la consulenza di altri professionisti.

- **RIMINI CITY PASS:** è la card turistico culturale che offre riduzioni e servizi per chi vuole scoprire i gioielli di arte e cultura della città di Rimini. E' stata promossa dal Comune di Rimini in collaborazione con Tram Servizi e Rimini Reservation e con il contributo della Fondazione Carim e della Provincia di Rimini. L'ufficio si occupa dello stoccaggio, del confezionamento e della vendita del Rimini city pass sia ai singoli cittadini e turisti, sia alle associazioni di categoria e alle attività commerciali.
- **ACCESSO AGLI ATTI:** l'ufficio si occupa del rilascio degli atti richiesti dai cittadini. Il rilascio può essere immediato, per gli atti disponibili presso l'URP, rimandato per quelli da reperire presso altri uffici.
- **DISTRIBUZIONE MODULISTICA:** l'ufficio si occupa della distribuzione di diversi tipi di modulistica tra cui moduli per: iscrizioni alle scuole comunali (asili nido e scuole per l'infanzia), pagamento tributi (ICI, IS COP), richieste di accesso ai contributi comunali, autocertificazioni, attività e imprese, dichiarazioni dei redditi (730 e Unico), concorsi, ecc.
- **INFORMAZIONI:** L'attività principale dell'ufficio è sicuramente l'informazione. L'ufficio è in grado di fornire, oltre che le informazioni di primo livello per ogni ufficio comunale (luogo, orario, telefono, referente) molte informazioni di secondo livello sulle attività svolte dall'amministrazione. Inoltre fornisce informazioni su altri enti pubblici e uffici del territorio, sugli eventi e sulle informazioni turistiche della città. La banca dati di cui dispone l'ufficio, è continuamente aggiornata dalla redazione web ed è on-line.
- **CONCORSI:** L'ufficio pubblica, sul sito internet del comune di Rimini, i concorsi pubblici di altri enti pubblici che pervengono all'ufficio e inoltre fino al 31/12/2010 si è occupato della gestione dell'albo pretorio dei concorsi.

EUROPE DIRECT - PUNTO EUROPA:

- **INTEGRAZIONE PUNTO EUROPA - URP:** nel corso del 2010 è stato completato il progetto di inserimento del Europe Direct - Punto Europa all'interno del front office URP migliorando il servizio con l'ampliamento dell'orario di apertura per il reperimento dei materiali e le informazioni di primo livello.
- **ATTIVITA' DI INFORMAZIONE TERRITORIALE:** è stata perfezionata la mission del nuovo Europe Direct - Punto Europa in particolare rispetto alla sua attività di animazione territoriale sui temi di competenza dell'Unione Europea. Si è amplificata l'attività a favore delle scuole, sia per complessità dei progetti, sia per numero di incontri realizzati e si è dato maggior spazio alle priorità di comunicazione annuale dell'Unione Europea.

Per adeguare i propri servizi alle necessità dei cittadini, l'URP ha voluto, nel 2010 in modo più ampio dell'anno precedente, monitorare dal punto di vista quantitativo e qualitativo i suoi servizi.

Quantitativamente sono state misurati gli accessi all'ufficio per usufruire dei vari servizi che esso offre, nonché le caratteristiche dell'utenza e, dove questo non è stato possibile, sono stati misurati il numero di servizi erogati.

I servizi di maggior rilevanza sono stati analizzati in maniera più approfondita nei capitoli successivi

Qualitativamente l'ufficio ha utilizzato lo strumento della Customer satisfaction per valutare i servizi offerti, e ascoltare i bisogni dei cittadini, somministrando all'utenza, da inizio novembre 2010 al 31 gennaio 2011, un questionario di gradimento. Tale operazione verrà ripetuta periodicamente anche nel corso del 2011.

mentre si riportano di seguito le cifre che riguardano le altre attività lavoro dell'URP si compone di un corollario di altre attività.

In cifre: nel corso del 2010 sono stati pubblicati sul sito del Comune di Rimini circa 600 concorsi di Enti pubblici, dei quali 309 affissi all'Albo pretorio concorsi; abbiamo risposto alle richieste dei cittadini che quotidianamente ci contattano personalmente, via telefono o via e-mail con circa 90.000 informazioni tra semplici complesse, abbiamo distribuito più di 4000 moduli di vario tipo e di competenza di vari uffici comunali e non, abbiamo inoltre provveduto a soddisfare 41 richieste di accesso agli atti.

Per conformarsi ai principi sopra espressi, l'Ufficio Relazione con il Pubblico, ha somministrato all'utenza, da inizio novembre 2010 al 31 gennaio 2011, un questionario di gradimento. Tale operazione verrà ripetuta periodicamente anche nel corso del 2011.

Rilevare la customer satisfaction ci ha aiutato a comprendere meglio i destinatari ultimi della nostra attività nonché di valutare il grado di soddisfazione dell'utenza, cioè se le prestazioni erogate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico coincidono con le aspettative dei "clienti" corrisposti.

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del cliente vengono quindi assunte quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/ri-progettazione ed erogazione dello stesso.

CONTATTI TELEFONICI

Il telefono rappresenta uno degli strumenti preferiti dell'utenza perché offre un contatto diretto con l'operatore e fornisce, allo stesso tempo, un senso di maggior sicurezza. E' proprio per questo che i contatti telefonici rappresentano buona parte dell'attività dell'Urp.

Vengono analizzate le telefonate in entrata ed in uscita come canale di accoglienza, richiesta informazioni e raccolta segnalazioni.

Il traffico entrante (comprensivo dei fax) è di **19.263** telefonate, su quattro linee telefoniche e due linee telefax, per minimo 30 ore settimanali di apertura al pubblico. Durante le ore di chiusura dell'ufficio, è comunque attiva una segreteria telefonica a disposizione dei cittadini che vengono ricontattati qualora lascino un messaggio.

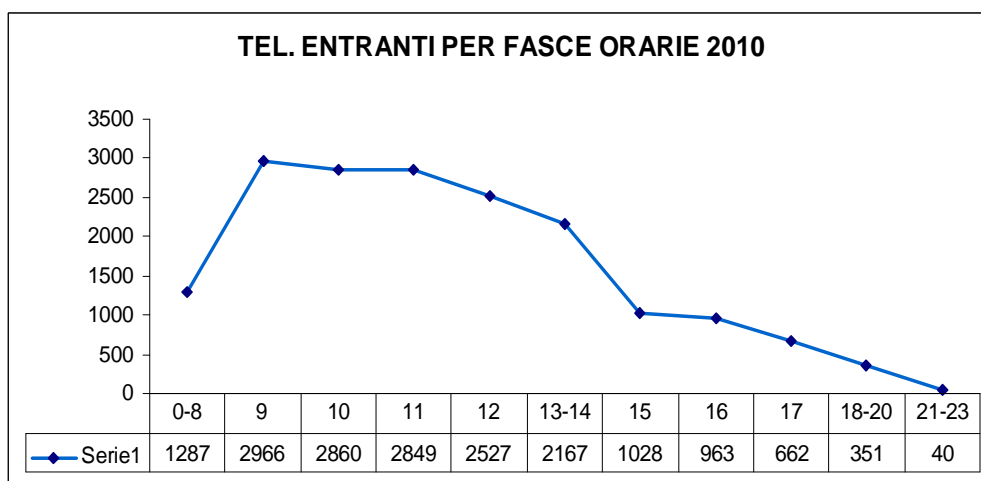
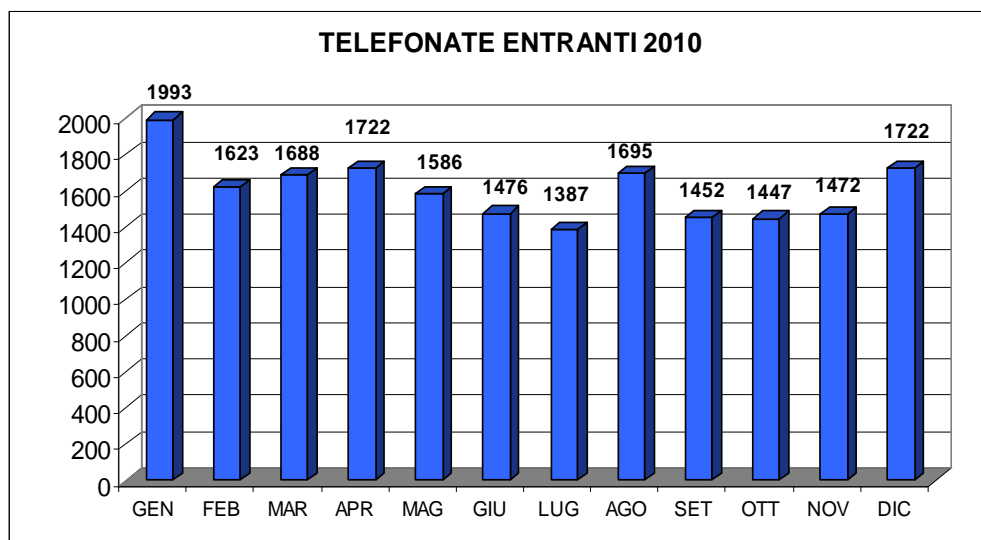
Il traffico in uscita è di 14.364 telefonate.

Al front office una persona si occupa esclusivamente dell'accoglienza telefonica supportata dai colleghi.

I dati sono disaggregati per mese e orario.

A causa della rottura di un server non sono disponibili i dati di Agosto che sono stati sostituiti da una media degli altri mesi.

Il flusso delle telefonate entranti si distribuisce in maniera abbastanza omogenea nei vari mesi dell'anno con punte massime nei mesi invernali. Le ore di maggior traffico telefonico entrante sono quelle della mattina infatti il 64% si concentra dalle 9 alle 12, anche se arrivano all'urp telefonate a tutte le ore del giorno e della notte.

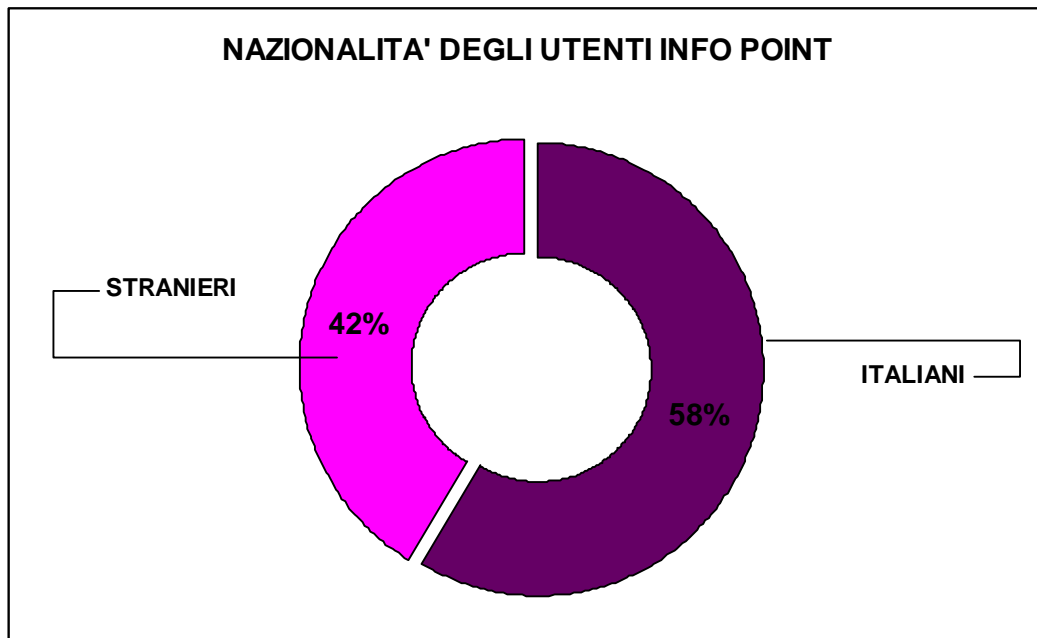


SERVIZIO INFO POINT

L'Urp cambiando sede ha ampliato il servizio di consultazione internet gratuito, aumentando le postazioni info point da 2 a 6 ed attivando un nuovo collegamento Wi-Fi, sia all'interno degli uffici che nell'area esterna (i portici della piazza Cavour e parte della piazza stessa).

Le elaborazioni grafiche illustrano, i dati relativi alle connessioni mensili totali e utenti unici mensili più le registrazioni totali effettuate dagli utenti sia interni sia che di quelli che navigano con mezzi propri nell'area esterna.

Da maggio a fine settembre 2010 in via sperimentale abbiamo analizzato la nazionalità degli utenti che si recavano quotidianamente nei nostri uffici per connettersi ad internet, con i seguenti risultati:



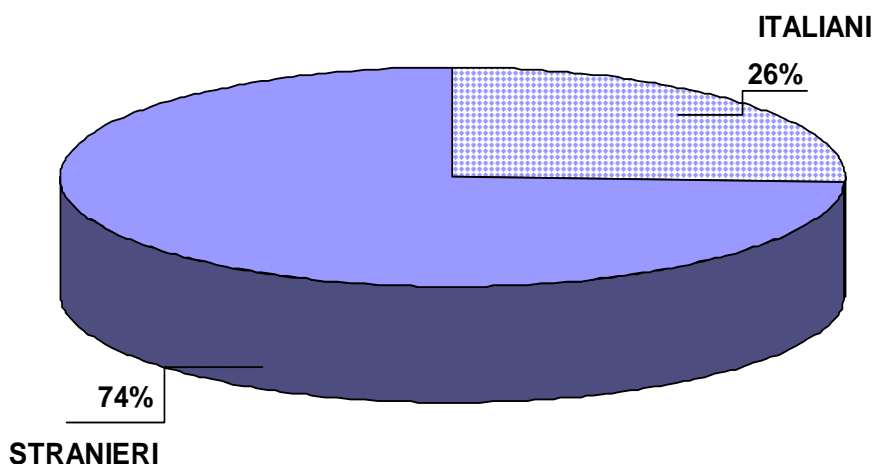
Fonte: Urp

Per le registrazioni effettuate all'interno dell'ufficio dagli addetti Urp, per stranieri e italiani che non possiedono un'utenza telefonica mobile italiana e che quindi non possono procedere all'autoregistrazione, è stato possibile ricavare un maggior dettaglio, si è potuto analizzare, oltre al numero di italiani e stranieri, anche le nazionalità di coloro che sono stati registrati.

Italiana	15	Colombiana	2	Australiana	1	Islandese	1
Francese	5	Olandese	2	Austriaca	1	lussemburghese	1
Polacca	5	Svizzera	2	Belga	1	Neo Zelandese	1
Russa	5	Tedesca	2	Canadese	1	Svedese	1
Americana	4	Olandese	2	Fillandese	1	Tunisino	1
Straniero	3	Algerina	1	Inglese	1		

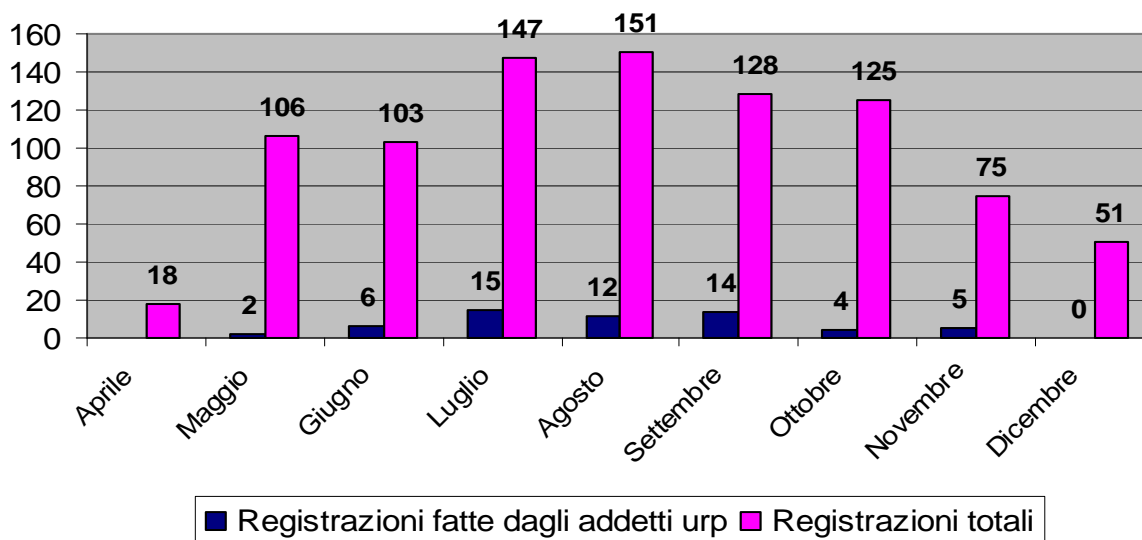
Fonte: Urp

Registrazioni Urp utenti Info Point per cittadinanza



Fonte: dati Urp

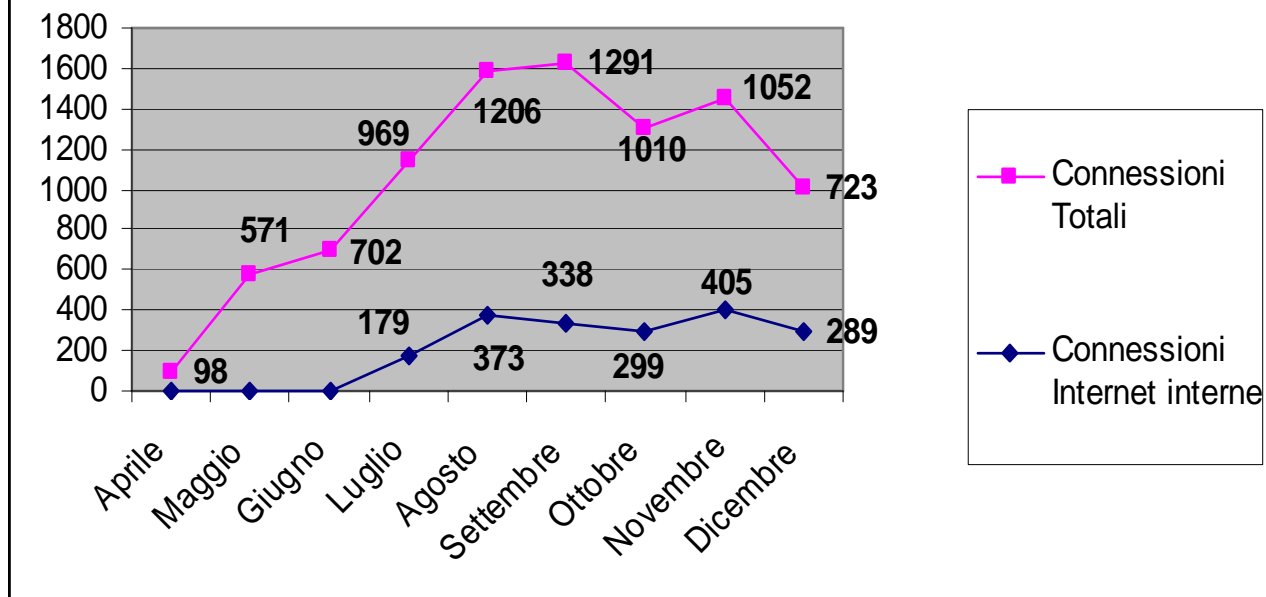
Registrazioni al servizio Info Point



Fonte: Urp e Futur3

I dati relativi agli utenti che si sono rivolti all'Urp per navigare in Internet sono disponibili solo da fine giugno 2010, data in cui l'ufficio ha deciso di dotarsi di un registro. Questi ultimi, aggregati per mese vengono messi a confronto con le connessioni totali, anch'esse aggregate per mese, effettuate nell'area coperta dal servizio Wi-Fi, che invece partono dal mese di attivazione del servizio. Abbiamo in totale **7622** connessioni in 7 mesi e 10 giorni di funzionamento del servizio, gli utenti che si sono rivolti all'ufficio sono 1883 in neanche 6 mesi, con una media arrotondata per difetto di 15 persone ogni giorno di apertura.

Connessioni interne e totali alla rete Wi-Fi



Fonte: Urp e Futur3

Il servizio ha avuto un picco nei mesi estivi, sia per l'afflusso dei turisti, sia perché sempre un maggior numero di utenti ne è venuto a conoscenza, rimanendo comunque stabile con una piccola flessione a fine anno.

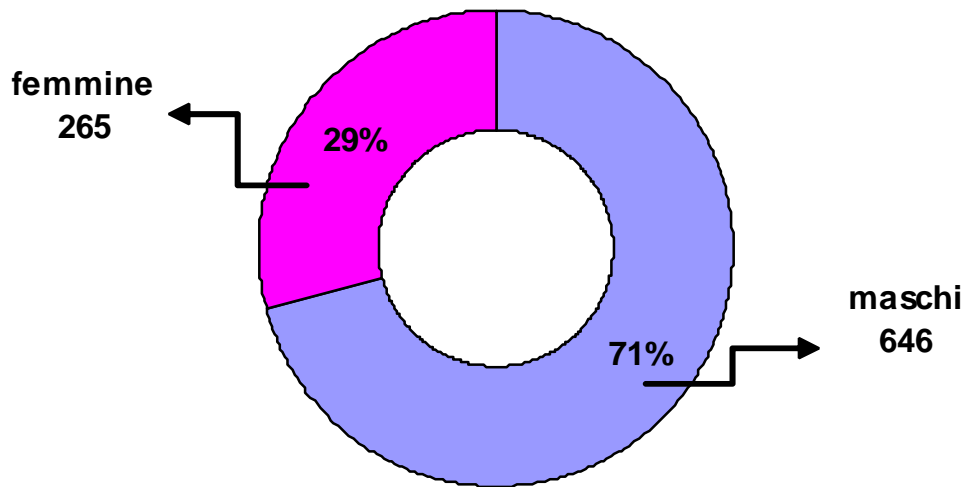
Le fasce d'età che nel 2010 hanno maggiormente utilizzato la connessione Wi-Fi sono quelle estreme: quella dei ragazzi con meno di 18 anni e quella degli over 45, mentre i maschi che utilizzano la connessione sono più del doppio delle femmine (maschi 646, femmine 265)

Registrazioni per fascia d'età	
< 18	838
18-25	217
25-35	223
35-45	212
>45	725

Considerando che, dell'ufficio non è possibile accompagnato da un servizio, si evidenzia l'utilizzo massiccio dell'area Wi-Fi esterna di questa fascia d'età.

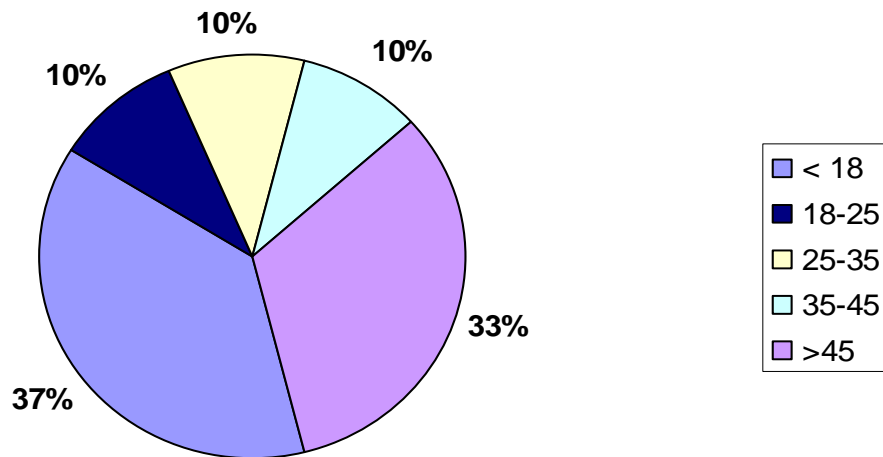
all'interno per un minorenne non genitore, accedere al

Registrazioni per sesso



Fonte: dati Urp

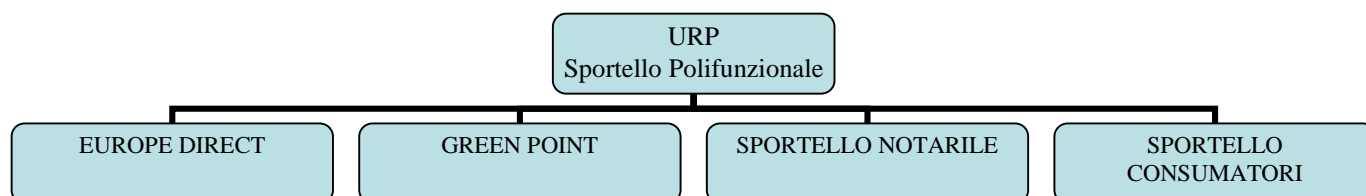
Registrazioni per fascia d'età



Fonte: dati Urp

Servizi al cittadino di notariato, assistenza consumatori, sportello Green Point, Europe Direct

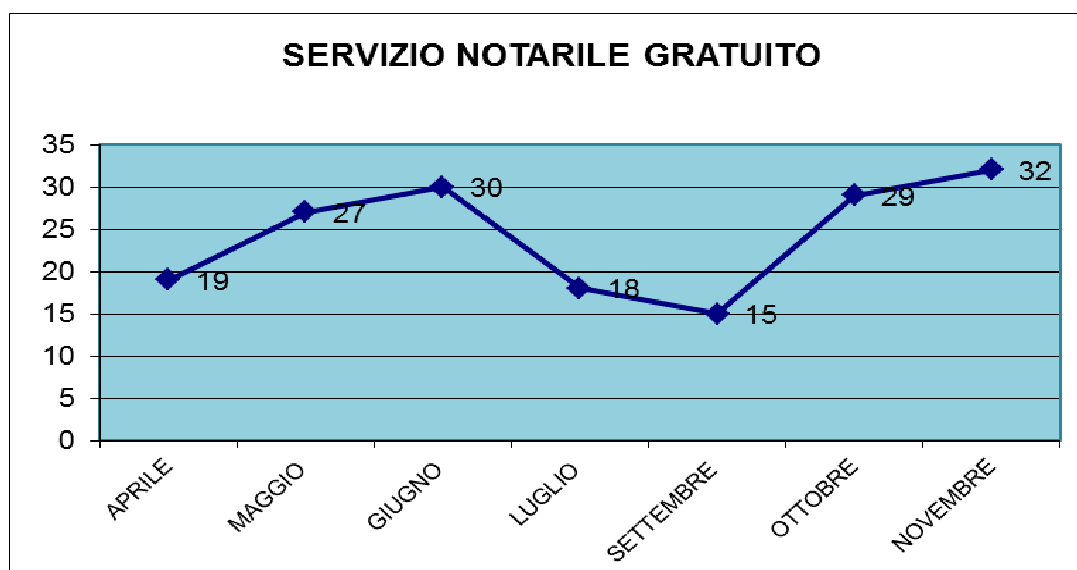
Nel corso dell'anno 2010, con il trasloco nei nuovi locali in Piazza Cavour, nell'ottica di una crescita a favore del cittadino, L'URP ha ampliato la sua funzione di Sportello Polifunzionale attivando con successo vari servizi gratuiti rivolti ai cittadini.



Il Comune di Rimini ed il **Consiglio Notarile di Forlì e Rimini**, in collaborazione con il Comitato Regionale dei Consigli Notarili dell'Emilia-Romagna, hanno promosso l'apertura di uno sportello, per fornire un servizio d'informazione e di consulenza gratuita a cui tutti i cittadini potranno accedere per ottenere informazioni utili sull'acquisto della casa, sulla stipula di un mutuo ipotecario, su argomenti attinenti a famiglia, successioni, donazioni, relativo trattamento fiscale, ruolo e funzione di garanzia del notaio nelle contrattazioni.

Il servizio è formalmente partito il 20 aprile 2010 con l'apertura una volta alla settimana per due ore.

Sotto viene illustrato il numero di utenti che mese per mese si sono rivolti a tale sportello, considerando che il servizio è stato sospeso dal 27 luglio al 20 settembre ed è terminato il 30 novembre.

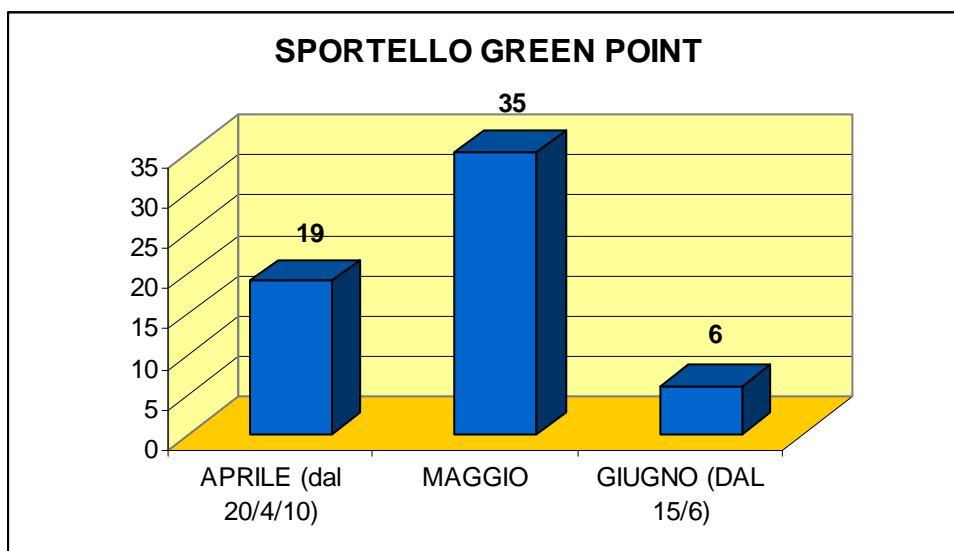


Fonte: dati Urp

Dal 20 aprile 2010 a fine giugno, con una interruzione i primi 15 giorni di giugno, è stato attivo all'interno dei locali dell'Urp lo **Sportello Green Point** in occasione del bando sull'energia fotovoltaica "Cento Impianti per cento comuni".

Un consulente esterno era a disposizione dei cittadini per informazioni sulle caratteristiche tecniche del bando due giorni alla settimana per 3 ore.

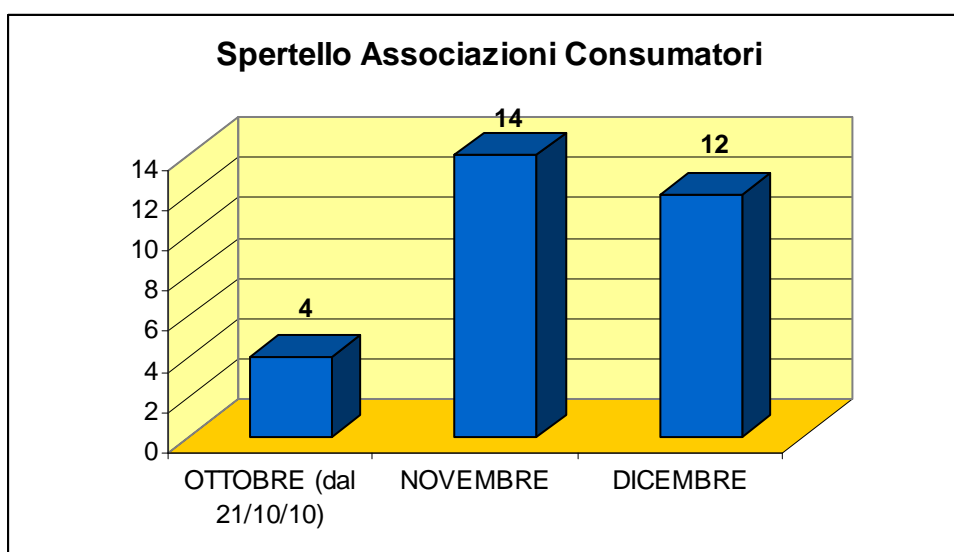
Vengono riassunti sotto il numero di utenti che si sono rivolti ai nostri uffici per tale consulenza nell'anno 2010.



Fonte: dati Urp

Il 21 ottobre 2010 è partito in seguito ad un accordo di programma con le Associazioni consumatori lo **Sportello Consumatori**, attivato presso i locali dell'Urp per 3 ore settimanali e che proseguirà fino agli inizi del 2012.

Sotto il numero di utenti che si sono avvalsi di questo servizio.



Fonte: dati Urp

RIMINIBICI

Il servizio, avviato nel settembre del 2008, offre biciclette comunali gratuite ad uso pubblico.

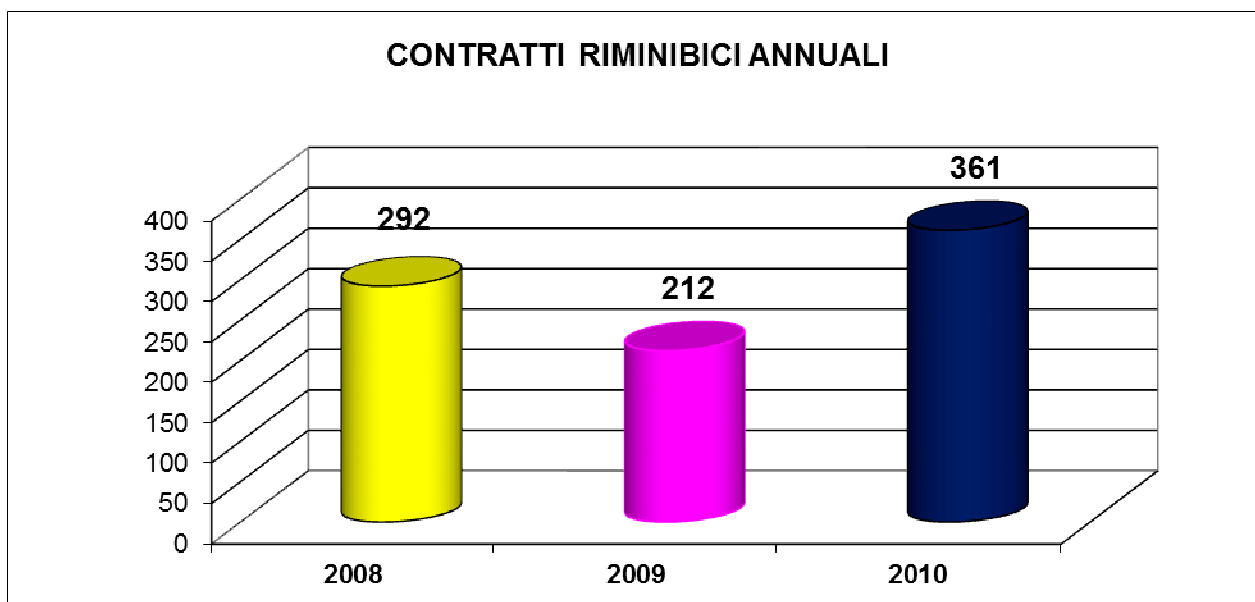
L'Obiettivo del progetto è di favorire la mobilità sostenibile per ridurre il traffico cittadino e l'inquinamento dell'aria, attraverso la disponibilità di biciclette pubbliche in postazioni appositamente attrezzate per i cittadini domiciliati e residenti a Rimini, residenti nella regione Emilia Romagna e nella Provincia di Pesaro-Urbino, che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico per raggiungere la città o che parcheggiano l'auto privata ed intendono accedere al centro città con la bicicletta.

Il progetto è stato presentato dall'Assessorato all'Ambiente. L'Urp gestisce le biciclette e rilascia la chiave che ne consente l'utilizzo nelle modalità previste dal regolamento, dietro compilazione di un'apposita modulistica e il versamento di un deposito cauzionale (10 euro).

Nei primi mesi del 2010, con biciclette e postazioni più numerose sul territorio cresce "Riminibici". Il servizio è stato potenziato in queste ultime settimane: le 6 postazioni sono diventate 16 e le biciclette disponibili sono passate da 52 a 136 - 80 delle quali coperte con pensiline.

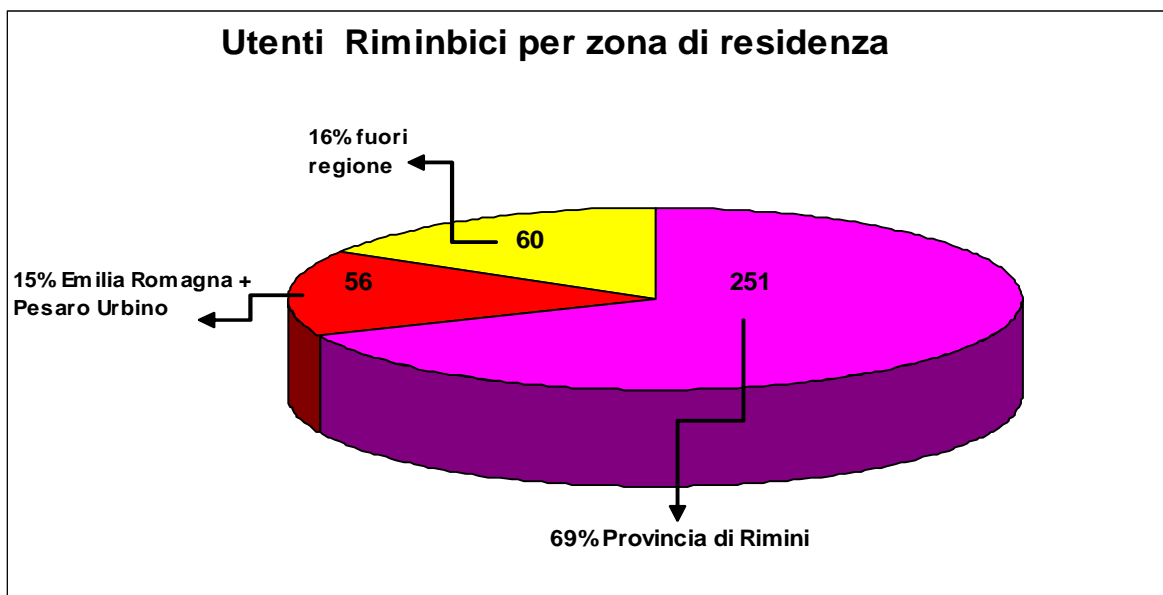
Nel 2010 sono stati siglati **361** contratti, concluse 21 pratiche degli anni precedenti e cambiate 5 chiavi per furti o smarrimenti. Sono inoltre incassati 13 depositi cauzionali e 36 svincoli (di pratiche del 2010: 6 svincoli e 23 incassi)

Riminibici è cresciuto negli anni segno di un altro gradimento da parte della cittadinanza che tende una volta fatto il contratto a mantenere la chiave, infatti si passa dai 107 giorni di detenzione della chiave del 2009 ai 229 giorni del 2010.

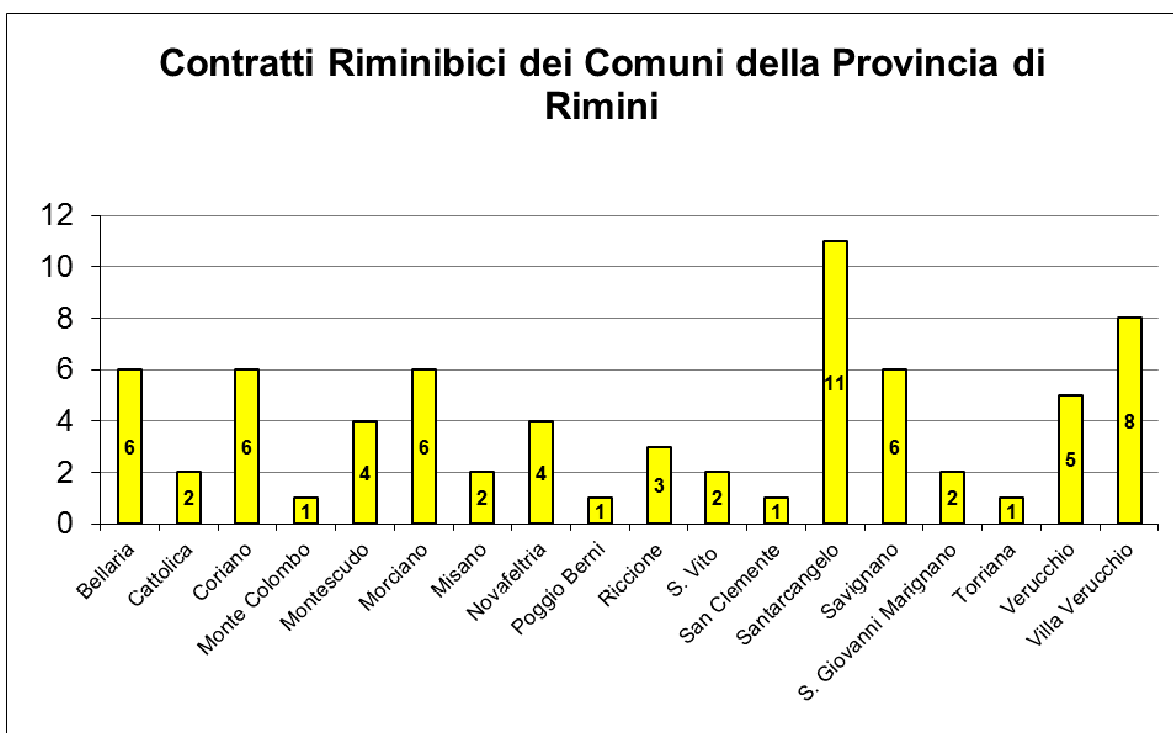


Fonte: dati Urp

Il 69% delle persone che hanno stipulato un contratto di Bike Sharing sono della Provincia di Rimini (il 72% di questi risiedono a Rimini) e solo il 16% risiede fuori regione ma possiede un domicilio in zona.



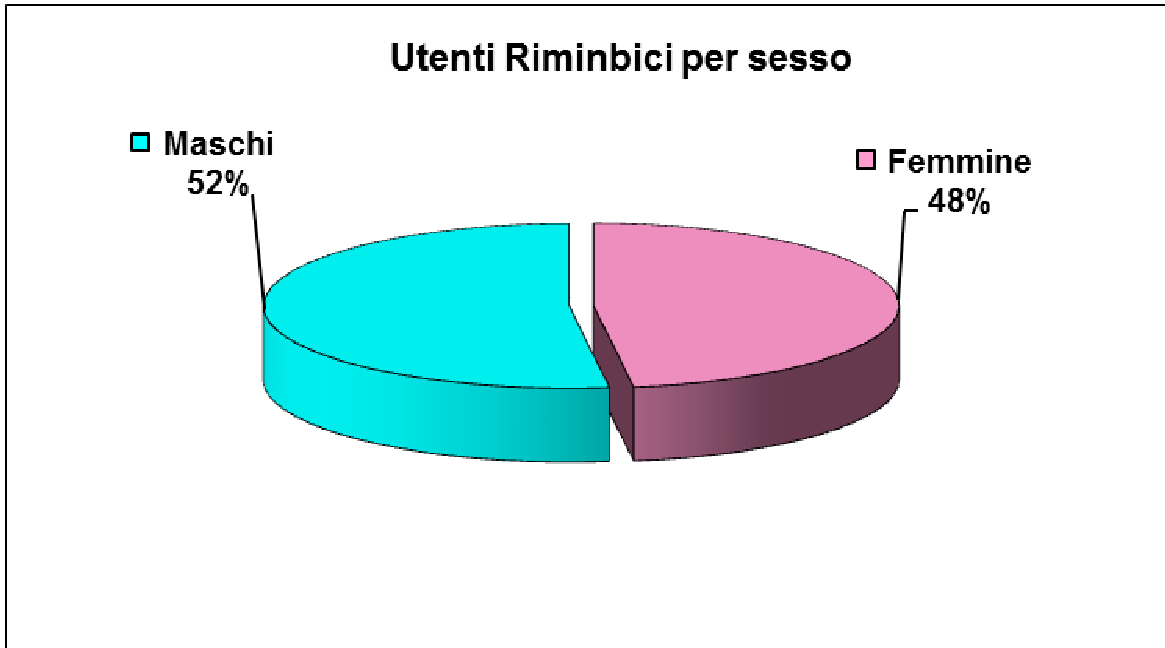
Fonte: dati Urp



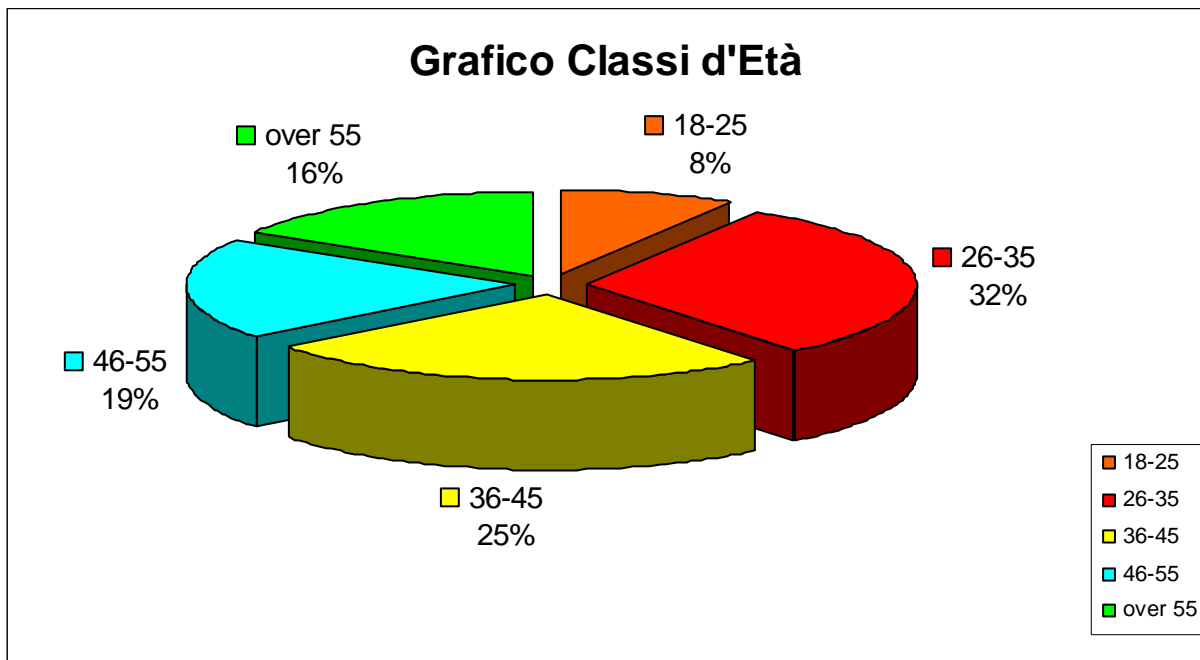
Fonte: dati Urp

Chi utilizza la bicicletta sono in ugual misura donne e uomini, con una leggera maggioranza di uomini, mentre tra i comuni in provincia che maggiormente hanno aderito al servizio troviamo Santarcangelo e Villa Verucchio.

Analizzando l'età dei fruitori si può notare che maggiormente il servizio è utilizzato dalla fascia d'età che va dai 26 ai 45 anni.



Fonte: dati Urp



Fonte: dati Urp

PUNTO

D'ASCOLTO

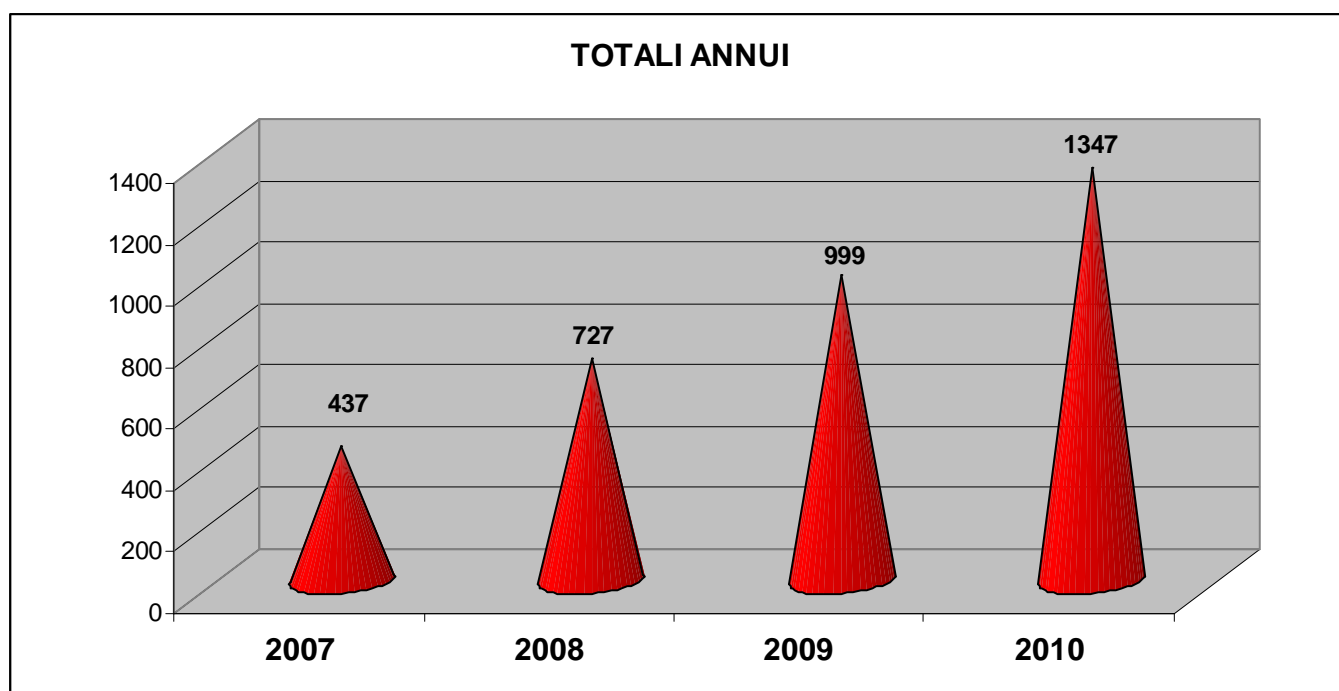
Nel 2007 è stato formalmente presentato ed attivato il progetto speciale “Una risposta sempre – Punto d’Ascolto” che ha perseguito in questi anni i seguenti obiettivi:

1. Migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.
2. Accrescere la consapevolezza e la partecipazione dei cittadini alla vita della comunità locale.
3. Organizzare una gestione delle segnalazioni efficace ed efficiente, con un processo condiviso e trasversale a tutta l’Amministrazione Comunale.
4. Recuperare la fiducia nella Pubblica Amministrazione da parte dei cittadini, fornendo “sempre” una risposta in tempi certi alle loro segnalazioni.

L’Urp, con la collaborazione di altri servizi comunali e referenti di enti esterni all’Amministrazione, in questi anni, si è impegnato per il raggiungimento di questi obiettivi, formalizzando il tutto con la delibera di Giunta 152 del 4.5.2010 con la quale veniva approvato il Disciplinare.

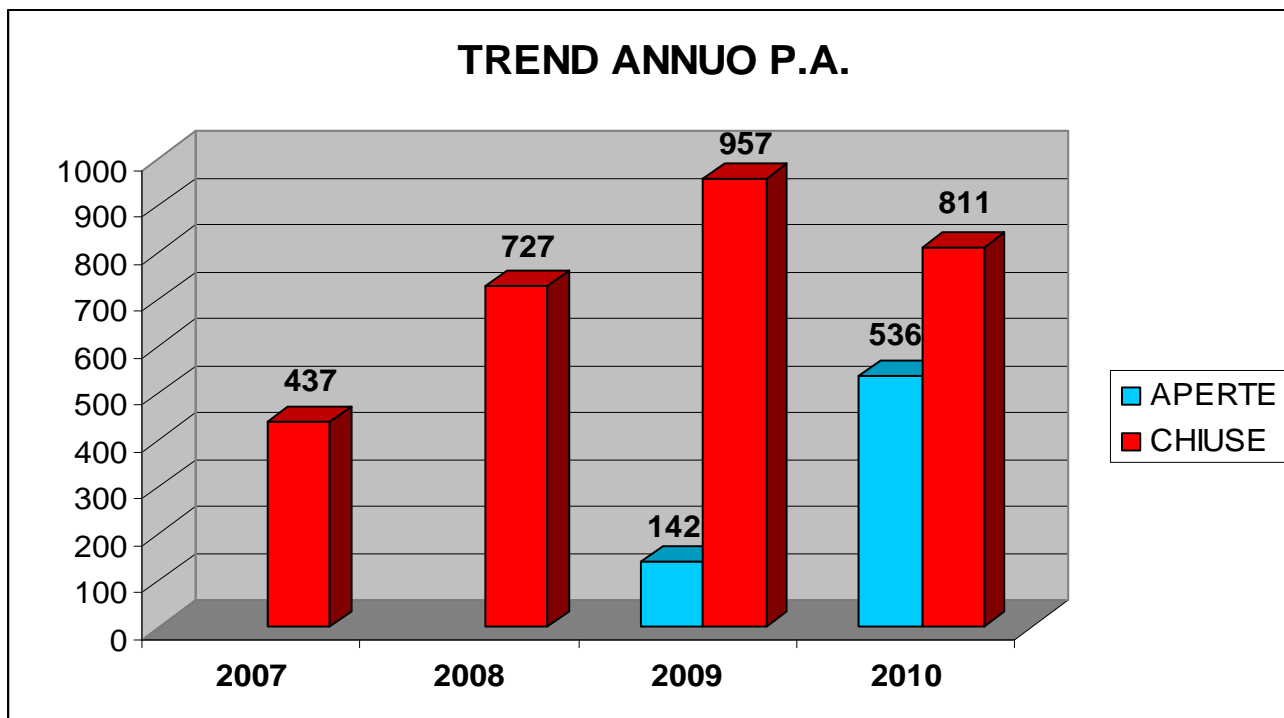
In questi anni lavorando in prima linea, noi addetti dell’Urp abbiamo visto crescere il numero dei cittadini che si rivolgono a noi con segnalazioni, suggerimenti, ecc. e abbiamo potuto constatare il gradimento della cittadinanza verso questo servizio, perché li fa sentire di avere voce in capitolo e soprattutto di ottenere risposte mai ottenute prima.

Rispetto all’anno di inizio, il 2007 le segnalazione che sono state proposte attraverso il Servizio Punto d’ascolto sono aumentate del 66% nel 2008, del 119% nel 2009 e del 208% nel 2010, con un incremento medio annuo del 46%.

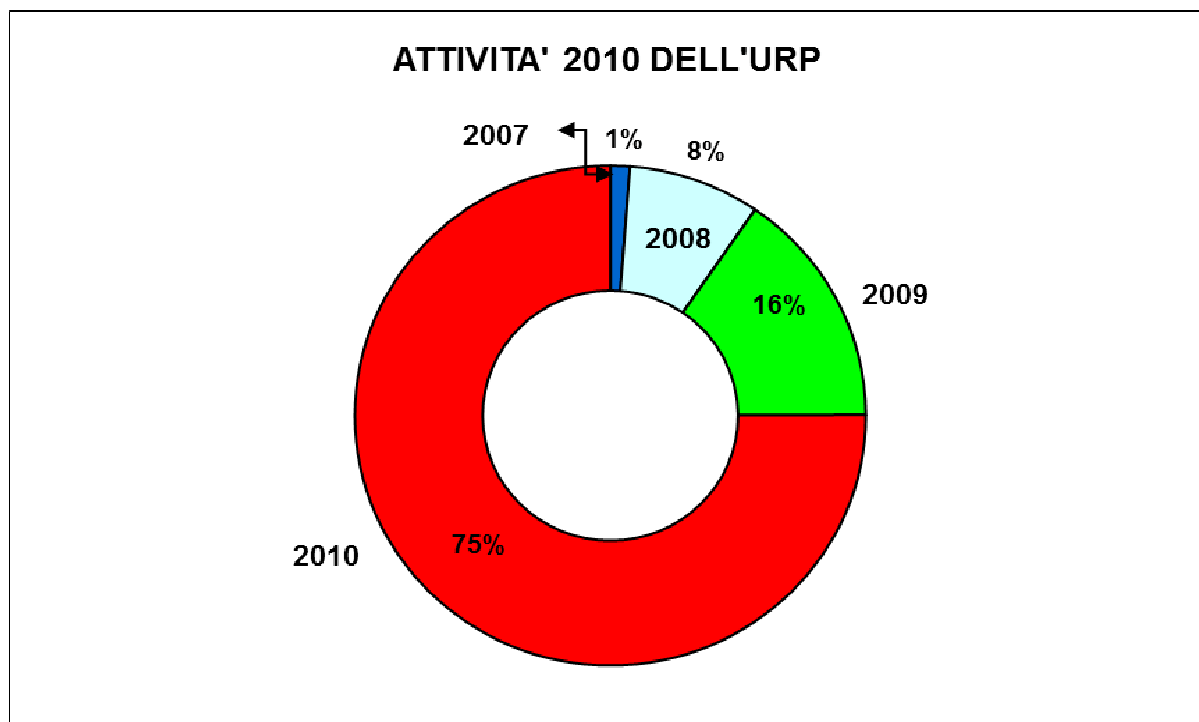


Fonte: dati Urp + Engineering

Nel corso del 2010 gli addetti dell'Urp hanno provveduto a chiudere d'ufficio: 22 segnalazioni rimaste aperte del 2007, 150 del 2008 e sul totale di 276 chiuse del 2009 quelle chiuse d'ufficio sono 144, oltre ovviamente le 1347 inserite del 2010. Arrivando così a gestire quasi tutti i sospesi e i pregressi.



Fonte: dati Urp + Engineering

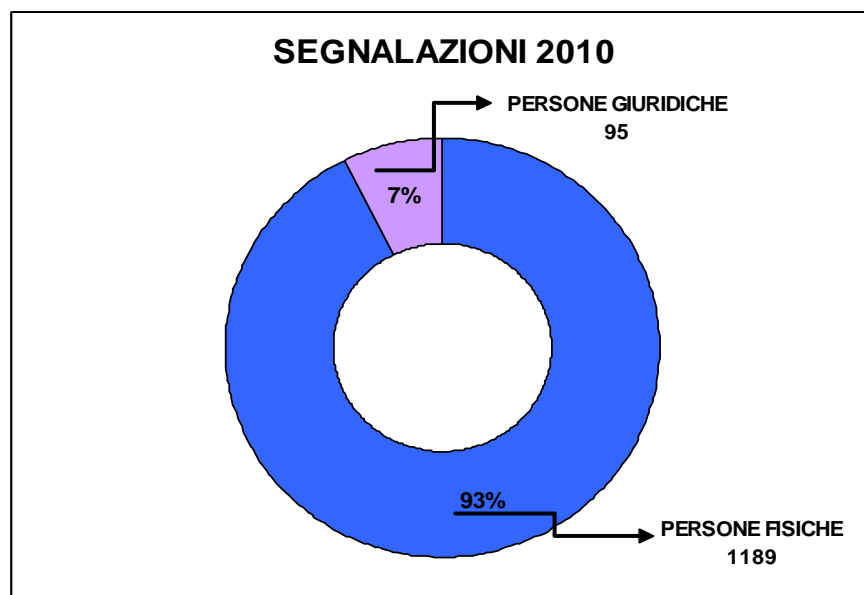


Fonte: dati Urp

ANNO	APERTE	CHIUSE	TOTALE	CHIUSE NEL 2010	
2007		437	437	22*	*TUTTE D'UFFICIO
2008		727	727	150*	*TUTTE D'UFFICIO
2009	142	957	999	276*	*144 CHIUSE D'UFFICIO
2010	536	811	1347		

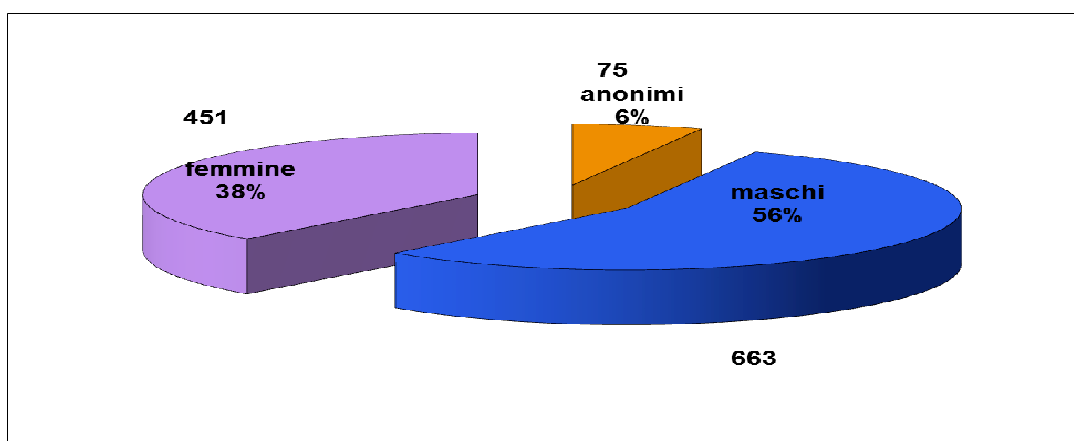
Analizzando gli utenti del Punto d'Ascolto non si riscontrano grandi cambiamenti rispetto all'anno precedente nella composizione per sesso, anche se sono dimezzate il numero delle segnalazioni anonime.

Anche nel 2010 si evidenzia una netta prevalenza di cittadini rispetto a persone giuridiche.



Fonte: dati Urp

E' questo il successo del servizio del Punto d'Ascolto, il cittadino si sente, attraverso questo strumento, di avere un ruolo nell'amministrazione e di contribuire a migliorare la fruibilità e i servizi della città.



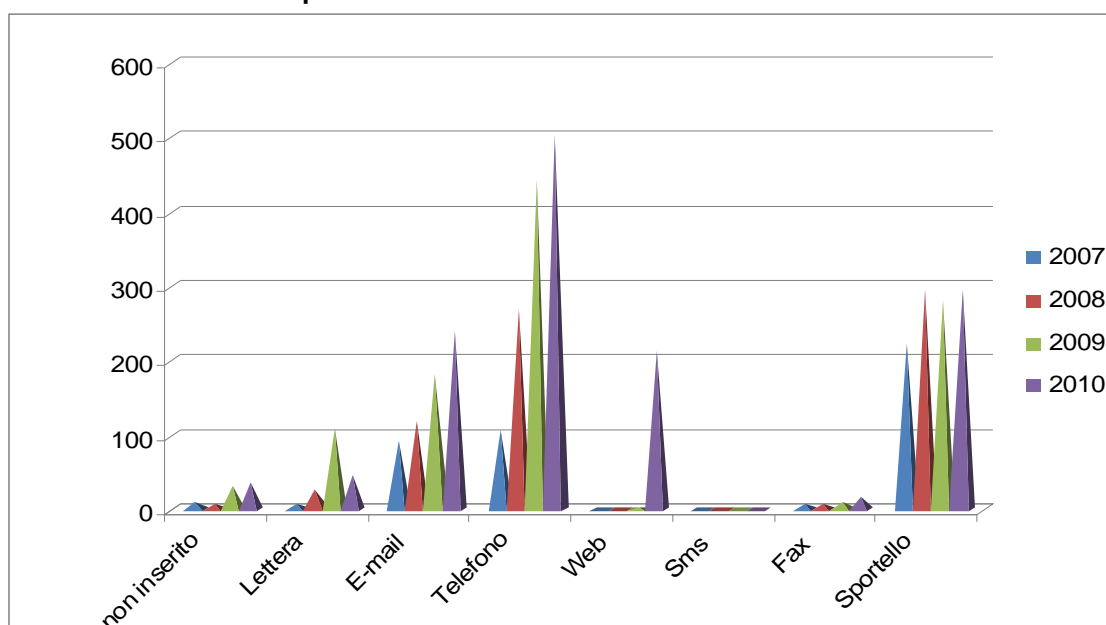
Fonte: dati Urp

I canali più utilizzati dai cittadini per presentare esposti segnalazioni e suggerimenti è sicuramente il telefono, molto probabilmente per la sensazione di anonimato che dà e la rapidità con cui attivano la segnalazione. Oltre al telefono si distinguono sportello e web, quest'ultimo si è sviluppato nel 2010 avendo arricchito il sito web con un form per la compilazione on line delle segnalazioni e avendo aperto una pagina facebook (55 segnalazioni ci sono pervenute tramite facebook)

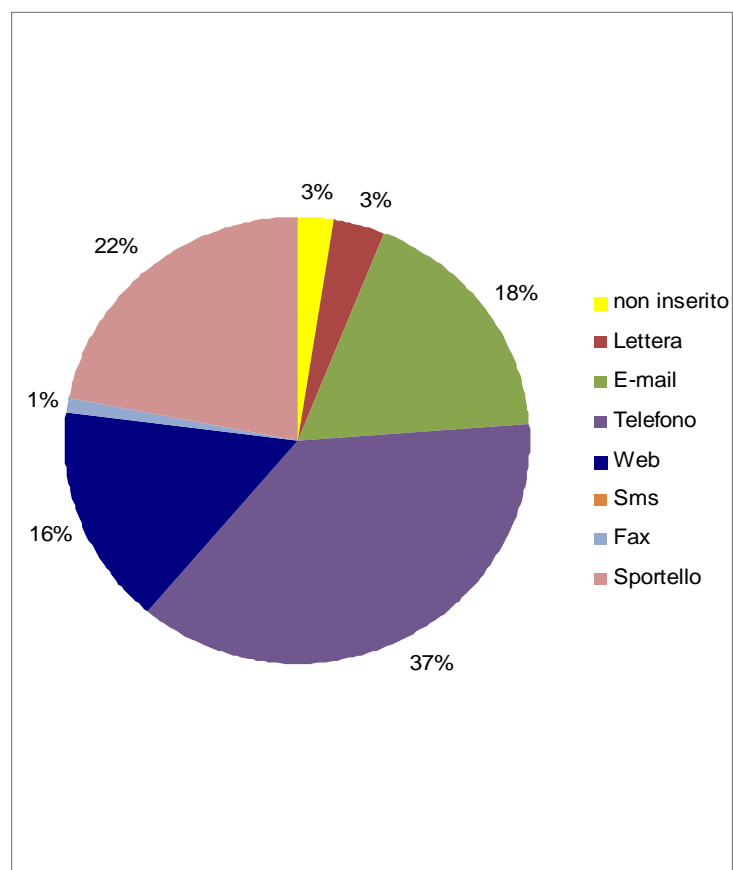
Segnalazioni per canale di comunicazione				
	2007	2008	2009	2010
non inserito	9	6	31	35
Lettera	8	27	108	46
E-mail	91	118	182	240
Telefono	107	268	444	503
Web	0	0	2	212
Sms	0	0	0	0
Fax	6	7	10	17
Sportello	222	294	281	295
TOTALE	443	720	1058	1348

Fonte: dati Engeneering

Segnalazioni anni 2007-2008-2009-2010 per canali di comunicazione

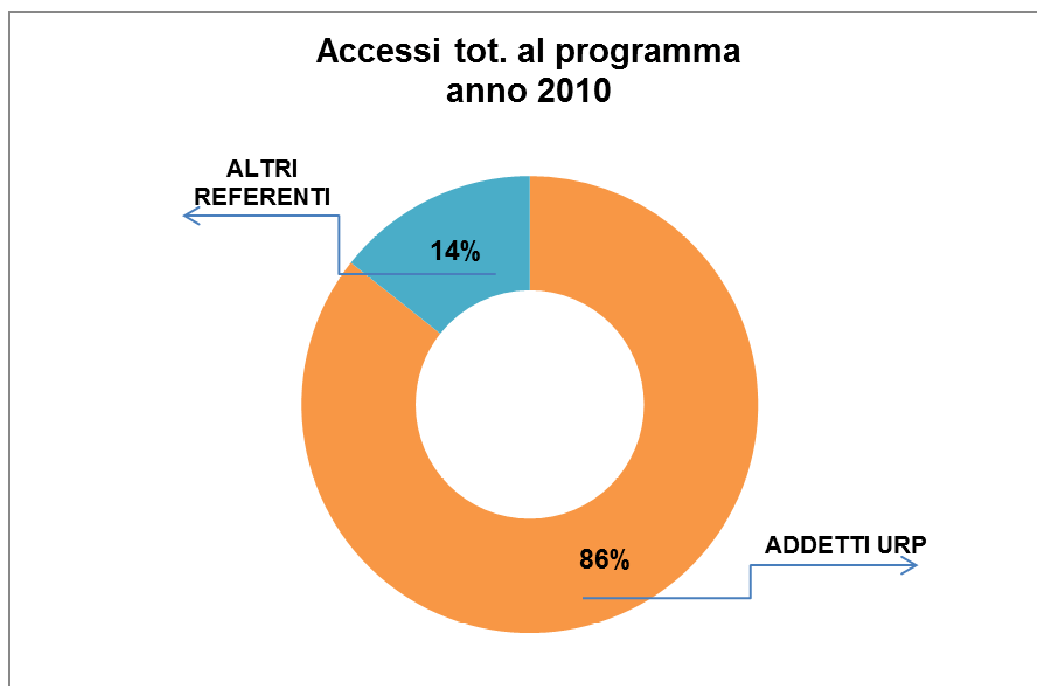


Fonte: dati Engeneering



Fonte: dati Engeneering

Concretamente l'attività del punto d'ascolto viene svolta, almeno per quanto riguarda il personale interno all'Amministrazione, dal personale dell'Urp, nelle proporzioni illustrate sotto:



Fonte: dati Urp

Si nota addirittura una diminuzione rispetto all'anno precedente dell'attività degli altri referenti che passa dal 19% al 14% pur avendo formalizzato questo servizio dell'amministrazione con un disciplinare ed un regolamento con la D.G. n. 152 del 4/5/2010.

Viene analizzato ora nel dettaglio quali uffici comunali ed enti esterni sono stati interessati nel 2010 dall'attività del Punto d'Ascolto e qual è la percentuale di effettiva attività (risposta alle segnalazioni).

Premettendo che non è ancora stato siglato un protocollo d'intesa con alcun ente esterno, si nota che alcuni di questi non hanno mai risposto alle segnalazioni inviate, tra questi: Acer, Coop. Unitaria Pensionati, Fondazione Carim, Riminiturismo, Società de Borg, Telecom, Vigili del Fuoco.

Mentre c'è una buona collaborazione con altri enti. Sicuramente il maggior numero di segnalazioni da risolvere riguardano Anthea ed Hera con i quali abbiamo ottimi rapporti di collaborazione.

Per ciò che riguarda i servizi interni al Comune di Rimini, abbiamo già fatto notare la difficoltà di comunicazione interna e il calo degli apporti al servizio rispetto l'anno precedente, nonostante in questo caso, l'attività di tutti i referenti sia regolata da un disciplinare approvato dalla Giunta.

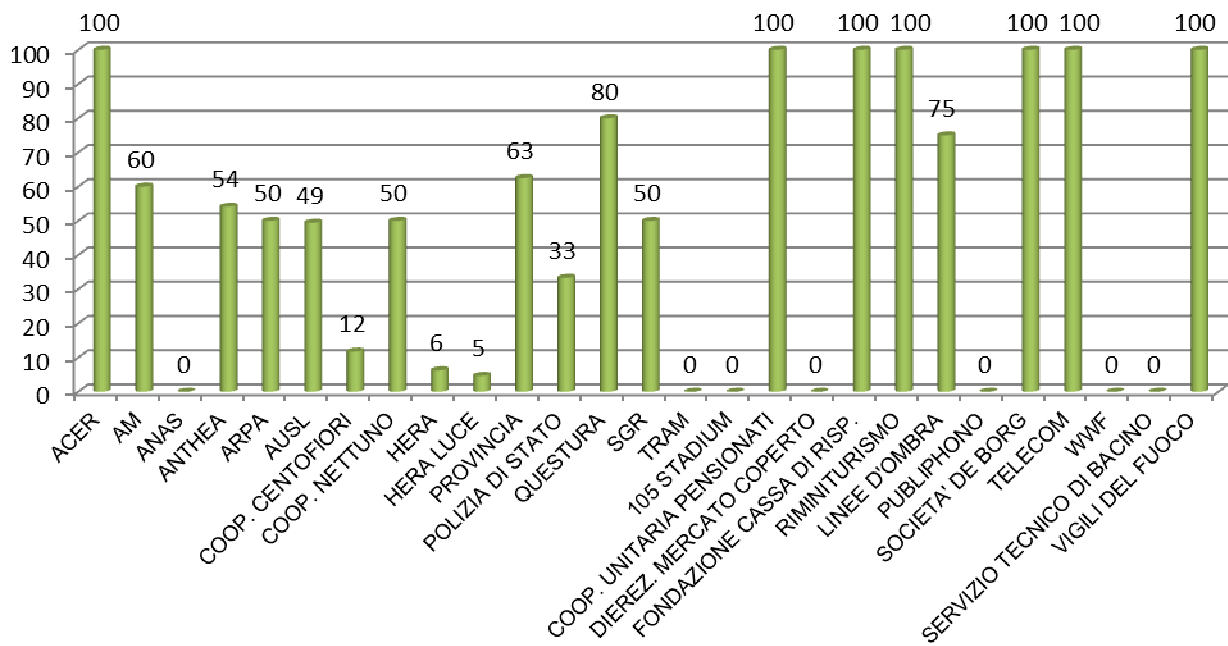
Anche in questo caso possiamo evidenziare che da alcuni assessorati, da alcune Direzioni e servizi non abbiamo mai ottenuto risposte.

Ambiente, Infrastrutture e mobilità e Polizia Municipale sono i maggiori destinatari delle segnalazioni che pervengono all'URP.

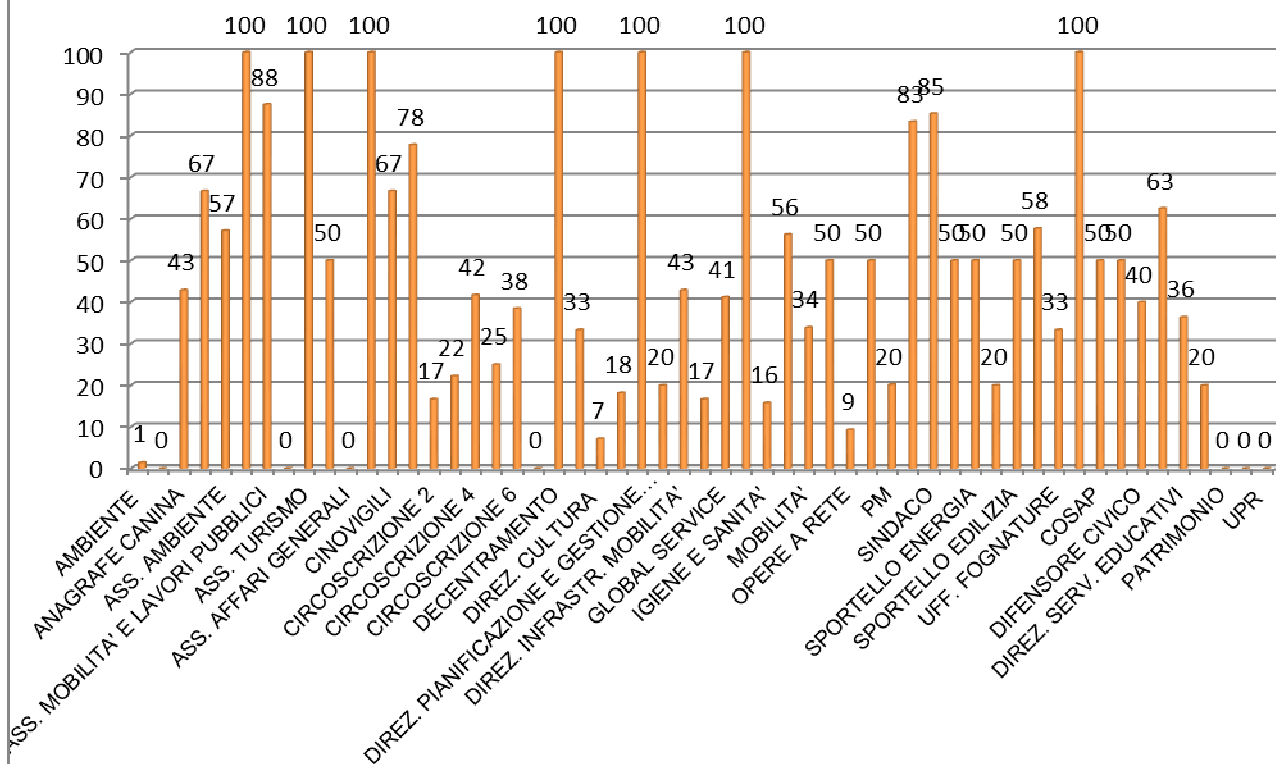
PERCENTUALE DI NON RISPOSTE ENTI ESTERNI 2010

UFFICIO/ENTE COMPETENTE	NON RISPOSTE	TOT. INVIATE AI REFERENTI	% DI NON RISPOSTE
ACER	2	2	100
AM	6	10	60
ANAS	0	8	0
ANTHEA	217	401	54
ARPA	7	14	50
AUSL	45	91	49
COOP. CENTOFIORI	4	34	12
COOP. NETTUNO	1	2	50
HERA	13	208	6
HERA LUCE	2	43	5
PROVINCIA	5	8	63
POLIZIA DI STATO	1	3	33
QUESTURA	4	5	80
SGR	1	2	50
TRAM	0	2	0
105 STADIUM	0	1	0
COOP. UNITARIA PENSIONATI	1	1	100
DIEREZ. MERCATO COPERTO	0	2	0
FONDAZIONE CASSA DI RISP.	4	4	100
RIMINITURISMO	1	1	100
LINEE D'OMBRA	3	4	75
PUBLIPHONO	0	1	0
SOCIETA' DE BORG	1	1	100
TELECOM	1	1	100
WWF	0	1	0
SERVIZIO TECNICO DI BACINO	0	1	0
VIGILI DEL FUOCO	1	1	100

% DI NON RISPOSTE ENTI ESTERNI



% DI NON RISPOSTE ENTI INTERNI



PERCENTUALE DI NON RISPOSTE REFERENTI INTERNI 2010

UFFICIO/ENTE COMPETENTE	NON RISPOSTE	TOT. INVIATE ai ref.	% DI NON RISPOSTE
AMBIENTE	1	70	1
ANAGRAFE	0	3	0
ANAGRAFE CANINA	6	14	43
ASS PM	8	12	67
ASS. AMBIENTE	4	7	57
ASS. POLITICHE PER L'IMMIGR. E L'INTEGR.	1	1	100
ASS. MOBILITA' E LAVORI PUBBLICI	14	16	88
ASS. SPORT	0	5	0
ASS. TURISMO	2	2	100
ASS. PUBBLICA ISTRUZIONE	1	2	50
ASS. AFFARI GENERALI	0	1	0
ATTIVITA' ECONOMICHE	2	2	100
CINOVIGILI	4	6	67
CIRCOSCRIZIONE 1	7	9	78
CIRCOSCRIZIONE 2	1	6	17
CIRCOSCRIZIONE 3	4	18	22
CIRCOSCRIZIONE 4	5	12	42
CIRCOSCRIZIONE 5	2	8	25
CIRCOSCRIZIONE 6	5	13	38
COSAP	0	2	0
DECENTRAMENTO	1	1	100
DEMANIO	1	3	33
DIREZ. CULTURA	1	14	7
DIREZ. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	2	11	18
DIREZ. PIANIFICAZIONE E GESTIONE TERRITORIALE	5	5	100
DIREZ. AFFARI GENERALI	2	10	20
DIREZ. INFRASTR. MOBILITA'	3	7	43
DIREZ. TURISMO	5	30	17
GLOBAL SERVICE	7	17	41
UFF. PUBBLICITA' E AFFISSIONI	1	1	100
IGIENE E SANITA'	3	19	16
ILLUMINAZIONE PUBBLICA	9	16	56
MOBILITA'	61	180	34
LAVORI PUBBLICI	1	2	50
OPERE A RETE	4	43	9
PATRIMONIO	3	6	50
PM	88	436	20
PROTEZIONE CIVILE	10	12	83
SINDACO	29	34	85
SISTEMI INFORMATIVI	1	2	50
SPORTELLO ENERGIA	1	2	50
SPORT	1	5	20
SPORTELLO EDILIZIA	1	2	50
SUAP	30	52	58
UFF. FOGNATURE	2	6	33
UFF. TUTELA DEL TERRITORIO	1	1	100
COSAP	1	2	50
DIREZ RISORSE FINANZIARIE	1	2	50
DIFENSORE CIVICO	2	5	40
DIREZ. PROTEZIONE SOCIALE	5	8	63
DIREZ. SERV. EDUCATIVI	4	11	36
SERV. CIMITERIALI	1	5	20
PATRIMONIO	0	13	0
UO SICUREZZA	0	1	0
UPR	0	12	0

INDAGINE DI GRADIMENTO

In questa fase, dal 1^a novembre al 31 gennaio 2011, si sono raccolti 214 questionari, dei quali 102 compilati attraverso un form nel canale tematico dell'URP, mentre 112 sono stati somministrati personalmente dagli addetti alle persone che si sono presentate in ufficio. Abbiamo tenuti separati i dati perché l'utenza è diversa così come i risultati.

Ovviamente la prima significativa differenza emerge analizzando il canale preferenziale che il campione utilizza per contattare l'URP: il 62% di coloro che hanno inviato il modulo informatico utilizzano quale canale preferenziale Internet (e-mail, Facebook, Punto d'Ascolto, Skype), mentre l'87% dell'altro sottocampione privilegia l'accesso personale.

Un 16% del campione è utente abituale (più volte alla settimana) e le informazioni che più interessano sono quelle relative ai servizi comunali, agli eventi, alle informazioni culturali e turistiche.

Il 53% del campione nel suo complesso, in una scala da 1 a 10 ritiene che il servizio dell'URP sia importante 10 per la città, i voti sotto l'8 non risultano numericamente significativi.

Voti nettamente positivi sono stati dati a tutti gli aspetti del servizio che sono stati sottoposti a valutazione.

L'età media di coloro che hanno compilato il questionario è di 45 anni.

(Vedi PDF allegati)

EUROPE DIRECT PUNTO EUROPA RIMINI

Il Punto Europa nasce nel 2001 con l'intento di fornire all'Amministrazione comunale conoscenze, strumenti, competenze specialistiche e capacità operative per diffondere sul territorio l'informazione europea ed educare alla nuova cittadinanza.

Nel 2009, a seguito di un invito a presentare proposte, il Punto Europa viene selezionato per entrare a far parte della **rete EUROPE DIRECT**, la rete d'informazione coordinata dalla Direzione Generale Comunicazione della Commissione europea. La convenzione quadro stipulata con la Commissione lo impegnerà **fino al 2012**.

L'attuale centro Europe Direct, attraverso il co-finanziamento dell'Ue, realizza servizi ed attività a favore di tutto il territorio della provincia di Rimini, anche nell'ottica della sua funzione di Comune capofila.

Le sue **attività**:

- servizio d'informazione e consulenza sulle politiche, le attività, i programmi e le opportunità dell'Ue (front-office all'interno dell'URP)
- gestione sito internet dedicato
- realizzazione di progetti di educazione alla cittadinanza europea nelle scuole primarie e secondarie
- realizzazione di conferenze, tavole rotonde, seminari
- realizzazione di pubblicazioni, cd-rom e dvd informativi
- realizzazione di campagne di comunicazione

Anno 2010

Il Centro ED riceve dalla Commissione europea un co-finanziamento che gli viene assegnato sulla base di un piano d'azione annuale. La quota di co-finanziamento viene erogata a seguito della presentazione di una ricondizionazione quanti/qualitativa dei risultati ottenuti.

Di seguito presentiamo parte di questi dati.

Servizio d'informazione (front-office)

Contatti : 671 (personali, telefonici, via mail)

Sito internet

Visite: 29.300

Attività a favore delle scuole

Costellazione Europa

progetto di educazione alla cittadinanza europea per le scuole elementari

Totale studenti delle scuole elementari coinvolti n. 459

Totale incontri realizzati n. 23

Studiare e formarsi in Europa

incontri informativi sulla mobilità formativa e lavorativa in Europa per le scuole superiori

Totale studenti delle scuole secondarie superiori coinvolti n. 357

Totale incontri realizzati n. 11

Progetto “ la scuola azzera la povertà”

concorso dedicato all'anno europeo della lotta alla povertà e all'esclusione sociale

scuole partecipanti: 52 classi delle scuole primarie . Tot. 1000 alunni coinvolti

scuole partecipanti: 56 classi delle scuole secondarie. Tot. 900 studenti coinvolti

Ricicland – Festa in piazza delle scuole che si sono distinte in comportamenti a favore dell'ambiente
sezione "l'Europa Premia"
Alunni partecipanti: 1050

Conferenze

Il paesaggio della biodiversità – conferenza
Partecipanti: associazioni ambientaliste, cittadini
Tot. 40

Quale energia: fossile, nucleare o rinnovabile- Conferenza
Partecipanti: associazioni ambientaliste, cittadini, studenti
Tot. 120

Eventi

CreativaMente europei
gli artisti riminesi per la Festa dell'Europa - Spettacolo teatrale ad ingresso libero
Partecipanti: circa 400 cittadini riminesi