

CITTÀ di LISSONE



URP
Ufficio Relazioni
con il Pubblico

SINTESI

I semestre 2014

Redatto da:
Lucia Besana
Teresa Papa
Simona Sacco

ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

FRONT-OFFICE

La parte di front-office, caratterizzata dal contatto diretto con l'utenza allo sportello, è prevalentemente concentrata sulla soddisfazione immediata delle richieste di informazioni. Nel mese di gennaio 2014 l'apertura dello sportello è stata pari a 28 ore settimanali, da febbraio 2014 si è avuto un aumento sperimentale delle aperture a 35 ore settimanali, con aperture anche il lunedì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.00.

L'attività si divide in tre macro aree, informazioni generali allo sportello, informazioni telefoniche, informazioni specifiche allo sportello, di seguito meglio approfondite.

INFORMAZIONI GENERALI

Le informazioni generali sono:

- invio agli uffici competenti;
- comunicazioni degli orari dei singoli uffici
- invio presso enti esterni (Asl, Aci, Ufficio Igiene....)
- fornitura recapiti (Gelsia, Piattaforma ecologica, Numero verde....)
- consegna modulistica specifica (idoneità alloggio, cessione fabbricati, ospitalità stranieri, moduli di iscrizione nido, moduli bandi...)
- iscrizioni scuole materne
- distribuzione orari bus
- raccolta di segnalazioni verbali dei cittadini

INFORMAZIONI TELEFONICHE

Le informazioni telefoniche sono simili a quelle generiche effettuate allo sportello, relativamente a:

- recapiti telefonici (interni o di enti esterni)
- orari uffici
- informazioni per preparare documenti specifici(Carta di identità, Imu....)
- informazioni elettorali
- raccolta di segnalazioni dei cittadini

INFORMAZIONI SPECIFICHE

Le informazioni specifiche riguardano spiegazioni approfondite circa un particolare argomento, (in base alle esigenze dei settori ed ai diversi momenti dell'anno) o lo svolgimento insieme al cittadino di pratiche come:

- dote conciliazione
- richiesta di residenza
- passaporti
- iscrizione all'asilo nido
- centri estivi
- CIE
- firme referendum
- autocertificazione
- idoneità alloggiativa
- contrassegni invalidi civili

- ospitalità temporanea
- modulistica
- imu
- IUC
- modulo gelsia per tassa rifiuti
- distribuzione 730/modelli unici

L'aspetto da tenere in considerazione è che rispetto all'anno precedente in cui vi erano dei flussi di utenza variabili nei diversi mesi poiché l'URP assumeva nuove funzioni che riguardavano soprattutto il front office, quest'anno l'Urp ha goduto di un flusso di cittadini relativamente stabile poiché il servizio è diventato "consuetudine" per il cittadino che quasi in automatico si reca allo sportello, sia per la posizione strategica che permette di intercettare il cittadino, (vicinanza all'ingrasso) sia per la pubblicizzazione effettuata (cartellonistica, totem..)

In totale si sono recati allo sportello, o hanno preso contatti telefonici con l'URP ben 4636 cittadini (nell'anno 2013 nel primo semestre 4299 persone.)

OMAGGIO: attraverso la collaborazione con l'ufficio cultura si sono recuperati diversi gadget (cd musicali, libri matite...) che sono diventate omaggi per i cittadini che si recano al front office, per i nuovi residenti, inoltre, è stata realizzata una cartellina contenente diverse informazioni per il nuovo cittadino al fine di agevolarlo rispetto all'ente comunale ed al territorio. La cartellina contiene:

- sintesi delle procedure di iscrizione anagrafica, informazioni relative a patente/libretto/carta di identità/ medico di base/ pediatra... realizzato dall'URP.
- richiesta certificazione on line
- modulo Gelsia tassa rifiuti
- brochure raccolta differenziata
- recapiti (orari/telefoni) uffici comunali
- recapiti brianzacque, enelsole, gelsiambiente

Gli accessi allo sportello sono documentabili, per la maggior parte, sono accertabili con un eventuale controllo incrociato i dati relativi ai PIN (registrati dal programma) le domande di residenza (protocollate) i moduli per gli scrutatori (consegnate in anagrafe con timbro del protocollo).

A seguire grafici riepilogativi dei contatti front-office totali, per ogni mese, e con la distinzione del tipo di contatto avvenuto.

CONTATTI TOTALI I SEMESTRE 2014 – suddivisi mese per mese:

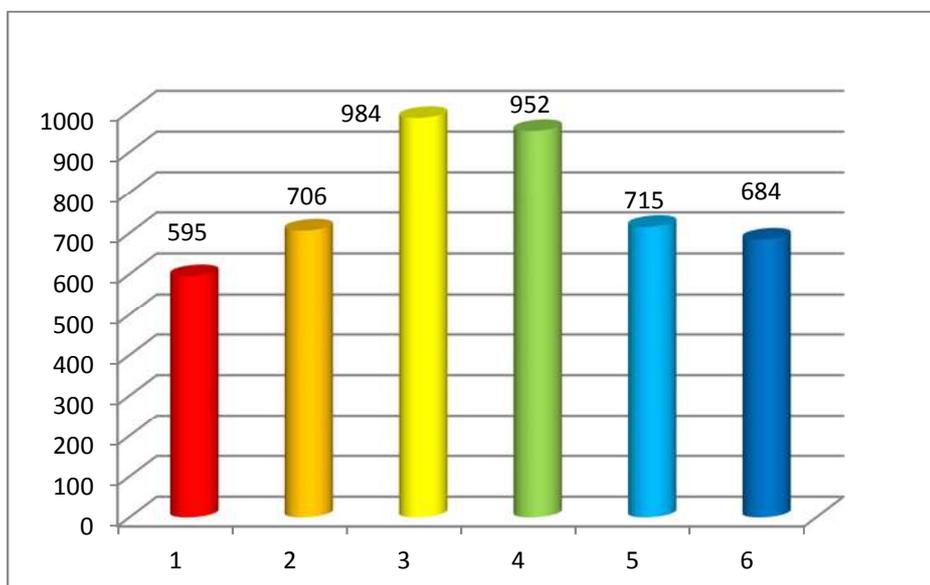
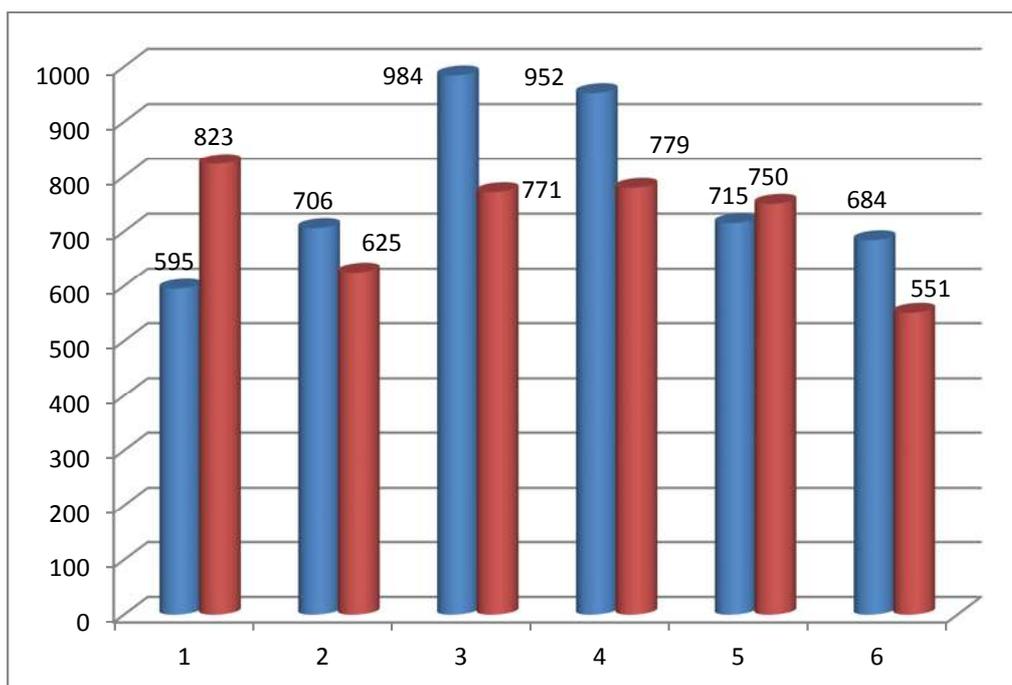


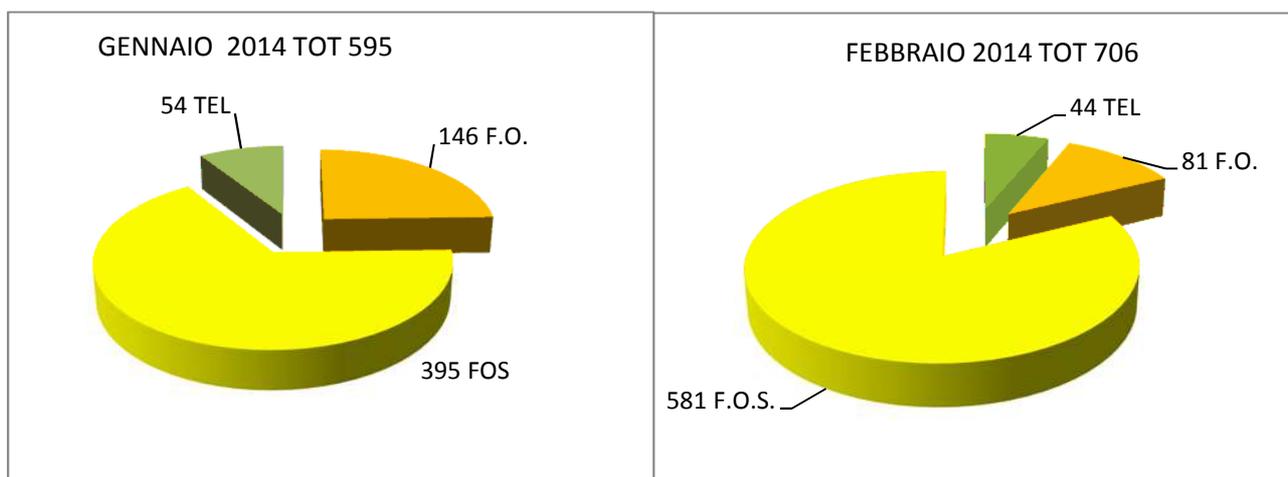
GRAFICO CONFRONTO I SEMESTRE 2013 | SEMESTRE 2014. (BLU 2014- ROSSO 2013)

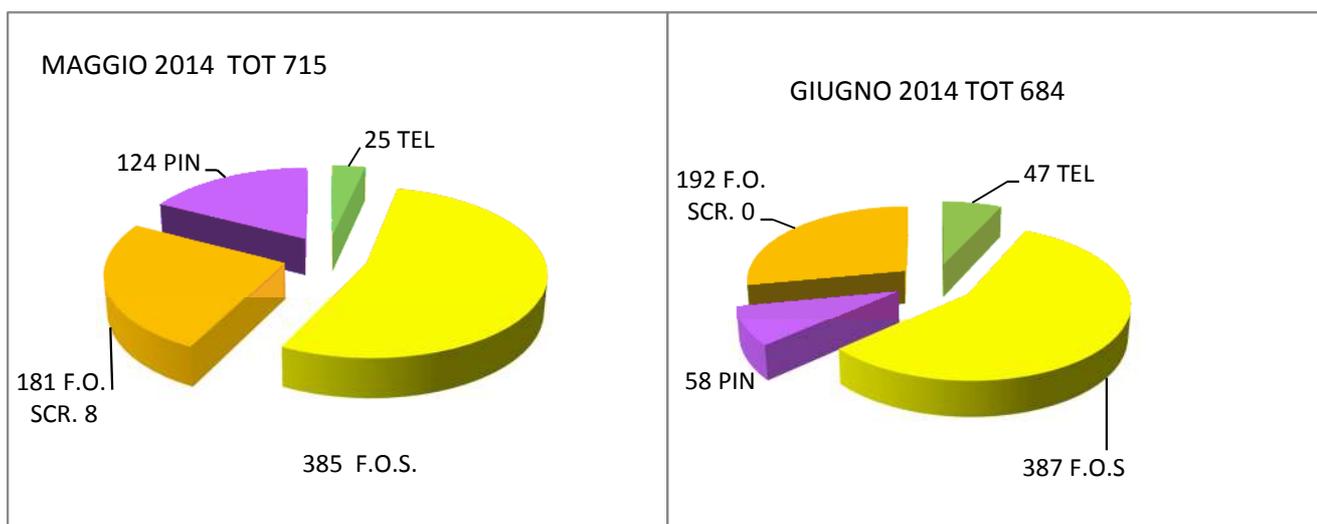
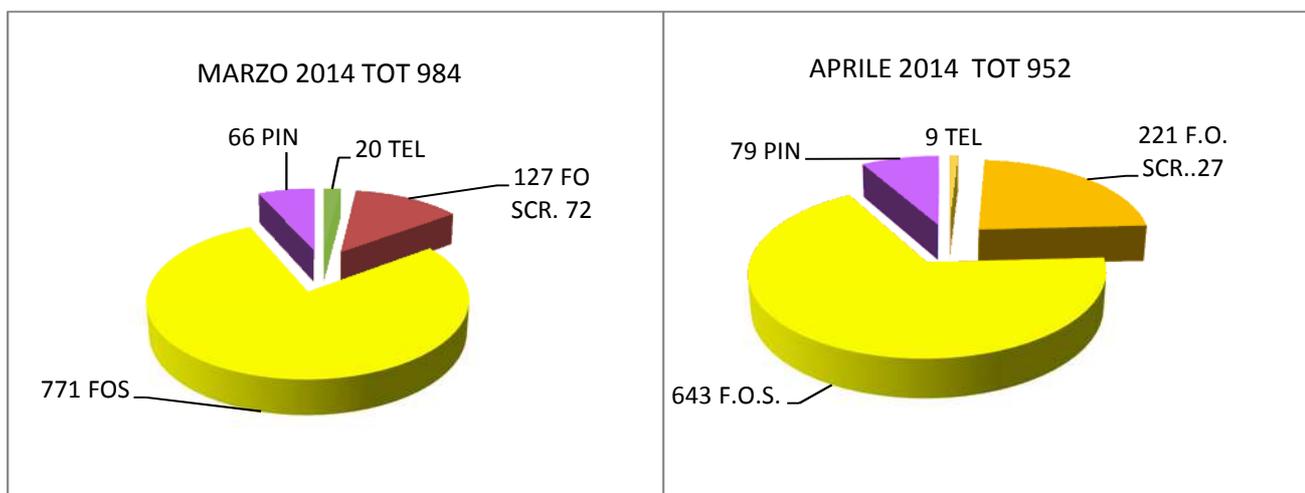


I grafici seguenti illustrano come sono state raccolte le richieste dei cittadini in tre diversi modi:

- tel. (colore verde) indica tutte le telefonate ricevute nel mese
- f.o.s. (colore giallo) indica tutti i contatti di secondo livello, in cui i cittadini venivano accompagnati nella preparazione e compilazione di moduli, richieste, documenti vari.
- f.o. (colore arancio) indica tutti i contatti di primo livello, cioè i cittadini a cui si sono date informazioni generali e macro circa diversi argomenti, nei mesi di aprile maggio e giugno si sono raccolti i moduli per gli scrutatori, e quindi vi sarà una specifica nell'indicazione dei valori nei grafici.
- PIN.(colore viola) Merita particolare attenzione l'accesso dei cittadini per la richiesta della certificazione anagrafica on line, che è partita nel mese di ottobre 2013, ma l'URP dopo attenta analisi e di concerto con l'Ufficio demografici ha "rilanciato" questa proposta ai cittadini attraverso un'ampia pubblicizzazione avvenuta attraverso tutti i canali di pubblicizzazione possibili, e con l'incentivo di un omaggio (un CD di diverse edizioni dello spettacolo Cantem Insemma).

Analizziamo ora, mese per mese, le singole tipologie di contatto:





ATTIVITA' DI BACK-OFFICE

ANALISI SEGNALAZIONI PERVENUTE DA GENNAIO A GIUGNO 2014

L'URP ha proseguito nell'uso del registro segnalazioni, ideato l'anno precedente.

L'URP ha proseguito anche con le stesse modalità dell'anno precedente le funzioni di raccordo e verifica con i diversi settori, e ha confermato e rafforzato la collaborazione e la cooperazione tra i diversi settori, non solo per ciò che concerne segnalazioni al singolo settore, ma soprattutto per quelle che richiedono una sinergia tra diversi settori.

Il primo risultato da evidenziare è la tempistica delle risposte, i 30 giorni previsti dalla legge, sia per ciò che concerne il rapporto con i cittadini (comunicazione di risposta da parte dell'URP) sia per le azioni pratiche intraprese dai settori (ripristino buche, manti stradali, sopralluoghi...)

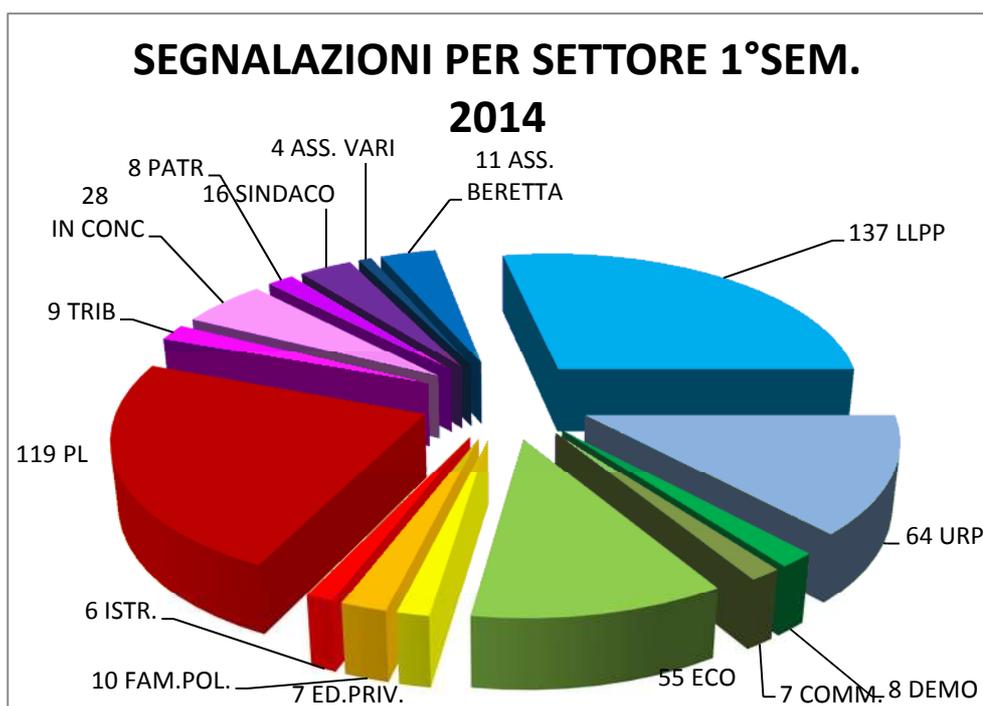
I risultati sono stati davvero positivi, per tutti i settori, e possiamo affermare che le segnalazioni inevase riguardano la via Sacconi e la via Micca (vie che hanno una storia difficile e complessa, che prevede il coinvolgimento di diversi settori, per diversi aspetti).

Il totale delle segnalazioni pervenute riguardanti i nostri uffici, è di 489 complessive, di cui inevase totali 22, le pratiche quindi evase sono 467.

Da aggiungere vi sono le segnalazioni pervenute per Enelsole (17), Brianzacque,(9) Gelsiambiente(1) ed Abaco(1) che abbiamo comunque inoltrato alle aziende, e risposto al cittadino indicandogli il "contatto diretto" con l'azienda stessa.

Dalle aziende non abbiamo riscontri diretti sull'esecuzione dell'opera.

Il totale quindi, considerate anche quelle non propriamente relative ai nostri uffici (28) è di 517



EVASIONI PER SETTORE

| SETTORE | EVASE | INEVASE |
|-------------------|-------|---------|
| Urp | 63 | 1 |
| patrimonio | 8 | - |
| Edilizia privata | 7 | - |
| Lavori pubblici | 134 | 3 |
| Commercio | 7 | - |
| Istruzione/sport | 5 | 1 |
| Polizia locale | 112 | 7 |
| Tributi | 9 | - |
| Politiche sociali | 10 | - |
| Demografici | 8 | - |
| ecologia | 53 | 2 |
| In concerto | 21 | 7 |
| Assessori vari | 4 | - |

| | | |
|-------------------|------------|-----------|
| Sindaco | 15 | 1 |
| Assessore Beretta | 11 | - |
| TOTALE | 467 | 22 |

Le segnalazioni che pervengono “ in concerto” e che richiedono diverse risposte da più settori, hanno una difficoltà oggettiva ad essere evase, poiché per alcuni settori la risposta è più immediata, per altri settori gli interventi richiesti necessitano di un tempo maggiore di risposta, (ex. Verifiche in loco, istruttoria di pratiche, previsione di spesa)

In diverse situazioni gli Assessori hanno ricevuto delle segnalazioni sulla propria casella di posta e hanno provveduto a rispondere in autonomia, segnalando per conoscenza all’URP.

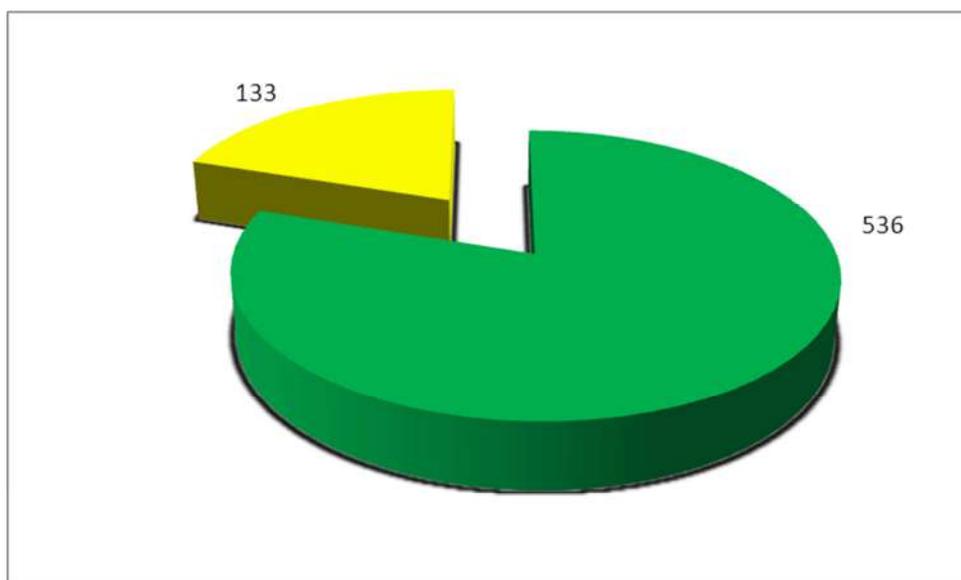
In altre situazioni l’URP ha ricevuto segnalazioni che venivano indirizzate a più assessori, da qui ne deriva una registrazione “speciale” che concerne tutti gli assessori.

Un’ aspetto particolare è dato dalle segnalazioni che pervengono direttamente al Sindaco, anche tramite URP.

Importante specificare che vi sono delle segnalazioni che pervengono direttamente ai settori di competenza e che l’ufficio protocollo, in accordo con noi, consegna una copia cartacea in modo che si possa “monitorare” la risposta al cittadino, ed in ogni caso registrare la stessa.

Alcuni settori rispondono in autonomia, inviandoci copia della risposta al cittadino per conoscenza, e ciò va bene poiché ogni settore conserva la sua autonomia e l’URP non diventa solo un “grande imbuto di smistamento”.

Le segnalazioni pervenute dagli altri settori per conoscenza di cui possediamo sia la richiesta in ingresso del cittadino sia la risposta in uscita sono **in totale 133**.



Ciò significa che il “messaggio che l’URP sia un riferimento per la comunicazione al cittadino ed un “archivio” delle richieste pervenute è stato assimilato dai diversi settori.

Le nuove strategie di segnalazione diretta alle aziende che hanno funzioni di manutenzione del territorio, (Brianzacque per le fognature e d i tombini, Enelsole per i centri luminosi, e Gelsiambiente per i rifiuti abbandonati) da parte dei cittadini, direttamente è stata molto positiva. I cittadini inviano spesso per conoscenza la mail di richiesta, inviata alle aziende, al nostro ufficio, la tabella può far comprendere il risultato di questa procedura.

| | Anno 2013 | | Anno 2014 I sem. | |
|----------------------|-----------|-----------|------------------|-----------|
| | Totali | p.c | Totali | p.c. |
| Enel sole | 99 | 41 | 37 | 18 |
| Gelsiambiente | 18 | 7 | 1 | 1 |
| Brianzacque | 19 | 0 | 9 | 9 |

L'URP ha rilevato che rispetto alle segnalazioni pervenute si è potuto rispondere entro i termini previsti dalla legge (30 giorni dalla protocollazione della domanda) **per ben il 95%** delle richieste del cittadino (nell'anno 2013 l'evasione era il 78% entro i 30 giorni), questo grazie alla continua applicazione del raccordo tecnico elaborato, con i singoli settori comunali, (e con le aziende Enelsole, Brianzacque, Gelsia Ambiente, Brianza Trasporti). Nella maggior parte delle risposte si comunicavano i tempi di attuazione delle opere o si davano spiegazioni circa le procedure da utilizzare per una determinata pratica, in altre invece si motivava il diniego allo svolgimento dell'opera per motivi (specificati dai settori di competenza) vari, e in rarissimi casi, laddove il cittadino invia reclami che non hanno nulla di tecnico ma che sono puramente derisori dell'attività dei tecnici, dei politici si rispondeva alla scadenza del 30° giorno con una mail (format) in cui si comunicava che il settore aveva preso atto.

L'utilizzo dei "format" specifici, per diversi argomenti, (P.U.T., sfalci/potature, rifiuti abbandonati, lampioni spenti...), che vengono inviati entro i 30 giorni, e che permettono all'ufficio competente di analizzare la domanda, ed al cittadino di ricevere una risposta, per non generare nella cittadinanza la sensazione che la segnalazione fatta sia "dimenticata" o non ascoltata. L'aspetto più curioso è che da numerosi cittadini arrivano risposte di ringraziamento, (da gennaio sono 51 i cittadini che hanno contro-risposto alla nostra risposta ringraziando!) e con altri si è instaurato un vero e proprio rapporto di collaborazione, di carattere epistolare.

Naturalmente la richiesta del cittadino viene comunque prima inviata al settore competente, e poi si decide congiuntamente l'uso del format o una risposta che preveda altri aspetti o comunicazioni.

PIANO URBANO DEL TRAFFICO – collaborazione con PL

Nell'ambito del progetto del Piano Urbano del Traffico (P.U.T), l'URP è stato coinvolto nel 2013 nella raccolta e registrazione delle segnalazioni dei cittadini. In questo semestre, dopo la presentazione dello stesso alla cittadinanza l'Urp è stato il referente in collaborazione con la PL della raccolta e registrazione delle OSSERVAZIONI al PUT. Il totale delle osservazioni raccolte è pari a 79.

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE GLOBALE AL CITTADINO

La comunicazione al cittadino prosegue attraverso diversi canali, al fine di raggiungere tutti i cittadini in modo capillare, con tre modalità:

1. ELETTRONICA

- newsletter, inviata di lunedì ai cittadini, (con 697 iscritti), che è divisa in tre sezioni, “Lissone per tutti” che riporta gli avvisi e le informazioni utili per tutti i cittadini (imu, tares, convocazione consiglio, avvisi, ordinanze sindaco...) la seconda sezione “eventi settimanali” che riportano gli eventi dell’Amministrazione Comunale, delle associazioni, e in ultimo la sezione “MAC” che riporta le mostre e le attività del Museo di Arte Contemporanea. Tutte le notizie riportate hanno un’immagine di richiamo e un link di riferimento.
- Monitor esterni: i monitor sono 6 e rispondono ad un programma internet, che consente di modificarne il contenuto, su di essi - avendo una forte limitazione strutturale del monitor - i messaggi devono essere brevi e chiari e “flash” (poiché sono previste solo 3 righe per 12 caratteri ciascuna, spazi compresi).
- Video interni: i video sono tre uno nell’atrio, uno all’anagrafe ed uno all’ufficio tributi, sugli stessi scorrono le notizie che riguardano Lissone partendo da notizie di carattere generale, poi pubblicizzando eventi e manifestazioni, e le mostre al MAC.
- Rassegna stampa, a carattere quotidiano viene realizzata nella prima ora della mattinata e prevede l’assemblaggio di un “giornale” interno, che ricevono tutti i settori in una cartella outlook condivisa. Pubblicata inoltre sul sito, per consentirne la lettura ad Assessori e Consiglieri (a cui quotidianamente inviamo un avviso di pubblicazione) il materiale giornalistico ci viene inviato quotidianamente dall’azienda Waypress di Siena.
- Se ne parla: sul sito vengono pubblicati per 5/6 giorni a settimana, brevi articoli di presentazione di eventi lissonesi, di aspetti particolari della città.
- Comunicati stampa: l’URP invia comunicati stampa ai giornalisti, invita a conferenze stampa, presenza laddove richiesto dall’Assessore, e in qualche caso scrive l’ufficio stesso delle bozze di comunicati stampa.
- Sito web: invio di avvisi specifici su richiesta dei settori, o di enti esterni, eventuale preparazione di pagine web.

2. LAVORO DI RETE – Comunicazione territoriale

L’URP in questo semestre, ha consolidato con soggetti esterni una comunicazione a doppio canale, (sia mail sia cartaceo – brochure/locandine) con:

- **Le parrocchie** Don Tiziano pubblicizza gli eventi di carattere comunale, che noi inviamo, sul giornalino parrocchiale (3000 copie settimanali), e l’URP promuove le iniziative delle parrocchie stesse.
- **Le farmacie comunali** attraverso l’URP informano di campagne specifiche (il mese della misurazione della pressione, o della misurazione della glicemia..) e l’URP comunica alle stesse particolari avvisi che riguardano alcune categorie specifiche di cittadini (ex. Dote Conciliazione). Tutte le 4 farmacie hanno realizzato un punto di esposizione del materiale cartaceo che inviamo mensilmente (Lissone eventi/brochure..)

- **Comitati di quartiere:** con l'invio ai diversi referenti dei comitati di mail periodiche (indicativamente una volta ogni 15 giorni) si informano di eventi, manifestazioni, avvisi di pubblica utilità attraverso il passaparola informatico.

E ha creato nuove reti di comunicazione con:

- **Associazioni culturali, sociali, sportive:** dopo una ricognizione sul territorio delle diverse associazioni esistenti e un raccordo con i settori di riferimento per la verifica delle mailing-list si è provveduto ad inviare alle stesse una comunicazione via mail (mensile o ogni 15 giorni) circa le attività comunali, così come avviene per i comitati di quartiere.
- **Associazioni genitori, direzioni didattiche, associazioni scolastiche:** il medesimo lavoro di ricognizione, verifica e d invio è stato fatto con questo target specifico.
- **Organi di protezione civile:** la strategia operativa è la medesima, ha funzionato molto bene soprattutto con i VVFF per il centenario.

Oltre alle strutture comunali del territorio: Biblioteca, Mac, Centro Anziani, Nido, Anagrafe S.Margherita, Centro Civico Bareggia, Cubotto, Informagiovani, **sono state coinvolte nel 2014**, nella divulgazione eventi alcune strutture che ricevono la copia cartacea delle iniziative: Asl (sportello scelta/revoca e ufficio Vaccini, consultorio famigliare) Ospedale Lissone, (punto prelievi) le 12 edicole.

CARTACEA

Per ciò che concerne la comunicazione cartacea, l'URP ha proseguito l'attività come segue:

1. l'affissione dei manifesti, la distribuzione dei depliant all'interno del Comune, e la preparazione di cartelli specifici o avvisi.
2. L'URP, collabora anche alla realizzazione di manifesti, volantini e cartellonistica dei diversi settori.

OBIETTIVI 2013/14

Uno degli obiettivi fissati per il 2014 è di realizzare un questionario per i cittadini per la valutazione del servizio in modo da migliorare ed affinare gli strumenti utilizzati.

Per realizzare il programma di conoscenza del livello di gradimento dei propri servizi, l'URP consegnerà ai cittadini (via mail, sul sito, in formato cartaceo allo sportello) un proprio questionario con l'obiettivo di misurare la *Customer Satisfaction* degli utenti rispetto ad una serie di caratteristiche quali:

- la cortesia del personale;
- la chiarezza del linguaggio;
- la tempestività della risposta;
- la fruibilità delle informazioni;
- la trasparenza delle informazioni;
- la chiarezza delle informazioni;
- l'organizzazione delle informazioni;
- la risoluzione delle richieste;
- l'assistenza;
- la semplificazione delle procedure;
- la capacità di farsi carico dei problemi;

- l'utilizzo delle informazioni per l'attività;
- la comunicazione;
- l'indirizzamento;
- la consulenza

I CRITERI: La soddisfazione, le percezioni e le aspettative

La soddisfazione rappresenta un elemento caratteristico della qualità, è determinante per suscitare le aspettative degli utenti e per stabilire gli elementi in base ai quali essi giudicheranno la bontà delle prestazioni e contribuisce a definire l'immagine e l'impegno della produzione e della fornitura di servizi.

La misura delle aspettative ha come obiettivo di maggiore importanza quello di individuare le carenze qualitative del servizio e di intraprendere adeguate azioni correttive allocando le risorse in maniera corretta.

Il momento di conoscenza delle percezioni è il momento della verifica di quanto le prestazioni del sistema di erogazione del servizio "incontrano" le attese degli utilizzatori.

La rilevazione della customer satisfaction diventa allora sia il sensore della capacità raggiunta dall'Ufficio di sintonizzarsi con gli utenti e di soddisfarli, sia un generatore di fidelizzazione e un rinforzo al consolidamento del rapporto.

L'evidenziazione del livello di soddisfazione degli utenti costituisce una semplice ed immediata lettura della situazione in atto ed è particolarmente efficace per migliorare la comunicazione, coinvolgere le risorse, facilitare il processo di miglioramento continuo, in riferimento costante alle vere priorità.