



**UFFICIO
RELAZIONI CON
IL PUBBLICO**

Il Comune rende noti i dati statistici relativi agli accessi dei cittadini ai servizi dell'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, lo sportello che rappresenta sempre di più la porta di accesso principale alla Pubblica Amministrazione ed al quale, nel corso del 2011, è stato integrato anche l'Ufficio Protocollo.

GLI ACCESSI – Nel 2011 hanno avuto accesso ai servizi dell'URP ben 19.206 cittadini, di cui 10.334 per l'URP vero e proprio per chiedere informazioni generali, o fare segnalazioni, 4.669 per l'Ufficio Protocollo integrato dentro l'URP a partire dal 1 aprile, 2.851 si sono recati allo Sportello Lavoro per avere informazioni su offerte di lavoro e corsi di formazione, e 987 si sono rivolti allo Sportello per i servizi dedicati alle persone immigrate in Italia da altri paesi, 38 allo sportello dedicato del Consorzio di Bonifica, 327 allo sportello dedicato di Publiambiente. I dati vedono un leggero calo degli utenti del solo URP ma non sono però confrontabili con gli anni precedenti perchè nel corso del 2011 è aumentato il numero di segnalazioni ricevute direttamente on-line, evitando così ai cittadini di recarsi presso lo sportello a fare segnalazioni.

LE SEGNALAZIONI – Queste le segnalazioni ricevute dall'URP, che riguardano i più vari argomenti quali segnaletica, manutenzione delle strade, viabilità, manutenzione immobili pubblici, illuminazione e del verde pubblico, servizi forniti da altre aziende come la raccolta dei rifiuti ecc.... Nel 2011 sono state ricevute 581 segnalazioni ed al 31 dicembre era stata data risposta a 427 di queste mentre 154 erano ancora in attesa.

"Tramite l'URP la Pubblica Amministrazione informa i cittadini ed accoglie lamentele e suggerimenti per migliorare il proprio funzionamento ed il territorio che è chiamata ad amministrare – spiega l'Assessore Giacomo Cucini – il 2011 ha segnato una svolta nell'integrazione dei servizi, con lo spostamento del Protocollo dentro l'URP, ma anche un passo in avanti tecnologico, con l'attivazione dell'albo pretorio on-line, del nuovo sito internet e dei social media, oltre ad un aumento della diffusione della posta elettronica certificata. Questi strumenti favoriscono il dialogo col cittadino ed agevolano la vita evitando di recarsi di persona negli uffici. Un percorso di innovazione e integrazione che porteremo avanti".

Certaldo, lì 14 marzo 2012