



Comune di Sassari



punto città

# Comune di Sassari

SETTORE PUNTO CITTA'

---

***Reclami Urp***

***anno 2012***



# Punto Città

## Descrizione dei reports

Dall'analisi dell'attività svolta dall'ufficio Urp, per l'anno 2012, emergono delle criticità sui servizi resi ai cittadini e illustrati in quattro reports di sintesi sulla gestione dei contatti.

La prima slide contiene un report grafico sui reclami rappresentato in percentuale e suddiviso per aree tematiche con annessa tabella descrittiva sull'oggetto del reclamo. Al riguardo si evince un contatto maggiore per quanto riguarda i servizi alla Persona, Istituzionali, Ambiente, Tecnici e Traffico seguiti dalle società partecipate, Abbanoa per la gestione idrica e fognaria e ATP trasporti autobus.

La seconda slide contiene un report statistico sull'attività annuale di front-office dell'urp (accesso, informazioni, reclami, e suggerimenti) disposto su una tabella con la suddivisione delle aree di attività per tipologia di richiesta. Emergono gli accessi web sulle pagine di Punto Città e Urp.

La terza slide contiene una panoramica, presentata su tabella, dei contatti dei cittadini suddivisi per modalità di inoltro delle richieste ricevute, si riscontra una maggiore confidenza da parte del cittadino nell'utilizzo della email anche se la priorità rimane il contatto personale e quello telefonico.

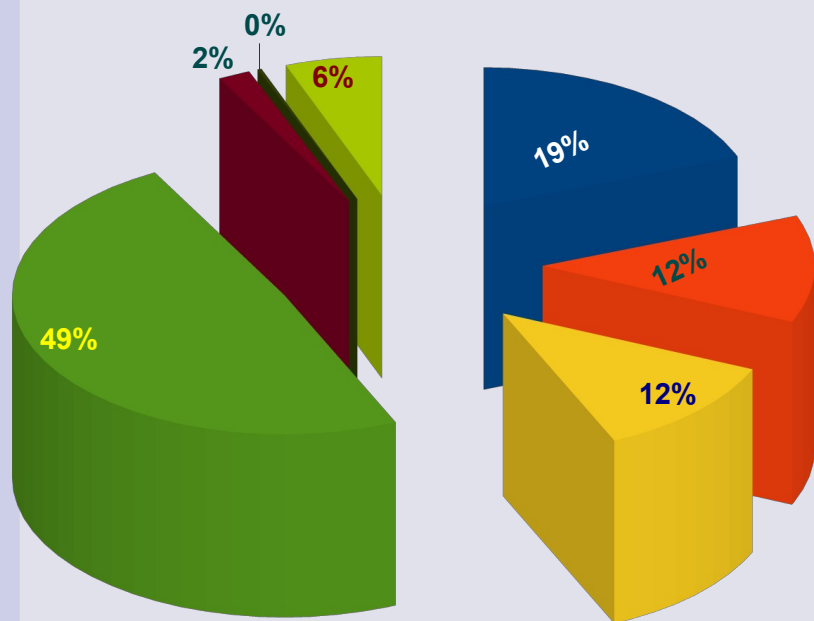
Per quanto riguarda i reclami ricevuti si comunica che la maggior parte di essi sono stati monitorati nella loro procedura dall'Urp, di cui il 30% risolti dagli uffici interessati e comunicati ai cittadini tempestivamente ed il restante 70% dall'Urp stesso.

Nella quarta slide si è riportato un report di confronto dei reclami tra gli anni 2010, 2011 e 2012.

# Punto Città

## DESCRIZIONE RECLAMI

### RECLAMI ANNO 2012



**AMBIENTE (80)** Aumento disponibilità e pulizia cassonetti n.u., pulizia strade, aree verdi e sentieri Lago di Baratz, derattizzazioni e disinfestazioni, randagismo, discariche abusive (rifiuti ingombranti e materiale di risulta), contatti telefonici con GESENU (n.verde Ecocentro), inquinamento acustico, presenza eternit in agro e loc. Argentiera, presenza deiezioni canine.

**ISTITUZIONALI E INTERNI (52)** Posta assessori intasata, carta d'identità elettronica difettosa e costi alti, mancata risposta telefonica diversi uffici comunali, difficoltà accesso ai servizi online, mancanza parziale di modulistica nel sito web, cartellonistica direzionale esterna inesistente negli uffici comunali di Corte S.Maria e problematiche ingresso ufficio (manca tettoia riparatoria), mancanza bagni al pubblico e servizio di rilascio marche da bollo e fotocopie.

**TECNICI E TRAFFICO (49)** manutenzione strade, edifici comunali, illuminazione pubblica, parcheggi per cittadini/per residenti/per commercianti in ZTL, viabilità, segnaletica stradale, mancanza vigilanza uscita scuole, pericolosità strade e attraversamenti pedonali, sanzioni amm.ve su ambulanti in ZTL, semafori spenti.

**ALLA PERSONA (204)** mancata erogazione contributi economici su ore preziose (asili nido), borse di studio per spese scolastiche e merito, rimborso libri di testo.

**TRIBUTI (8)** TIA – contestazione tariffe alte

**CULTURA (0)**

**SPORTELLO UNICO SUAP (1)** PEC intasata e manca risposta telefonica

**ALTRI ENTI (24)** rete idrica, fognaria e carenze gestionali di Abbanoa (63%), disorientamento per nuovi percorsi ATP a seguito eliminazione linee, mancanza di pensilina alla fermata bus, mancata fermata scuolabus, rimozione cabine telefoniche obsolete, errata fatturazione gestori enel.

# Punto Città



COMUNE DI SASSARI

Report di statistiche



martedì 12 febbraio 2013

## Suddivisione delle Aree di Attività per Tipologia

Aree di Attività	Accesso	Gradimento/Suggerimento	Informazione	Reclamo	Totale
ALTRI ENTI	1		499	24	<b>524</b>
CONTATTI PAGINE WEB					<b>197.913</b>
SERVIZI ALLA CULTURA			102		<b>102</b>
SERVIZI ALLA PERSONA			1.787	204	<b>1.991</b>
SERVIZI AMBIENTE		1	110	80	<b>191</b>
SERVIZI ISTITUZIONALI E INTERNI	7	2	4.329	52	<b>4.390</b>
SERVIZI SUAP E ATTIVITÀ ECONOMICHE			186	1	<b>187</b>
SERVIZI TECNICI		3	2.190	49	<b>2.242</b>
SERVIZI TRIBUTARI		1	565	8	<b>574</b>
<b>Totale Contatti</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9.768</b>	<b>418</b>	<b>208.114</b>

# Punto Città



*COMUNE DI SASSARI*

*Report di statistiche*



martedì 12 febbraio 2013

## Numero Contatti per Modalità Inoltro Richieste

Modalità Inoltro Richieste	Numero Contatti
ARCHIVO	1
E-MAIL	184
FAX	10
PERSONALMENTE	6.660
POSTA	3
TELEFONO	3.343
WEB	197.913
<b>Totale Contatti</b>	<b>208.114</b>

# Punto Città

## Reclami confronto anni

2010 – 2011 - 2012

I settori maggiormente interessati, in percentuale variabile, risultano:

I servizi all'**ambiente** (pulizia strade, raccolta indifferenziata, animali e verde pubblico);

I servizi **tecnici-Traffico** (viabilità, ZTL, manutenzione strade e vigilanza); servizi istituzionali (accessi online, modulistica, ubicazioni uffici);

I servizi **alla persona** (il mancato/ritardato pagamento di contributi come: ore preziose, borse di studio e rimborso libri);

I servizi di **altri enti** (soc. abbanoa responsabile gestione reti idriche e fognarie, autobus ATP).

