



PROVINCIA DI PESARO E URBINO



REPORT ATTIVITA' ANNO 2017

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico esplica le sue attività attraverso un *Front office* e un *Back office*: il primo costituisce il luogo fisico dove l'utente entra in contatto con l'Ente mentre il secondo è quello non visibile all'utente, ma determinante per la funzionalità dell'ufficio.

ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

1. **informazioni** sull'organizzazione dell'Ente
2. orientamento del cittadino alle modalità di **accesso ai servizi** erogati
3. ricezione della **posta** in arrivo (consegnata a mano)
4. gestione richieste libri e **pubblicazioni** (curati o promossi dall'Ente)
5. ascolto e trasmissione di eventuali **suggerimenti/reclami** agli uffici di competenza

ATTIVITA' DI BACK OFFICE

1. ricezione e **diffusione** dei dati provenienti sia dai Servizi dell'Ente (**Rete interna** per la comunicazione) che dall'esterno
2. consultazione e creazione di **banche dati**, indirizzari, elenchi e liste di distribuzione
3. **ricerche** su fonti cartacee e su archivi elettronici
4. implementazione delle sezioni della **home page** della Provincia *Primo Piano e Notizie* (n° 49 pubblicazioni, vedi elenco in appendice)
5. implementazione del **sito della [Comunicazione istituzionale](#)** (comprensivo della sezione Modulistica), del [portale Pari Opportunità](#) e supporto per **n° 8 pagine** del sito istituzionale
6. supporto all'implementazione di altre pagine web (ufficio tributi, ecc.)
7. gestione del **Centro documentazione** (raccolta normativa e giurisprudenza)
8. supporto alle azioni previste in materia di **trasparenza** amministrativa
9. attività di **supporto** alle attività di **Comunicazione** e alle attività di **cerimoniale**
10. gestione **abbonamenti** a periodici e a banche dati per l'aggiornamento degli uffici dell'ente

I DATI DEL 2017

Nell'anno 2017 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- ha registrato una media di circa **25 contatti** al giorno con l'utenza, per un totale di circa 6.300 **contatti** (in diminuzione del 10,6% rispetto all'anno precedente)
- ha gestito n° **3.958 pratiche di posta in arrivo** (in diminuzione del 3,4% rispetto all'anno precedente).
- ha pubblicato n° **49 contenuti** nelle sezioni *Primo Piano e Notizie* del Portale istituzionale

LE RICHIESTE PRINCIPALI AL FRONT OFFICE

Di seguito una graduatoria in ordine decrescente delle richieste più frequenti che sono state rivolte all'URP:

- **informazioni generali**, modulistica dei diversi Servizi e notizie su iniziative promosse dall'Ente
- notizie su **procedimenti amministrativi** e accesso agli atti
- **richieste di atti** amministrativi
- segnalazioni e **reclami**
- informazioni su corsi, bandi e altre **opportunità**
- informazioni **su contributi** e sussidi concessi dall'Ente a vario titolo
- **richieste di pubblicazioni** e di materiale promozionale (cartine, guide, ecc.)
- informazioni su iniziative e **attività di altre Amministrazioni**

LE PROSPETTIVE FUTURE

Anche il 2017 è stato un anno significativo per l'attività dell'URP, che ha continuato ad operare nel difficile contesto di profonda trasformazione del ruolo delle Amministrazioni Provinciali, caratterizzato dal **trasferimento alla Regione dal 1° aprile 2016** delle funzioni non fondamentali.

Il ridimensionamento delle funzioni in capo alla Provincia, pur confermando la flessione degli accessi all'URP iniziata nel 2016, ha richiesto maggiori sforzi nei seguenti ambiti:

- 1. COMUNICAZIONE INTERNA** (rete referenti per la comunicazione)
- 2. AGGIORNAMENTO NUOVI PORTALI ISTITUZIONALI**
- 3. QUALITA' DEI SERVIZI ON LINE**

Anche nel 2018 a tali attività si aggiungeranno le azioni previste dall'art. 49 del nuovo **Statuto** dell'Ente e dalle norme sulla trasparenza:

- coinvolgere i comuni singoli e associati in attività di comunicazione coordinate
- favorire i rapporti della comunità provinciale con altre popolazioni e altri ambiti territoriali italiani e stranieri
- supportare le attività per il Programma per la Trasparenza e l'integrità

1. COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna viene sviluppata attraverso la **Rete interna dei referenti della Comunicazione** indispensabile per creare flussi comunicativi stabili e reciproci tra i vari Servizi dell'Ente. Si tratta di una **struttura reticolare** con il compito di trasmettere all'URP e all'Ufficio Comunicazione le tematiche che hanno rilievo sotto l'aspetto relazionale e comunicativo e le informazioni relative alle attività del proprio Servizio, in particolare a quelle rivolte all'esterno e quelle che potrebbe essere utile diffondere internamente.

Nel 2017 si è proceduto all'aggiornamento dei componenti della suddetta **Rete interna dei referenti della Comunicazione**. Tale riorganizzazione si è rivelata particolarmente efficace nelle successive attività di Aggiornamento del portale istituzionale.

2. AGGIORNAMENTO NUOVI PORTALI ISTITUZIONALI

Nell'ambito del processo di riorganizzazione dell'Ente si è resa necessaria un'importante integrazione del **Portale istituzionale** con la realizzazione del portale Organizzazione generale quale strumento per:

- far conoscere gli uffici e i servizi che concorrono al buon funzionamento dell'Ente
- illustrare il nuovo assetto e la nuova identità dell'Ente dopo la fase di trasformazione istituzionale
- offrire ai cittadini il più alto numero di informazioni sulle nuove modalità di erogazione dei servizi
- integrare la comunicazione extra-istituzionale rivolta all'esterno dell'Ente, con quella intra-istituzionale (verso l'interno dell'Ente) e inter-istituzionale (verso altre istituzioni).

L'URP ha supportato l'Ufficio Comunicazione per la realizzazione di tale obiettivo **entro il 31 dicembre** 2017.

3. QUALITA' DEI SERVIZI ON LINE

Nel 2017 l'URP ha supportato tutte le attività necessarie alla realizzazione di quanto previsto dal Piano per la Trasparenza sulla pubblicazione dei risultati delle indagini sulla soddisfazione in merito alla qualità dei servizi dell'Ente resi on line, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, e relative statistiche di utilizzo.

In particolare sono state supportate le seguenti attività:

1. mappatura dei servizi on line
2. elaborazione del Questionario
3. progettazione dello strumento informatico
4. pubblicazione del Questionario
5. campagna di diffusione
6. pubblicazione dei risultati

CONCLUSIONI

Anche nel nuovo assetto istituzionale, e dopo una lunga e difficile fase di transizione, l'URP ha continuato ad essere lo **snodo essenziale del dialogo** tra amministrazione e cittadini. L'Ufficio, nonostante il ridimensionamento del personale subito dal 2013 (da 3 ad 1 unità) è riuscito a **garantire i servizi indispensabili**.

Tuttavia per il futuro si auspica di poter nuovamente contare sulle risorse necessarie per lo sviluppo del suo ruolo di "antenna" per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

La Responsabile P.O. 2.2
Stefania Geminiani

Il Capo Ufficio
Fernanda Marotti

Il Funzionario
Stefania Poderi

Appendice

Pubblicazioni della sezione PRIMO PIANO del Portale istituzionale – anno 2017 (n. 38)

- FESTIVITA' 2017/18 La Provincia di Pesaro e Urbino augura Buone Feste
- LA GIORNATA DELLA TRASPARENZA Pesaro, 14 dicembre 2017 ore 9.30 – 17.30
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione della Provincia di Pesaro e Urbino Entro il 16 gennaio è possibile inviare contributi e proposte
- INAUGURAZIONE SALA DELLE DONNE Pesaro 24 novembre ore 11.45
- LE COMPETENZE AMBIENTALI DELLA NUOVA PROVINCIA Convegno - Pesaro, 5 dicembre 2017
- GIORNATA INTERNAZIONALE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE Le iniziative sul territorio
- TERRE DEL BENESSERE Pesaro 10 novembre ore 9.30, Sala W. Pierangeli
- 4 NOVEMBRE 2017 Il 4 novembre si celebra la Giornata dell'Unità Nazionale e la Festa delle Forze Armate
- Incompatibilità ed inconfiribilità nomine Corso di formazione - Pesaro, 16 ottobre 2017
- Avviso di asta pubblica per la vendita di immobili in provincia di Pesaro e Urbino. Scadenza presentazione offerte 06/11/2017 ore 12
- Seminario Il Nuovo Codice degli appalti e gli acquisti verdi nella PA Martedì 24 ottobre, dalle ore 10 alle 14 presso Sala Mari della Provincia di Pesaro e Urbino
- SERVIZI ON LINE DELLA PROVINCIA Partono i sondaggi per misurare la qualità
- IL MIO FUTURO RIPARTE DA QUI Pesaro, 5 ottobre 2017
- INIZIO ANNO SCOLASTICO 2017 - 2018 Il Presidente Daniele Tagliolini rivolge, a nome di tutta l'Amministrazione provinciale, gli auguri di buon lavoro a studenti, insegnanti, dirigenti e personale non docente
- RISERVA NATURALE STATALE GOLA DEL FURLO Scopri la Riserva e la sua offerta turistica
- 33^ Fiera Regionale Tartufo Nero Estivo 30 luglio, località Furlo di Acqualagna
- Le eccellenze del territorio che fanno Bottega Pesaro, 12 giugno 2017 ore 15.30
- 2 giugno 2017 Festa della Repubblica 71° anniversario della Repubblica italiana
- FOCUS SULLA PROVINCIA Sintesi sulle risorse e sugli investimenti
- L'APPELLO DELLE PROVINCE Le ragioni della mobilitazione nazionale
- OCCASIO UN'APP DA NON PERDERE!
- LE ECCELLENZE DEL TERRITORIO 15 video promozionali della provincia di Pesaro e Urbino
- PARCO SAN BARTOLOLO 23 Laboratori didattici rivolti alle famiglie
- 25 APRILE 2017 72° anniversario della Liberazione
- COMITATO UNICO DI GARANZIA - C.U.G. Costituito il nuovo Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni
- 21 marzo Giornata della Memoria e dell'Impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie

- BOLLETTINO POLLINI On line i bollettini settimanali con la concentrazione di pollini nell'aria e consigli utili
- LA VIABILITA' NEL MONTEFELTRO Focus sui nuovi progetti
- 17 MARZO - Giornata dell'Unità nazionale, della Costituzione, dell'Inno e della Bandiera Per ravvivare e consolidare la memoria e il valore dell'unificazione del Paese
- 8 MARZO FESTA DELLA DONNA Calendario delle iniziative
- I TERRITORI DEL BENESSERE Pesaro 3 marzo dalle 9,30 - Sala Bei della Provincia
- Consigliera/e di parità della provincia di Pesaro e Urbino Scadenza candidatura 20 febbraio 2017
- MAGICA KORA Pesaro 4 marzo Installazione artistica e performance musicale
- GIORNO DEL RICORDO 10 febbraio 2017
- I CONSIGLI COMUNALI della provincia di Pesaro e Urbino
- 27 GENNAIO - GIORNO DELLA MEMORIA per non dimenticare
- SCUOLE SUPERIORI DELL'ENTROTERRA Causa neve, le disposizioni di chiusura per mercoledì 18 gennaio
- IL NUOVO CONSIGLIO PROVINCIALE Pesaro 26 gennaio 2017

Pubblicazione della sezione NOTIZIE del Portale istituzionale – anno 2017 (n. 11)

- Natale da Vivere a Fermignano - 7 dic '17 Dall'8 dicembre al 6 gennaio, Centro storico
- Liberati dalla violenza - 9 nov '17 18 e 25 novembre a Tavullia FLASH MOB e CONVEGNO
- #DeBelloCivili 2.0 – Laboratorio di ricerca teatrale - 3 nov '17 Fermignano, domenica 5 novembre ore 10
- 52° Fiera Nazionale del Tartufo Bianco di Acqualagna - 31 ott '17 29 ottobre e 1, 4, 5, 11, 12 novembre
- Incontri di gruppo per l'elaborazione del lutto - 25 ott '17 presso Fondazione ANT Delegazione Pesaro
- Le piante mangerecce - 18 ott '17 Pesaro, 21 ottobre ore 17.00 Sede Ente Parco San Barolo
- UNA CITTA' DA GUST@RE - 22 set '17 Fano, 29 - 30 settembre 2017
- Avviso di selezione pubblica per la ricerca di un praticante avvocato - 6 set '17 Scadenza domande: 29 settembre 2017, ore 12,00
- Chiusura degli uffici provinciali nella giornata di lunedì 14 agosto - 1 ago '17
- 33^ Fiera Regionale Tartufo Nero Estivo - 20 lug '17 30 luglio, località Furlo di Acqualagna
- Chiusura degli uffici provinciali nella giornata di lunedì 24 aprile - 20 apr '17