



PROVINCIA DI PESARO E URBINO



**REPORT ATTIVITA' ANNO 2019**

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.** ascolto e trasmissione di eventuali **suggerimenti/reclami** agli uffici di competenza
- 5.** gestione richieste libri e **pubblicazioni** (curati o promossi dall'Ente)

## **ATTIVITA' DI BACK OFFICE**

- ricezione e **diffusione** dei dati provenienti sia dai Servizi dell'Ente (**Rete interna** per la comunicazione) che dall'esterno
- consultazione e creazione di **banche dati**, indirizzari, elenchi e liste di distribuzione
- **ricerche** su fonti cartacee e su archivi elettronici
- implementazione delle sezioni della **home page** della Provincia *Primo Piano e Notizie* (n° 108 pubblicazioni)
- implementazione del **sito della Comunicazione** istituzionale (comprensivo della sezione Modulistica), del portale Pari Opportunità, Pagina del Presidente
- supporto all'implementazione di altre pagine web (CUG, Amministrazione trasparente, Ufficio tributi ecc.)
- gestione del **Centro documentazione** (raccolta normativa e giurisprudenza)
- supporto alle azioni previste in materia di **trasparenza** amministrativa
- attività di **supporto** alle attività di **Comunicazione** e alle attività di **cerimoniale**
- gestione **abbonamenti** a periodici e a banche dati per l'aggiornamento degli uffici dell'ente

## I DATI DEL 2019

Nell'anno 2019 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- ha registrato una media di circa **18 contatti** al giorno con l'utenza, per un totale di circa 4.554 **contatti** (in diminuzione di circa il 31% rispetto all'anno precedente)
- ha gestito n° **3.840 pratiche di posta in arrivo** (in diminuzione di circa il 13,5% rispetto all'anno precedente).
- ha pubblicato n° **108 contenuti** nelle sezioni *Primo Piano* e *Notizie* del Portale istituzionale (in aumento del 77% rispetto all'anno precedente).

Torna a diminuire il numero di **accessi all'URP** che può essere motivato dall'incremento dei servizi on line offerti dall'Ente, che riduce la richiesta di informazioni ed in alcuni casi evita il recapito cartaceo riducendo il contatto diretto con l'URP. In particolare si nota una diminuzione delle pratiche relative alla funzione di Stazione Unica Appaltante espletata dalla Provincia, oggi dotata di **piattaforma on line** per le procedure di gara.

## 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**
- **richieste di pubblicazioni** e di materiale promozionale (cartine, guide, ecc.)
- informazioni su iniziative e **attività di altre Amministrazioni**

## LE PROSPETTIVE FUTURE

Anche il 2019 è stato un anno significativo per l'attività dell'URP. Il quadro normativo attuale prevede che la Comunicazione istituzionale, attraverso l'URP, garantisca *“.. la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione..”*. Abbiamo quindi tra i nostri doveri lo scambio di informazioni non solo con i cittadini ma anche con l'interno del nostro Ente. In particolare l'Ufficio Comunicazione dovrebbe costituire una sorta di presidio strategico della comunicazione interna per la creazione di flussi comunicativi interni stabili ed efficaci. Attualmente l'URP oltre ad essere promotore delle reti di rapporti con l'esterno, è il principale catalizzatore dei processi di comunicazione con l'interno, ma è necessario che la **comunicazione interna diventi una cultura diffusa** per garantire la tempestività e la coerenza delle attività di comunicazione istituzionale con le azioni, i progetti e i programmi generali dell'Ente. E' pertanto indispensabile potenziare gli strumenti interni capaci di semplificare e garantire flussi comunicativi stabili tra i Servizi dell'Ente e l'Ufficio Comunicazione – URP.

Nel 2019 l'URP ha contribuito all'aggiornamento della **Carta dei servizi dell'ente** partecipando al Gruppo di lavoro che ha selezionato i Servizi oggetto della Carta, scegliendo tra quelli che hanno valenza esterna e impatto sulle attività produttive, ha definito una **Scheda tipo** e redatto le **prime 9 schede** (Ufficio Relazioni con il Pubblico - AUA - Autorizzazione Paesaggistica - Accesso civico - Autorizzazioni e concessioni di aree pubbliche - Competizioni sportive - Concessione Sale - Trasporti eccezionali - Trasporti privati).

Nel 2019 si è attuato un primo potenziamento della rilevazione informatica della **qualità dei servizi in rete** (risultati pubblicati su Amministrazione Trasparente) e dal 1° giugno 2019, ed è stata rilanciata la campagna di diffusione per stimolare l'utilizzo del questionario sulla qualità dei servizi dell'Ente resi on line. L'URP ha supportato la realizzazione di tali obiettivi entro il 31 dicembre 2019.

Si prevedono quindi maggiori sforzi nei seguenti ambiti:

**1. COMUNICAZIONE INTERNA**

**2. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**3. CARTA DEI SERVIZI**

**CONCLUSIONI**

Con il nuovo assetto istituzionale, ormai consolidato dopo la lunga e difficile fase di transizione, l'URP continua ad essere lo **snodo essenziale del dialogo** tra amministrazione e cittadini, e per il miglioramento continuo dei servizi

L'Ufficio, pur in costante carenza di personale, 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.

Pesaro, 18/02/2020

La Responsabile P.O. 2.1  
*Stefania Geminiani*

Il Capo Ufficio  
*Fernanda Marotti*

Il Funzionario  
*Stefania Poderi*