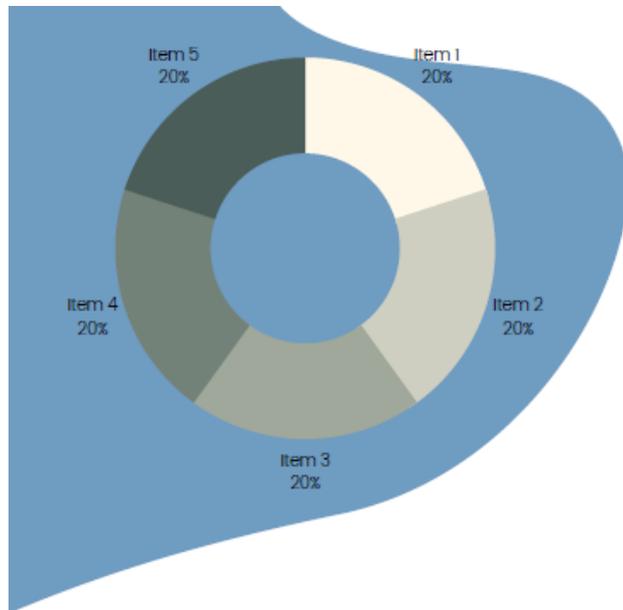


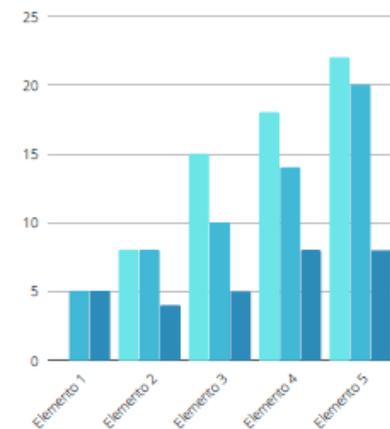


# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



## RELAZIONE ATTIVITÀ U.R.P. 2021





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### RELAZIONE ATTIVITÀ

Nell'anno 2021 l'Urp ha svolto la seguente attività:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni pubbliche con particolare riferimento a quelle del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure mediante il continuo rapporto dialettico tra comunicazione esterna ed interna.

In particolare ha provveduto allo svolgimento di:

- Esame delle richieste di informazioni, segnalazioni, reclami, accesso ecc.;
- Presidio dei canali di comunicazione tradizionali e digitali;
- Predisposizione e distribuzione materiale informativo;
- Aggiornamento banche dati e monitoraggio informatico;
- Predisposizione testi e impostazione delle informazioni da strutturare per Internet;
- Predisposizione e aggiornamento di schede relative a procedimenti e servizi.

L'Urp è inserito all'interno del settore Affari Generali e Servizi al Cittadino, rimanendo dal punto di vista logistico all'interno del servizio Punto Città di corso Angioy dal 2009.

Durante l'anno 2021 sono state ricevute e ascoltate n. **4.483** persone alle quali sono state fornite informazioni di primo e di secondo livello non solo sui servizi comunali ma anche sui servizi extracomunali (Ats, Abbanoa, Atp, Arst, Inps, Università, Ersu, trasporti ecc.).

Con riferimento alla principale finalità dell'Urp, come quella dell'analisi dei bisogni del soggetto a cui sono erogati i servizi, emergono in primo luogo l'attività di raccolta e monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni.

Riguardo all'attività relativa alla "promozione di iniziative di comunicazione di pratica e pubblica utilità", si è lavorato per garantire la conoscenza di atti normativi, servizi e strutture utili alle esigenze del cittadino, utilizzando sia il web sia la comunicazione tradizionale.

Si è operato, in tale senso, pubblicando prima sul web e producendo poi, anche in forma cartacea, degli opuscoli informativi sugli orari di apertura al pubblico dei Punto Città distribuiti sul territorio e predisponendo, in collaborazione con i servizi demografici, la cartellonistica dell'ufficio e le comunicazioni all'ufficio stampa.





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Attività di front-office

Tale attività è stata interrotta a seguito di emergenza Covid-19, sporadicamente solo per casi di urgenza è stato ricevuto il pubblico.

### Attività di back-office

- gestione accesso agli atti, reclami e informazioni: analisi, ricerca, invio della pratica al settore competente tramite protocollo e risposta via mail e per telefono al cittadino.
- inserimento giornaliero nel database dedicato su Access delle informazioni, reclami ed accesso.

### Contatti utenti per telefono e via mail (in emergenza Covid-19)

Considerata la difficoltà nell'accedere ai servizi comunali sia di persona che per telefono, l'Urp ha garantito un contatto telefonico tramite la collaborazione del Centralino e un contatto giornaliero con mail per le comunicazioni inerenti richieste di informazioni, segnalazioni, reclami e accesso.

Sono state ricevute e ascoltate c.a. 4.483 persone alle quali, in particolare, sono state fornite informazioni di primo e secondo livello sui servizi comunali e sui servizi extra-comunali (ATS, Abbanoa, Atp, Medea, ecc.).

Tra i contatti sono stati accolti e monitorati:

- 3.094 informazioni
- 14 richieste di accesso agli atti
- 1.373 reclami e segnalazioni che hanno riguardato principalmente i settori di Punto Città (appuntamenti e rilascio CIE), Ambiente (raccolta differenziata, potatura alberi e disinfestazioni), Manutenzioni (strade, segnaletica e rilascio permessi invalidi) e istituzionali e interni (difficoltà accesso ai servizi online).

Tra i servizi extra-comunali quello maggiormente interessato è stato il servizio dell'Ats Sardegna (cambio del medico e vaccinazioni) e di Abbanoa spa (mancanza erogazione acqua).





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tra gli obiettivi dell'Urp si è provveduto in particolare:

### **Carte dei Servizi – processo di revisione e aggiornamento schede.**

L'Urp, con il coordinamento del settore Affari generali e Servizi al Cittadino, allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati dall'amministrazione, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi stessi, ha provveduto alla raccolta delle carte dei servizi aggiornate dai rispettivi settori.

La pubblicazione delle carte dei servizi rappresenta un obbligo di legge e i documenti sono stati pubblicati all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente".

Durante il 2021 si è provveduto all'aggiornamento di alcune schede e ad integrare le schede da parte di alcuni settori che non avevano provveduto all'aggiornamento e alla loro pubblicazione.

### **Gestione della comunicazione interna ed esterna in emergenza Covid-19.**

In collaborazione con l'ufficio stampa e la redazione Internet (settore Direzione Generale), è stato garantito un filo diretto col cittadino tutto il giorno, 7 giorni su 7. Monitoraggio web e analisi sull'utilizzo da parte dei cittadini dei social network istituzionali.

L'Ufficio relazioni con il pubblico in collaborazione con il Ced, ha richiesto un ampliamento della dotazione delle liste di distribuzione (*boxmail*) in capo ai Settori

Per consentire una gestione più veloce ed efficace della comunicazione interna ed esterna e garantire un contatto mail diretto col cittadino, considerata la difficoltà nell'accedere ai servizi comunali sia di persona che per telefono, le boxmail sono state inserite all'interno della rubrica telefonica dell'ente a disposizione dei dipendenti.





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Durante il 2021 l'Urp ha provveduto all'aggiornamento costante delle sezioni web del vecchio sito istituzionale e ha collaborato alla realizzazione del nuovo sito.

### Attività vecchio sito web su CMS EzPublish

**Nel primo semestre 2021** l'Urp ha provveduto all'aggiornamento costante e all'implementazione di nuovi contenuti delle seguenti sezioni web:

- “Guida ai servizi web... trova con un clic!”, progetto del 2017 con i giovani volontari del SCN;
- “Giovani in prima linea sul web” progetto di SCN 2018 riguardante la realizzazione ex novo della macro sezione di “Cosa fare per...”.
- “Comunicare... cala la rete!” progetto di SCN 2019 riguardante la realizzazione di una nuova sezione web, rappresentativa dei comuni del Nord Sardegna aderenti alla Rete Metropolitana.
- “#UrpOnline” è il progetto di SCN 2020 che ha riguardato la gestione dei canali di comunicazione istituzionale tramite attività di back-office e la creazione di brochure informative pubblicate e rese disponibili nel sito web. Il progetto si è concluso nel 2021. Ai volontari del SCN è stato rilasciato un attestato di servizio.

Tra le varie attività svolte dai 4 volontari in remoto e in ufficio sono state realizzate 5 brochure informative, rese disponibili su formato cartaceo, verranno distribuite nei front office dell'Urp a Punto Città, all'Informagiovani e in altri spazi aperti al pubblico. Sono state pubblicate in formato pdf nel sito istituzionale e nella pagine web dell'Urp all'interno della sezione FAQ/Agevolazioni.

### Le brochure realizzate sono le seguenti:

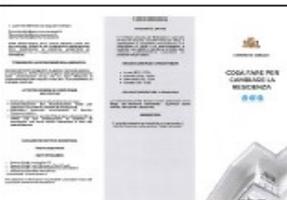
- Contributi per la maternità e i bambini
- Canoni e agevolazioni
- Cosa fare per cambiare la residenza
- La carta d'identità elettronica
- I servizi online





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

	<b>Contributi per la maternità e i bambini</b> <i>(cosa fare per l'assegno dei 3 figli minori, l'assegno di maternità, bonus mamma domani, bonus bebè, retta asilo nido e assistenza domiciliare gravi patologie);</i>
	<b>Canoni e agevolazioni</b> <i>(cosa fare per il bonus elettrico, bonus idrico, canone TV, canone RAI);</i>
	<b>Cosa fare per cambiare la residenza</b> <i>(cambi residenza all'interno del comune, trasferimento di residenza-immigrazione, denuncia Tari);</i>
	<b>La carta d'identità elettronica</b> <i>(come richiederla, dove rivolgersi, casi di urgenza, termini per il rilascio, validità, modulistica e costi);</i>
	<b>I servizi online</b> <i>(I servizi online liberi: albo pretorio, risultati elettorali, Imu e Tasi, SIT, SUAPE. I servizi online con autenticazione: registrazione, accesso, certificazioni anagrafiche, portale del contribuente).</i>

### Le Brochure Informative

In questa slide vengono rappresentate le **5** brochure informative realizzate dai quattro volontari del Servizio Civile Nazionale nell'ambito del progetto: #UrpOnline.

Le tematiche trattate riguardano diverse agevolazioni e bonus economici utili per i cittadini.

Sono stati reperiti i contenuti attraverso ricerche in banche dati comunali e navigazione internet dei siti istituzionali interessati (Inps, Ats, ecc.).

E' stata progettata una veste grafica individuale rappresentativa degli argomenti trattati.





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Attività progetto nuovo sito web istituzionale

**Nel secondo semestre del 2021**, l'Urp ha collaborato alla realizzazione del nuovo sito web istituzionale utilizzando un nuovo CMS in linea con le indicazioni dell'AGID sulla progettazione di portali, servizi e app della P.A.

Nello specifico si illustrano le seguenti attività:

- attività di formazione con la ditta appaltatrice e il Ced.
- implementazione di pagine web dell'Urp e delle attività demografiche di Punto Città.
- inserimento di contenuti e immagini.
- Travaso dei contenuti dal vecchio al nuovo sito.
- Aggiornamento costante delle pagine web del vecchio sito e del nuovo.

Il nuovo sito è stato pubblicato il 22 giugno c.a. e l'Urp ha provveduto ad aggiornarlo e implementarlo di nuovi contenuti in regime ordinario occupandosi delle sezioni di **Punto Città** (anagrafe, stranieri, stato civile e elettorale) e della sezione **Urp**. Dal giorno della pubblicazione l'Urp si è adoperato ad aiutare il cittadino nella navigazione del nuovo sito dando informazioni per telefono e via mail.

Di seguito vengono riportate le slide delle diverse attività svolte dall'Urp con la descrizione dei report.

Il collaboratore amm.vo  
Angela Muresu

Il funzionario  
Dott. Daniele Frogheri



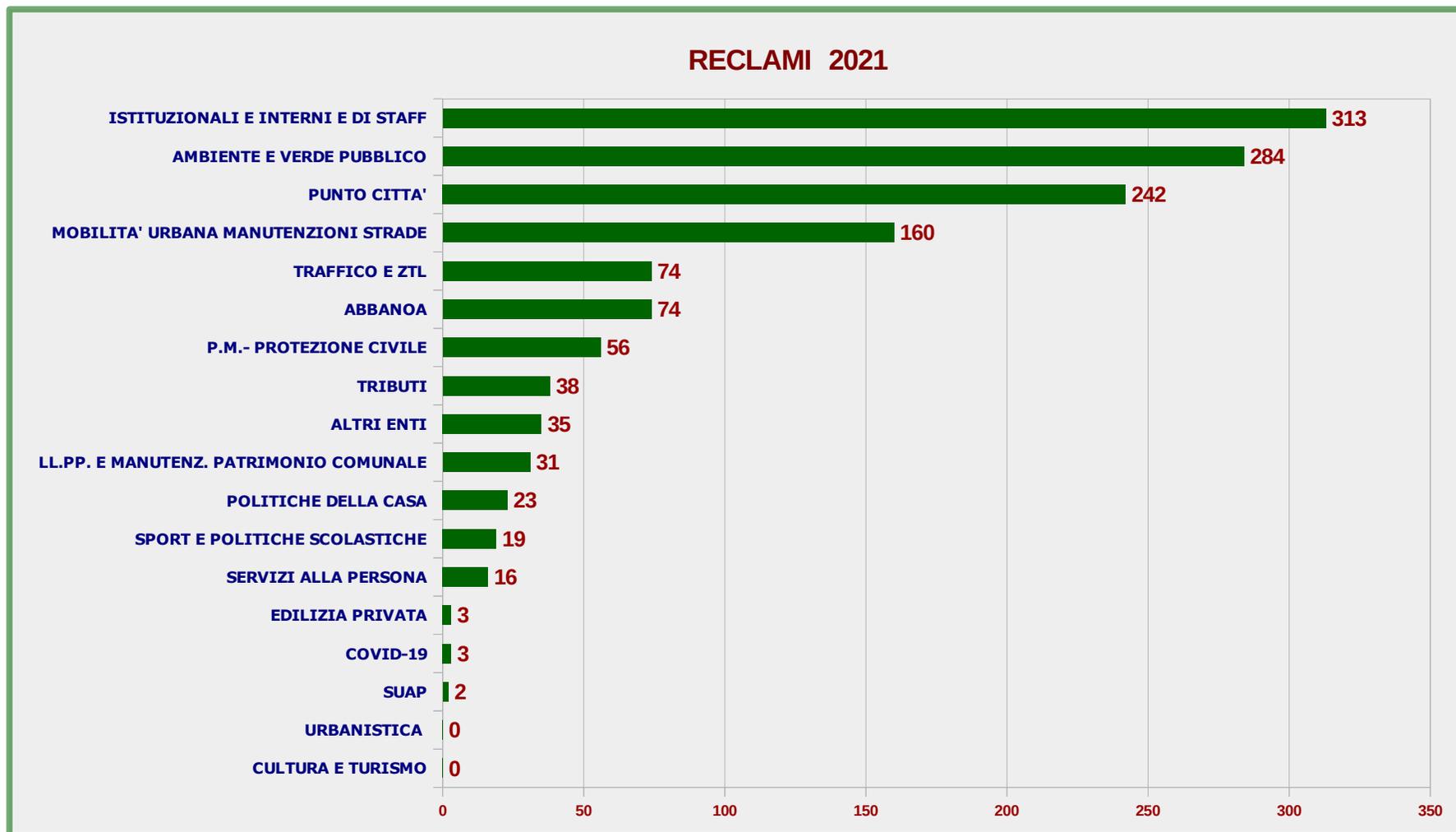


# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SETTORI	N.	DE SCRIZIONE RECLAMI-SEGNALAZIONI 2021 – SERVIZIO U.R.P.
CULTURA E TURISMO	0	
URBANISTICA	0	
SUAP	2	Mancata risposta per richiesta suolo pubblico e accesso agli atti.
COVID-19	3	Disservizio ATS prenotazione tamponi, quarantena famiglia positiva.
EDILIZIA PRIVATA	3	Mancata risposta quesito eternit, costruzione abusiva.
SERVIZI ALLA PERSONA	16	Pagamenti buoni spesa, sollecito pagamento contributo L. 162 per disabili, mancate risposte telefoniche.
SPORT E POLITICHE SCOLASTICHE	19	Rimborso libri e spese scolastiche, termini domanda e rimborso mensa scolastica, disservizio asilo nido, cancello Ippodromo chiuso, gestione impianti sportivi campo baseball Li Punti.
POLITICHE DELLA CASA	23	Manutenzione casa comunale, modalità pagamento affitti con pagoPA, mancato riscontro riscatto area immobile e su occupazione abusiva alloggio.
LL.PP. E MANUTENZ. PATRIMONIO COMUNALE	31	Abuso edilizio a Palmadula, mancata illuminazione pubblica vasta zona di Zuari, ascensore bloccato edificio comunale, manutenzione cappella del Cimitero, recinzione campo basket p.zza Bande, pareti imbrattate palestra scuola v.Onida.
ALTRI ENTI	35	Guasto elettrico Enel, cambio del medico, disservizio visite Ats, disservizio al Cup, rilascio tessera sanitaria, occupazione abusivi alloggi Area, ricorso con Codacons, disservizio Tabacchini per rilascio certificati anagrafici, mancato accredito Poste Italiane, collegamenti viaggio Arst, comportamento scorretto ausiliari traffico spiaggia di Olbia, disservizio mancanza ricezione segnale di Open Fiber, buche in SP 90.
TRIBUTI	38	Errato calcolo TARI, pagamento TARI, mancata ricezione cartella e bollettini TARI, mancate risposte telefoniche.
P.M.- PROTEZIONE CIVILE	56	Disturbo quiete pubblica, rumori molesti da attività e lavori edili, contestazione verbali al c.d.s. non dovuti e pervenuti con App IO, cani pericolosi che disturbano, auto abbandonate, pericolosità viabilità su strada, allagamenti diverse vie, più sicurezza pubblica nel centro storico, mancanza autobotti acqua per disabili, sversamento acqua da terreno privato, risarcimento danni da gelate in Nurra.
ABBANOA	74	Mancata erogazione acqua, manutenzione rete idrica e fognaria, acqua non potabile
TRAFFICO E ZTL	74	Sollecito istituzione stalli e per rilascio contrassegni per disabili, parcheggi residenti centro storico, difficoltà contattare l'ufficio traffico per mancate risposte al telefono, mancate risposte alle mail.
MOBILITA' URBANA MANUTENZIONI STRADE	160	Manutenzione strade, marciapiedi e tombini, mancata illuminazione pubblica, impianti semaforici, disservizi da lavori Open Fiber, segnaletica stradale, carreggiata ridotta per transennamento lavori, allagamento sede stradale, mancato riscontro a segnalazioni.
PUNTO CITTA'	242	Mancate risposte telefoniche, per mail, per pec a cittadini e enti, carenza personale agli sportelli, disservizio collegamento ministeriale e tempistica troppo lunga per prenotazione CIE, numeri insufficienti per CIE fuori appuntamento, comportamento dipendenti, contatti per telefono e mail, accesso ai servizi online per le certificazioni, mancato servizio POS, chiusura Punti città sedi decentrate.
AMBIENTE E VERDE PUBBLICO	284	Disservizi raccolta porta a porta, mancato ritiro rifiuti, disservizio ritiro rifiuti Covid-19, potatura alberi, pulizia strade e piste ciclabili, tombini intasati da foglie, pulizia aree verdi e piazze, derattizzazioni e disinfestazioni, scariche abusive, randagismo, presenza eternit, mancato funzionamento App-Municip.io
ISTITUZIONALI E INTERNI E DI STAFF	313	Risarcimento danni, mancati contatti telefonici con gli uffici comunali, difficoltà accesso ai servizi online e sito: certificazioni online, portale del contribuente, pagamenti con sistema PagoPa, ruolo garante dei detenuti, mancate ricezioni password, mancata pubblicazione test concorsi, difficoltà navigazione nuovo sito web.
<b>TOTALE</b>	<b>1373</b>	



# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino





# Comune di Sassari

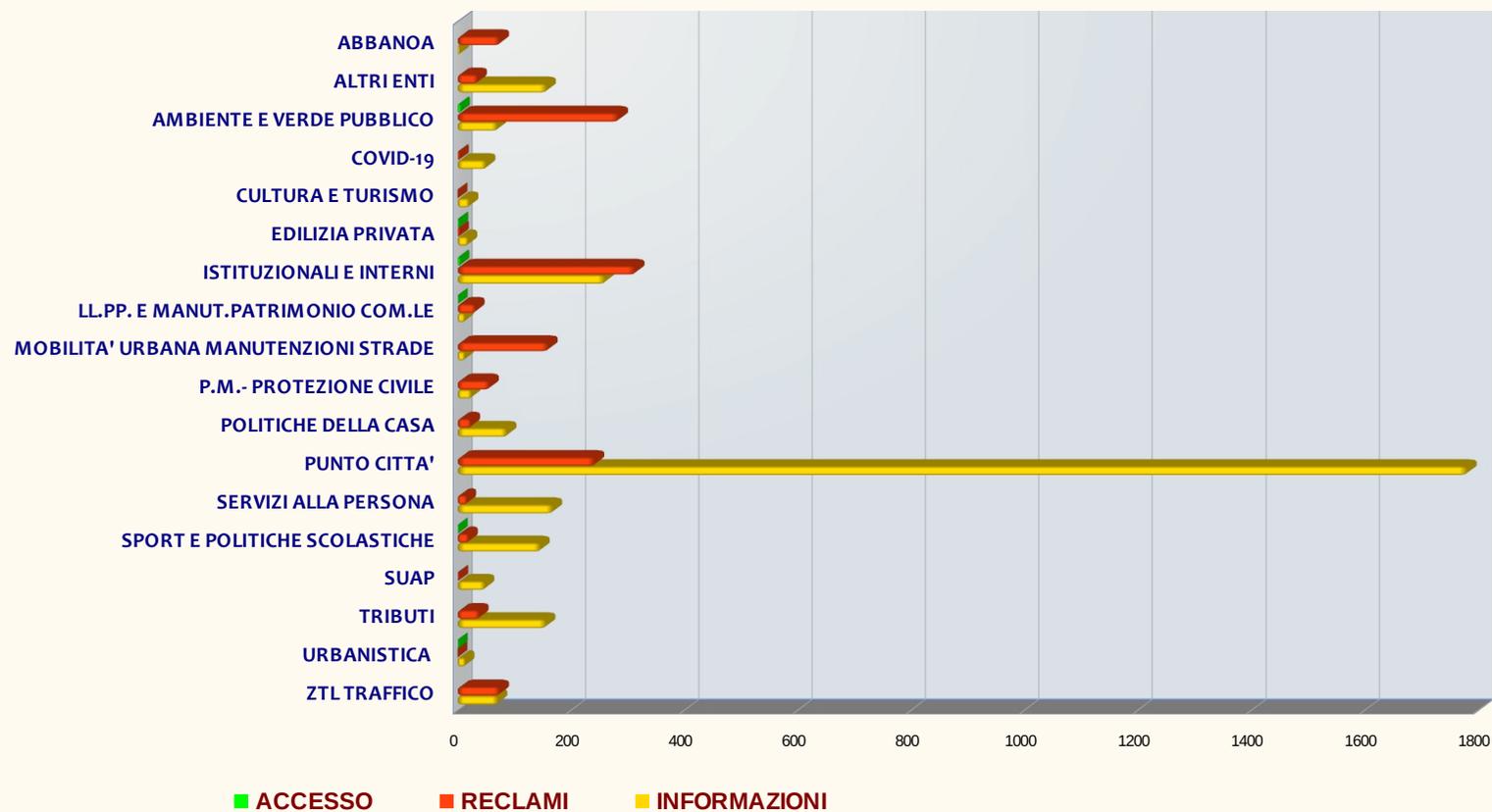
## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

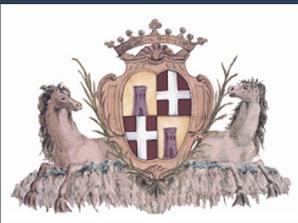


UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Tipologia richiesta per aree di attività

2021



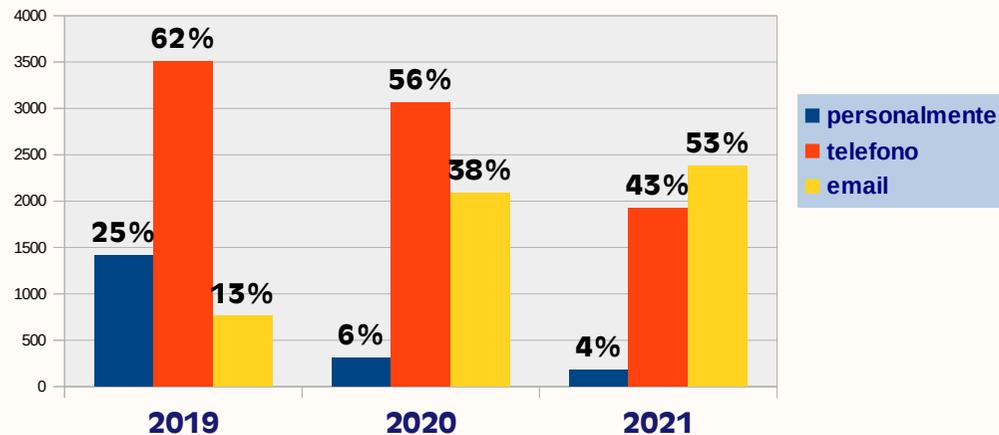


# Comune di Sassari

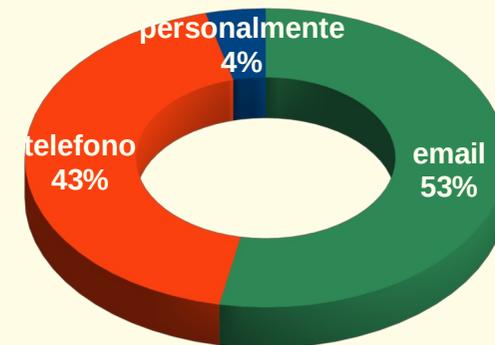
## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

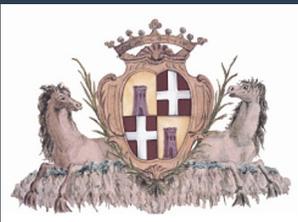
### MODALITA' DI INOLTRO RICHIESTA

#### ANNI A CONFRONTO



### TIPOLOGIA CONTATTI RICHIESTE 2021



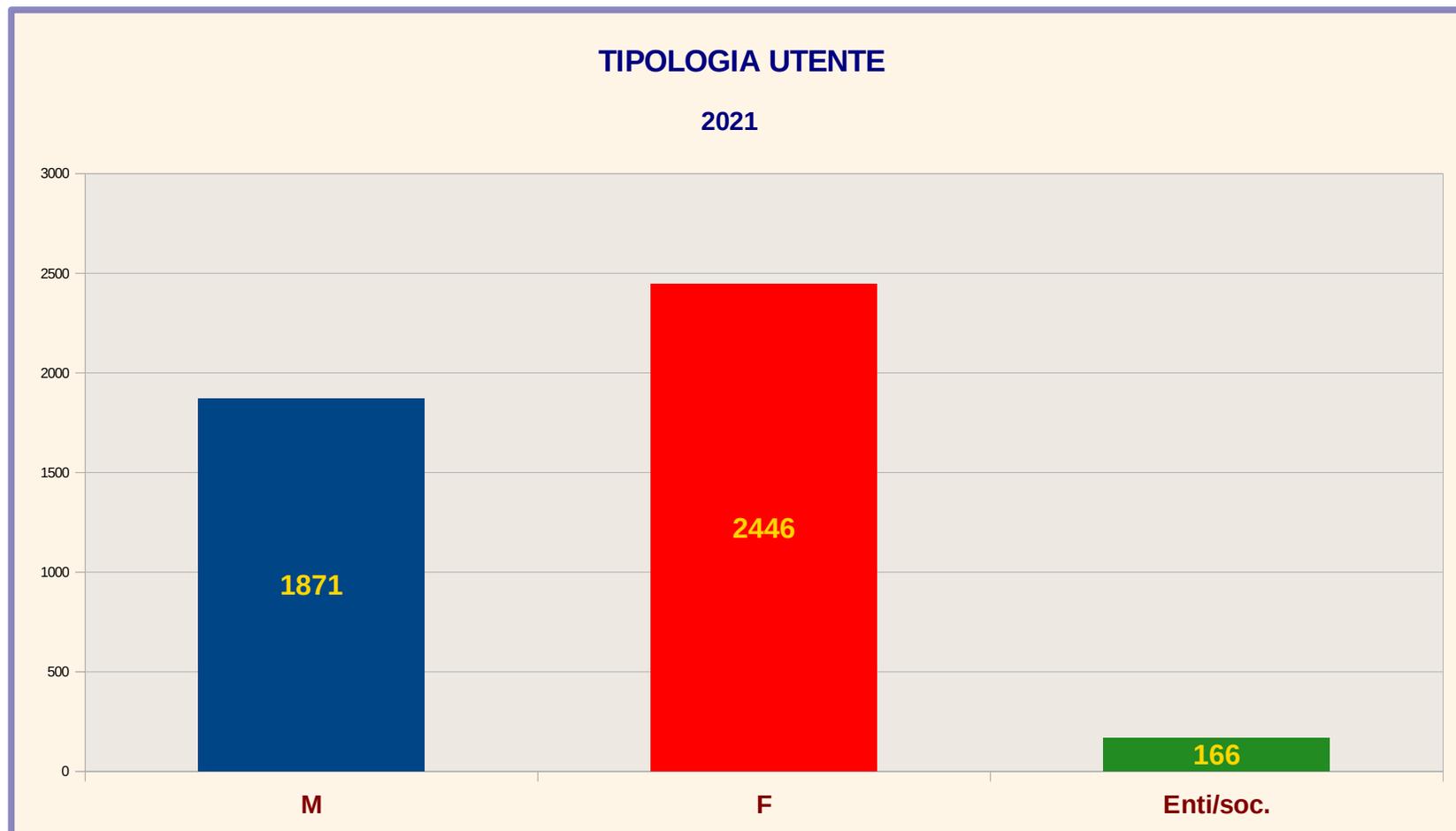


# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



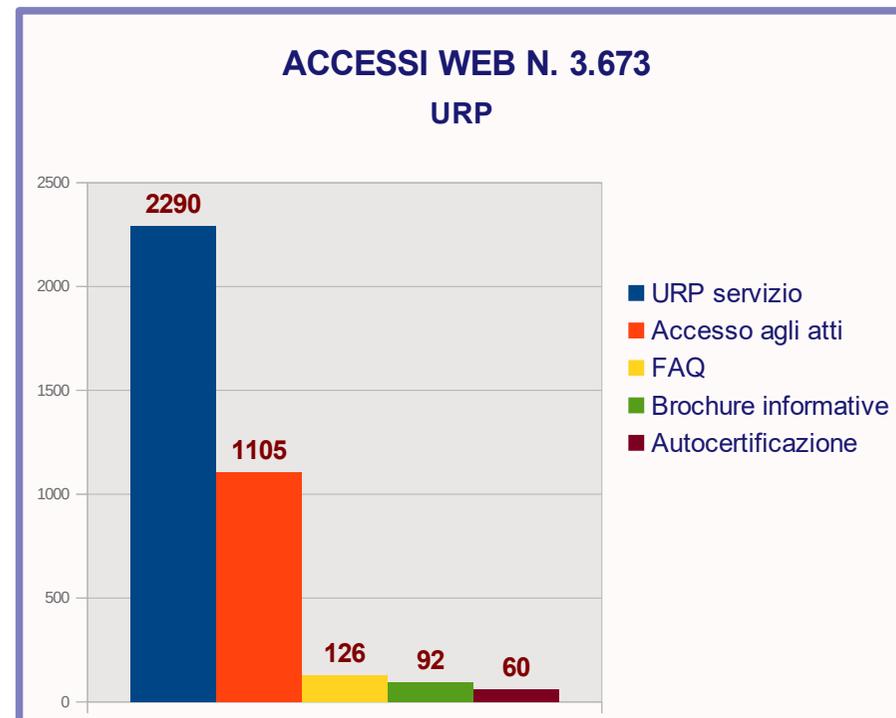
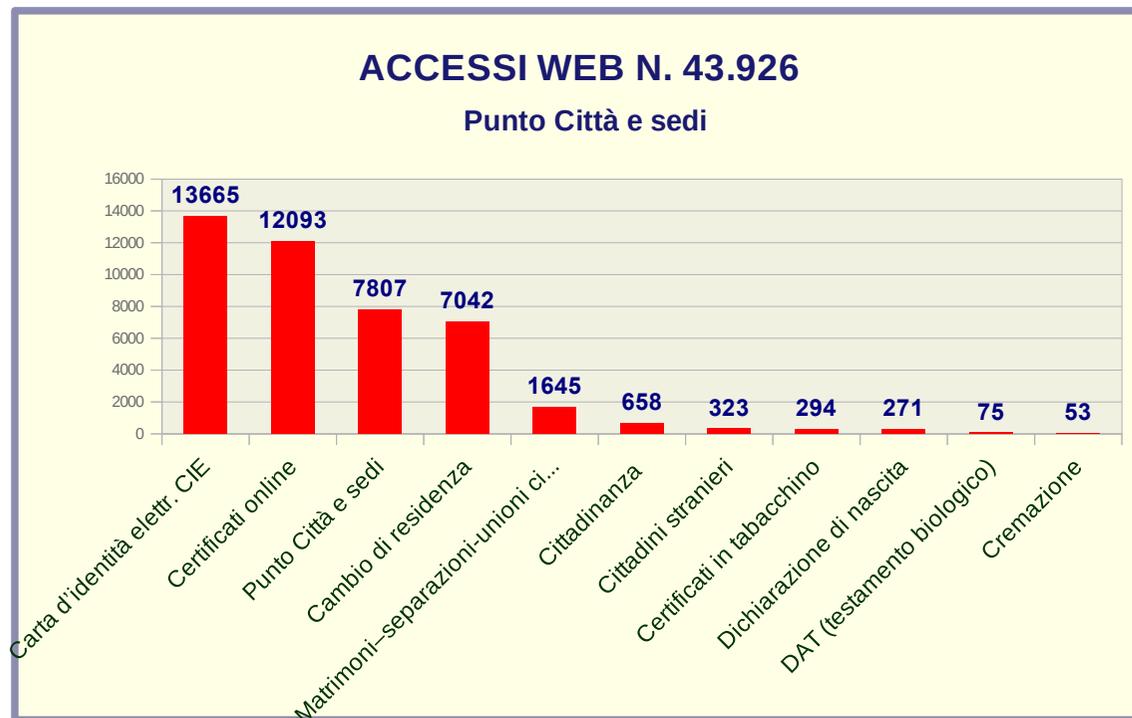
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### ACCESSI MEDIANTE NAVIGAZIONE DIRETTA DAL PORTALE WEB DA GIUGNO AL 31 DICEMBRE 2021

In questa slide vengono rappresentati due grafici relativi agli accessi delle pagine web visitate del nuovo sito web istituzionale. I contatti vengono illustrati presentando solo i primi 20 hits delle pagine maggiormente visitate durante l'anno e per una durata minima di 5 minuti di accesso per pagina.

Le pagine visitate dai cittadini sono quelle relative ai servizi **Urp e Punto Città**, per un totale di **47.599** accessi.

In particolare le sezioni web interessate sono relative alle due macro-sezioni di **Urp e Punto Città**, in merito agli orari al pubblico, sedi e numeri telefonici di tutti gli uffici comunali, il rilascio della carta d'identità elettronica, il cambio di residenza ecc., alla home page dell'Urp, alle **guide informative**, le **faq** dell'Urp, la **modulistica** e l'**autocertificazione** messa a disposizione del cittadino. A seguito della riduzione degli orari e dei giorni, in emergenza Covid-19, i cittadini hanno utilizzato in misura maggiore i suddetti canali web.





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



### Attività social network 2021

periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021

Il Comune di Sassari è presente sui social network da oltre 10 anni.  
Tra i canali istituzionali troviamo **Facebook**, **Twitter**, **Instagram** e **YouTube**

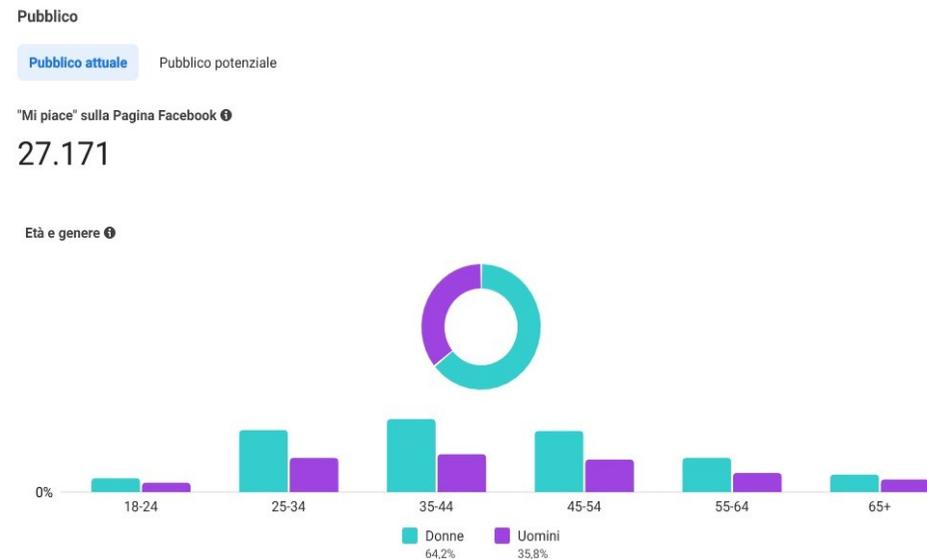
**Copertura\* su Facebook: 352.956**

\*La copertura rappresenta il numero di persone che hanno visto uno dei contenuti della pagina comprese anche le informazioni e le condivisioni da persone che interagiscono con la stessa pagina.

**Visite su Facebook\*\*: 112.645**

\*\* Una visita è data dal numero di volte in cui la tua Pagina Facebook è stata visitata  
Nuovi “mi piace”: 1763 nuovi “mi piace” alla pagina Facebook nel 2021

**Mi piace totali per età e genere: 27.171** persone seguono la pagina.  
Il 64,2% è donna. Il 35,8% è uomo.  
L'età maggiormente presente è ricompresa nella fascia 35-44





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Provenienza:

la maggioranza dei fan su Facebook sono italiani (96%), ma ce ne sono tanti che seguono la pagina dall'estero, in particolare **Francia, Germania, Regno Unito, Spagna e Usa**

#### Città principali



#### Paesi principali





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**Post Facebook e Tweet pubblicati: 351**

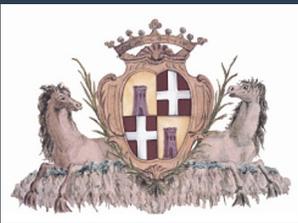
### **I 10 post di maggior successo:**

- 1) Concorso "Natale in vetrina", al via il voto popolare
- 2) Da oggi i certificati anagrafici si possono richiedere e ritirare in quindici tabacchini della città
- 3) Il Comune di Sassari ripropone la campagna per incentivare le sterilizzazioni
- 4) Questa mattina, dopo vent'anni di attesa, è stato riaperto lo spazio dell'ex cinema Astra
- 5) Parte la stagione balneare a Sassari con servizi potenziati
- 6) 30 auto elettriche per i Comuni della Rete Metropolitana
- 7) Emergenza idrica, autobotti in città
- 8) Bonus matrimoni e unioni civili 2021
- 9) Gli ausiliari del traffico in questi giorni sono impegnati in un corso di formazione grazie al quale, dopo il superamento di un esame di idoneità e un periodo di affiancamento, potranno sanzionare chi sosta irregolarmente
- 10) Le telecamere continuano a immortalare incivili che conferiscono rifiuti in maniera illecita

### **I 10 con meno interazioni e commenti:**

- 1) Condividiamo dalla pagina ERSU Sassari Alle 11, in diretta social, verranno presentati i risultati del primo anno di attività dello "Sportello multifunzione di ascolto"
- 2) Acqua di nuovo potabile a Bancali
- 3) Ceas, chiude il progetto di sostenibilità ambientale per le scuole
- 4) Al canile comunale tanti amici a quattro zampe aspettano solo di essere adottati
- 5) Acqua di nuovo potabile a La Landrigga e Argentiera
- 6) L'Informagiovani alla X edizione della Settimana europea della Gioventù
- 7) Progetto "Scuole Sicure", percorso di sensibilizzazione contro l'uso di sostanze stupefacenti
- 8) Ieri mattina nella sala del Consiglio a Palazzo Ducale si è tenuta la cerimonia di consegna della bandiera che sancisce l'adesione di Sassari all'associazione nazionale Città dell'Olio
- 9) L'iter per dare a Sassari il primo piano della Mobilità sostenibile non può prescindere dalla partecipazione attiva dei cittadini. Questionario online
- 10) Si conclude in questi giorni "Relazioni in Circolo", il progetto del Settore Ambiente e Verde in materia di educazione e sostenibilità ambientale





# Comune di Sassari

## Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Segnalazioni inoltrate agli uffici tramite social: **779**

Ciascuna segnalazione viene inviata agli uffici competenti. Successivamente viene dato riscontro al cittadino in base alla risposta dei colleghi. Spesso è lo stesso cittadino ad aggiornarci sulla risoluzione di un problema da parte degli uffici.

Sono invece centinaia, ma difficilmente quantificabili con precisione, le risposte ai commenti e le richieste di informazioni (orari degli uffici, come fare una carta di identità, come pagare la Tari, quali sono i servizi online, modalità di iscrizione agli asili comunali, graduatorie e pagamenti di contributi, ecc).

Ai cittadini viene dato riscontro tutti i giorni della settimana, fine settimana inclusi, e anche fuori dai consueti orari di ufficio.

Twitter: **6314** follower

Instagram: **4626** follower

Post e condivisioni di foto sulle bellezze della città e del territorio

