



PROVINCIA DI PESARO E URBINO



REPORT ATTIVITA' ANNO 2018

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° 61 pubblicazioni)
- implementazione del **sito della Comunicazione** istituzionale (comprensivo della sezione Modulistica), del portale Pari Opportunità, Pagina del Presidente e Pagina dedicata ai Progetti per scuole, strade, fiumi e pronto intervento
- supporto all'implementazione di altre pagine web (Elezioni provinciali, 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 2018

Nell'anno 2018 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- ha registrato una media di circa **26 contatti** al giorno con l'utenza, per un totale di circa 6.600 **contatti** (in aumento di circa il 5% rispetto all'anno precedente)
- ha gestito n° **4.440 pratiche di posta in arrivo** (in aumento di circa il 12% rispetto all'anno precedente).
- ha pubblicato n° **61 contenuti** nelle sezioni *Primo Piano* e *Notizie* del Portale istituzionale

Dopo la leggera flessione degli anni precedenti si rileva, in controtendenza, un **lieve incremento degli accessi all'URP** che può essere motivato dalla conclusione della lunga fase di riordino istituzionale e dall'incremento della funzione di assistenza tecnico-amministrativa ai Comuni. In particolare la funzione di Stazione Unica Appaltante espletata dalla Provincia ha prodotto un aumento dalle manifestazioni di interesse e delle offerte di gara consegnate all'URP.

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**

AGGIORNAMENTO NUOVI PORTALI ISTITUZIONALI

Nell'ambito del processo di riorganizzazione dell'Ente nel 2018 si è resa necessaria l'adeguamento del **Portale istituzionale** alle specifiche dettate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e L'URP ha supportato la realizzazione di tale obiettivo **entro il 31 dicembre** 2018.

LE PROSPETTIVE FUTURE

Anche il 2018 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 **individuare strumenti interni capaci di semplificare e garantire flussi comunicativi stabili tra i Servizi dell'Ente e l'Ufficio Comunicazione – URP**.

Inoltre, a partire dal 2017 è attiva sul sito istituzionale un'indagine sulla qualità dei servizi dell'Ente resi on line. Per **incrementare e migliorare la qualità dei servizi on line** è necessario stimolare l'utilizzo del questionario già esistente e diffonderne i risultati.

Si prevedono quindi maggiori sforzi nei seguenti ambiti:

1. **COMUNICAZIONE INTERNA**
2. **QUALITA' DEI SERVIZI ON LINE**

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

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

CONCLUSIONI

Anche nel nuovo assetto istituzionale, e dopo la 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