



Segnalazioni URP anno 2020

Nella analisi delle segnalazioni raccolte nell' anno 2020 si deve obbligatoriamente tener presente che nel periodo in esame l'attività dell'ufficio si è svolta per 9 mesi in remoto a causa dell'emergenza COVID. Lo sportello che opera in front office è stato chiuso al pubblico dal giorno 16 marzo 2020 e le operatrici hanno continuato a ricevere le istanze dell'utenza tramite email e telefono.

In generale nell' anno 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha svolto attività di:

- ascolto dei bisogni dell'utenza,
- orientamento ai servizi,
- informazioni,
- raccolta e gestione istanze e segnalazioni,
- pubblicazioni sito web,
- referente Bollini Rosa.

Distribuzione dei contatti registrati suddivisa per mese e canale di accesso

	Telefono	Personalmente	Email	TOTALE
Gennaio	96	187	57 (44 utenti, 13 da Ats)	340
Febbraio	225	113	40 (33 utenti, 7 Ats)	378
Marzo	110	27	73 (50 utenti, 23 Ats)	210
Aprile	107	-	38 (31 utenti, 7 Ats,)	145
Maggio	129	-	65 (56 utenti, 9 Ats,)	194
Giugno	151	-	104 (95 utenti, 9 Ats)	255
Luglio	262	-	101 (77 utenti, 24 da ATS)	363
Agosto	242	-	95 (73 utenti, 22 da ATS)	337
Settembre	325	-	120 (103 utenti, 17 da ATS)	445
Ottobre	301	-	116 (101 utenti, 15 da ATS)	417
Novembre	206	-	76 (67 utenti, 9 da ATS)	282
Dicembre	403	-	61 (55 utenti, 6 da ATS)	464
TOTALE	2.557	327	946	3.830

Rispetto all'anno precedente, che ha registrato 3671 istanze, vi è stato un lieve incremento di 159 contatti.



Chiaramente, per le ragioni sopra espresse, cambia la distribuzione tra i canali utilizzati dall'utenza per raggiungere l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre nel 2019 lo sportello aveva registrato il maggior numero di accessi con un valore che triplicava quello delle telefonate, nel 2020 la pandemia ha invertito i dati.

Il numero dei contatti telefonici rappresenta il 66.5% del totale contro il 25% delle richieste giunte tramite email e un residuo 8.5% di istanze presentate di persona.

