

Report agosto – dicembre 2023 - Dato parziale

Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) fa parte della Struttura semplice dipartimentale Affari Generali, legali, Comunicazione e Urp che si trova all'interno dello Staff della Direzione strategica.

Dal mese di agosto al mese di dicembre 2023 l'Urp ha svolto principalmente attività di: ascolto dei bisogni dell'utenza; orientamento ai servizi aziendali ai cittadini; informazioni, raccolta e gestione di istanze, segnalazioni e reclami; pubblicazioni e aggiornamento del sito web aziendale; ha seguito le iniziative della Fondazione Onda.

Di seguito due diagrammi a torta che riassumono la tipologia dei contatti (tramite telefono e per mail) e le modalità di contatto (segnalazioni, informazioni, reclami, elogi). Nel periodo di tempo suindicato, il 55,8% delle persone si è rivolto all'Urp telefonicamente, il 44,2% tramite posta elettronica. Per quanto riguarda le modalità di contatto, il 3,8% è rappresentato da segnalazioni, il 74,7% da richieste di informazioni, il 21,5% da reclami.

Rilevazione 2023 - dato parziale



