

ATTIVITA' del SERVIZIO URP – 3° QUADRIMESTRE 2004

Le attività che hanno caratterizzato il servizio URP, nei mesi di Settembre – Ottobre – Novembre e Dicembre 2004, hanno riguardato principalmente:

- Settembre Centese – apertura servizio, anche alla sera, nelle 5 giornate della fiera;
- Enel: gestione contratti, nuovi allacciamenti, volture
- Gestione reclami e segnalazioni dei cittadini;
- Rilascio tesserini di caccia.
- Anagrafe Canina;

DATI STATISTICI:

Licenza di Pesca:		Certificati SSDD per Poste:		Contratti ENEL	
Settembre	n.11	Settembre	n.5	Settembre	n.27
Ottobre	n.14	Ottobre	n.3	Ottobre	n.24
Novembre	n. 3	Novembre	n.4	Novembre	n.43
Dicembre	n. 2	Dicembre	n.1	Dicembre	n.42
Totale pesca	30	Totale certif ssdd	13	Totale contratti	136

Tesserini di Caccia: n.200 nel 3° quadrimestre

Pratiche gestite Anagrafe Canina

?? quarto TRIMESTRE: n. 79 (62 iscrizioni – 17 cancellazioni)

RECLAMI/SUGGERIMENTI - 2° QUADRIMESTRE 2004

Sono **136 i reclami** pervenuti nel **3° QUADRIMESTRE 2004** presso l'URP:

- ?? n. **84** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **46** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n. **1 segnalazioni**
- ?? n. **5 non risolti**
- ?? n. **0 in corso**

RIEPILOGO SEGNALAZIONI E RECLAMI – 3° QUADRIMESTRE 2004

SETTORE	SET	R	M	S	NR	IC	OTT	R	M	S	NR	IC	NOV	R	M	S	NR	IC	DIC	R	M	S	NR	IC	TOT
Amm.ne Comunale	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Acosea	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
Anagrafe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnevale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CMV	6	4	1	0	1	0	6	5	1	0	0	0	4	4	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	18
Cultura	1	0	1	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5
InformaTurismo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Lavori Pubblici	20	11	9	0	0	0	24	17	6	0	1	0	23	16	5	1	1	0	16	12	3	0	1	0	83
Partecipanza Agraria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polizia M.	5	1	4	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	10
Provincia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizi Socio_Scolast.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistemi Informatici	1	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7
Ufficio Stampa	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Urbanistica	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
URP	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Totale	36	17	18	0	1	0	44	30	12	0	2	0	31	21	8	1	1	0	25	16	8	0	1	0	136

R = Risolto M = Motivato S = Segnalato NR = Non Risolto IC = In Corso

RECLAMI E SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA SUDDIVISI PER MESE

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI SETTEMBRE 2004

Sono **36** i reclami pervenuti nel mese di **SETTEMBRE 2004** presso l'URP:

- ?? n. **17** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **18** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n. **1** non risolto

Reclami di **SETTEMBRE 2004** - servizi del Comune maggiormente interessati:

- **Lavori Pubblici** - n. **20** di cui **11 risolti**, **9 motivati**, (**ILLUMINAZIONE - MANUTENZIONE - VERDE - VIABILITA' - FOGNE**)
- **CMV** - n. **6** reclami di cui **4 risolti**, **1 motivato** e **1 non risolto** (**RIFIUTI - FOGNE**)
- **Polizia Municipale** - n. **5** reclami di cui **1 risolti** e **4 motivati** (, **IGIENE, VIABILITA'**)
 - **Ssii** – n 1 reclamo motivato (**COLLEGAMENTO INTERNET**)
 - **Pubblica Amministrazione** – n 2 reclami di cui 1 risolto e 1 motivato (**PROBLEMA ZANZARE E VIABILITA'**)
 - **Informaturismo** - n 1 motivato (**PARCO DEL GIGANTE**)
 - **Cultura** – n1 motivato (**ASSOCIAZIONISMO CULTURALE**)

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI OTTOBRE 2004

Sono **44** i reclami pervenuti nel mese di **OTTOBRE 2004** presso l'URP:

- ?? n. **30** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **11** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n **2** non risolti

Reclami di OTTOBRE 2004 - servizi del Comune maggiormente interessati:

Lavori Pubblici - n. **24** di cui **17 risolti, 6 motivati, 1 non risolti** (**ILLUMINAZIONE - MANUTENZIONE – VERDE –VIABILITA'**)

??

CMV - n.6 reclami di cui **5 risolti e 1 motivato** (**PULIZIA - FOGNE**)

?? **Polizia Municipale** - n. **2 reclami risolti** (**VIABILITA'**)

?? **Acosea** – n **3** di cui **2 risolti e 1 motivato** (**MANUTENZIONE**)

?? **Pubblica Amministrazione** – n. **1 non risolto** (**VIABILITA'**)

?? **Cultura** - **3** di cui **2 risolti e 1 motivato** (**MUSEI e INFORMAZIONI INESATTI**)

?? **Ssii** n **2** di cui **1 risolto e 1 motivato**

?? **Urbanistica** n1 motivato (**AUTORIZZAZIONI**)

?? **Ufficio Stampa** n **1 risolto** (**COMUNICATO STAMPA**)

?? **Urp** n **1 motivato** (**STATISTICHE SUL SITO**)

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI NOVEMBRE 2004

Sono **31** i reclami pervenuti nel mese di **NOVEMBRE 2004** presso l'URP:

- ?? n. **21** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **8** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n **1** non risolti
- ?? n. **1** segnalato

Reclami di NOVEMBRE 2004 - servizi del Comune maggiormente interessati:

?? **Lavori Pubblici** - n. **23** di cui **16 risolti, 5 motivati, 1 non risolto e 1 segnalato** (**ILLUMINAZIONE, VIABILITA',**)

?? **CMV** - n. **4 reclami risolti** (**PULIZIA - FOGNE**)

?? **Ssi**- n. **3 reclami motivati** (**LINEA ADSL**)

?? **Urp** – n **1** reclamo risolto (**INFORMAZIONI SPORT**)

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI DICEMBRE 2004

Sono **25** i reclami pervenuti nel mese di **DICEMBRE 2004** presso l'URP:

- ?? n. **16** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **8** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n **1** non risolti

Reclami di DICEMBRE 2004 - servizi del Comune maggiormente interessati:

- Lavori Pubblici - n. 16 di cui 12 risolti, 3 motivati, 1 non risolti (ILLUMINAZIONE - IGIENE, MANUTENZIONE)

??

- CMV - n.2 reclami di cui 2 risolti (RIFIUTI - FOGNE)

?? **Polizia Municipale - n. 3 reclami di cui 1 risolto e 2 motivati (IGIENE, VIABILITA')**

?? **Acosea – n 1 reclamo risolto (MANUTENZIONE)**

?? **Ssii – 1 reclamo motivato (POSTA ELETTRONICA)**

?? **InformaTurismo - 1 motivato (LAMENTELA SERVIZIO HOTEL)**

?? **Cultura – n 1 motivato (ALBERO DI NATALE)-**

Ricordiamo che i reclami sono considerati tali quando il cittadino fa espressa richiesta di una risposta motivata o comunque desidera ottenere un riscontro formale, in questo caso il servizio compila una scheda con i dati dell'interessato.

Normalmente però il cittadino si rivolge a noi chiedendo più che altro un'informazione o spiegazione su determinate problematiche in modo anonimo ed informale; in questo caso il contatto non è considerato reclamo.