

ATTIVITA' del SERVIZIO URP – 1° QUADRIMESTRE 2005

Le attività che hanno caratterizzato il Servizio URP, nei mesi di **Gennaio** – **Febbraio** – **Marzo** e **Aprile** 2005, hanno riguardato principalmente :

1. Campagna “Grandi Rischi” Informazione consapevole del 13/1/2005
2. Apertura straordinaria dell’URP - Elezioni Regionali 2005
3. Collaborazione con CMV campagna zanzare
4. Servizio di Mediazione Sociale
5. Guida alle Scuole Media - Visite al Comune
6. Collaborazione con AUSL per piani della salute 31/3/2005
7. Convegno ad Arezzo del 27/1/2005

DATI STATISTICI :

Licenze di Pesca		Certificati SSDD per Poste		Operazioni Enel	
Gennaio	6	Gennaio	3	Gennaio	33
Febbraio	5	Febbraio	2	Febbraio	44
Marzo	24	Marzo	1	Marzo	57
Aprile	35	Aprile	14	Aprile	56
Tot.Pesca	70	Tot.Certificati	20	Tot.Operazioni	190

Pratiche **Anagrafe Canina**: n. **83** (71 iscrizioni – 12 cancellazioni)

RECLAMI/SUGGERIMENTI – 1° QUADRIMESTRE 2005

Sono 139 i reclami pervenuti nel 1° QUADRIMESTRE 2005 presso l’URP :

- ?? N. **104** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? Per N. **26** 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. **3 segnalazioni**
- ?? N. **6 non risolti**
- ?? N. **0 in corso**

RIEPILOGO SEGNALAZIONI E RECLAMI - 1° QUADRIMESTRE 2005

SETTORE	GEN	R	M	S	NR	IC	FEB	R	M	S	NR	IC	MAR	R	M	S	NR	IC	APR	R	M	S	NR	IC
Carnevale	3	2		1																				
CMV	20	18	1		1		10	8	2				19	17	2				23	21	2			
Cultura	1	1					1		1				1		1									
Hera - Acosea	2	1	1				1	1					2	1			1		1	1				
LLPP	6	5	1				6	6					11	7	2		2		6	3	3			
P.A.	1		1																					
Partecipanza Agraria																								
PM	3	3					3		1	2			5	1	3		1							
SSII							3	2	1				5	2	3				1		1			
Urbanistica	1	1																						
URP	3	3											1				1							
Totale	40	34	4	1	1	0	24	17	5	2	0	0	44	28	11	0	5	0	31	25	6	0	0	0

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

RECLAMI E SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA SUDDIVISI PER MESE

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI GENNAIO 2005

Sono **40** i reclami pervenuti nel mese di GENNAIO 2005 presso l'URP:

- ?? n. **34** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **4** 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 GENNAIO 2005 - servizi del Comune maggiormente interessati:

Lavori Pubblici - n. **6** di cui **5 risolti**, **1 motivati**, (*Viabilità – Segnaletica stradale*)

CMV - n. **20** reclami di cui **18 risolti** **1 motivato**, **1 non risolto** (*Illuminazione – Fogne – pulizia delle strade*)

Polizia Municipale - n. **3** reclami risolti (*Igieni - Ambiente*)

Hera - Acosea – n. **2** reclami di cui **1 risolto** e **1 motivato** (*Manutenzione, avvallamenti stradali*)

URP – **3** reclami risolti (*Aggiornamento banche dati, carnevale*)

Urbanistica - 1 risolto (*Regolamento Edilizio*)

Cultura – n 1 risolto (*Illuminazione*)-

Pubblica Amministrazione – 1 motivato (*verde pubblico*)

Altro – 3 di cui 2 risolti e 1 segnalato (*carnevale*)

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI FEBBRAIO 2005

Sono **24** i reclami pervenuti nel mese di **FEBBRAIO 2005** presso l'URP:

- ?? n. **17** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **5** 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 **0** non risolti
- ?? n **2** segnalato

Reclami di FEBBRAIO 2005 - servizi del Comune maggiormente interessati:

Lavori Pubblici - n. **6** risolti (*Viabilità – Segnaletica stradale*)

CMV - n. **10** reclami di cui **8** risolti e **2** motivati, (*Illuminazione – Fogne – pulizia delle strade*)

Polizia Municipale - n. **3** reclami di cui **2** segnalati e **1** motivato (*Igiene Pubblica – Mediazione Sociale*)

Hera - Acosea – n 1 reclamo risolto (*Fognatura*)

Enel – 1 reclami motivato (*impianto cantiere*)

Statistica - 1 risolto (*Banca dati*)

Cultura – n 1 motivato (*Illuminazione*)-

Altro – 1 risolto (*Posta Elettronica*)

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI MARZO 2005

Sono **44** i reclami pervenuti nel mese di **MARZO 2005** presso l'URP:

- ?? n. **28** 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 **5** non risolti

Reclami di MARZO 2005 - servizi del Comune maggiormente interessati:

Lavori Pubblici - n. 11 di cui 7 risolti, 2 motivati e 2 non risolti (*Viabilità – Segnaletica stradale e Parchi*)

CMV - n. 19 reclami di cui 17 risolti e 2 motivati, (*Illuminazione – Fogne – neve*)

Polizia Municipale - n. 5 reclami di cui 1 risolto, 3 motivati e 1 non risolto (*Mediazione Sociale, Igiene Pubblica*)

Hera - Acosea – n 2 reclami di cui 1 risolto e 1 non risolto (*Avvallamento e perdita d'acqua*)

URP – 1 reclamo non risolto (*Igiene Pubblica*)

Ambiente - 1 motivato (*Consorzio Bonifica*)

Cultura – 1 motivato (*orari pinacoteca*)-

Servizi Informativi – 2 risolti e 1 motivato (*Rete Civica, posta elettronica*)

Altro – 1 motivato (*Linea ADSL*)

RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI APRILE 2005

Sono **31** i reclami pervenuti nel mese di **APRILE 2005** presso l'URP:

?? n. **25** sono stati **risolti tecnicamente**;

?? per n. **6** 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 0 non risolti

Reclami di APRILE 2005 - servizi del Comune maggiormente interessati:

Lavori Pubblici - n. 6 di cui 3 risolti, 3 motivati (*Viabilità – Segnaletica stradale e Parchi*)

CMV - n. 23 reclami di cui 21 risolti e 2 motivati, (*Illuminazione – Fogne*)

Hera - Acosea – n 1 reclamo risolto (*manutenzione*)

Servizi Sistemi Informativi – 1 motivato (*aggiornamento Rete Civica,*)

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.