



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Report Utenza anno 2021

Urp sede centrale di Agrigento e sedi periferiche di Bivona,
Cammara, Canicattì, Licata, Ribera, Sciacca

**P.O. GABINETTO – FORMAZIONE – URP
D.ssa Maria Antonietta Testone**

*A cura del responsabile della comunicazione – Servizio Back-office
D.ssa Giuseppina Micciché*

EROGAZIONE DI SERVIZI

Durante l'anno 2021, gran parte delle attività del Libero Consorzio Comunale di Agrigento sono state condizionate dall'emergenza pandemica legata al COVID 19, ciò ha inciso notevolmente sull'attività dell'URP a favore dell'utenza.

Complessivamente il servizio (Sede di Agrigento e sedi periferiche) ha registrato una media di circa 20 contatti al giorno, per un totale di 5480 contatti (in diminuzione di circa 35% rispetto all'anno precedente).

Sul fronte degli argomenti di maggiore interesse, gli ambiti che hanno interessato l'utenza del'URP sono stati quelli che hanno riguardato per lo più:

- il Sociale (riguardanti i servizi erogati dall'Ente : borse di studio e l'assistenza scolastica e domiciliare per studenti disabili)
- il Turismo (in particolare nei mesi estivi)
- l'attività istituzionale in genere
- il servizio di posta in entrata
- informazioni sul campo dell'occupazione (ricerca offerte di lavoro)

L'Urp “in cifre” nell'anno 2021

Per la relazione tra i cittadini e l'Urp sono stati utilizzati diversi strumenti comunicativi:
sportello, telefono, posta elettronica, web, materiale cartaceo.

Tutti gli operatori degli Urp hanno svolto nel corso dell'anno l'attività di rilevazione dei contatti per il monitoraggio del flusso d'utenza. Tale attività è rivolta a ottenere informazioni quantitative e qualitative sulle necessità espresse dai cittadini.

I dati del monitoraggio sono stati elaborati per realizzare statistiche e report periodici, distinguendo i flussi nelle varie sedi Urp, gli argomenti delle richieste degli utenti ed altre informazioni.

Alcune “cifre” indicative:

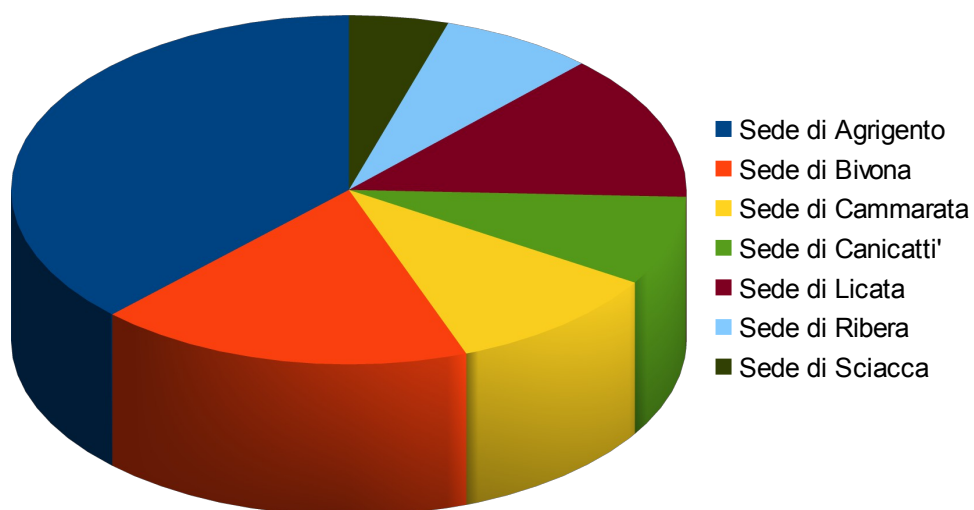
7 sedi operative sul territorio - Urp sede centrale di Agrigento e sedi periferiche di Bivona, Cammarata, Canicatti', Licata, Ribera, Sciacca:

5480 il totale dei contatti rilevati

Affluenza degli utenti suddivisa per sede URP

Sede Agrigento	2063
Sede Bivona	987
Sede Cammarata	571
Sede Canicatti'	454
Sede Licata	741
Sede Ribera	403
Sede Sciacca*	261

Grafico1 - affluenza degli utenti suddivisa per sedi URP



* La Sede Urp di Sciacca - sportello rimasto inattivo 6 mesi per trasferimento e sistemazione nuovi locali

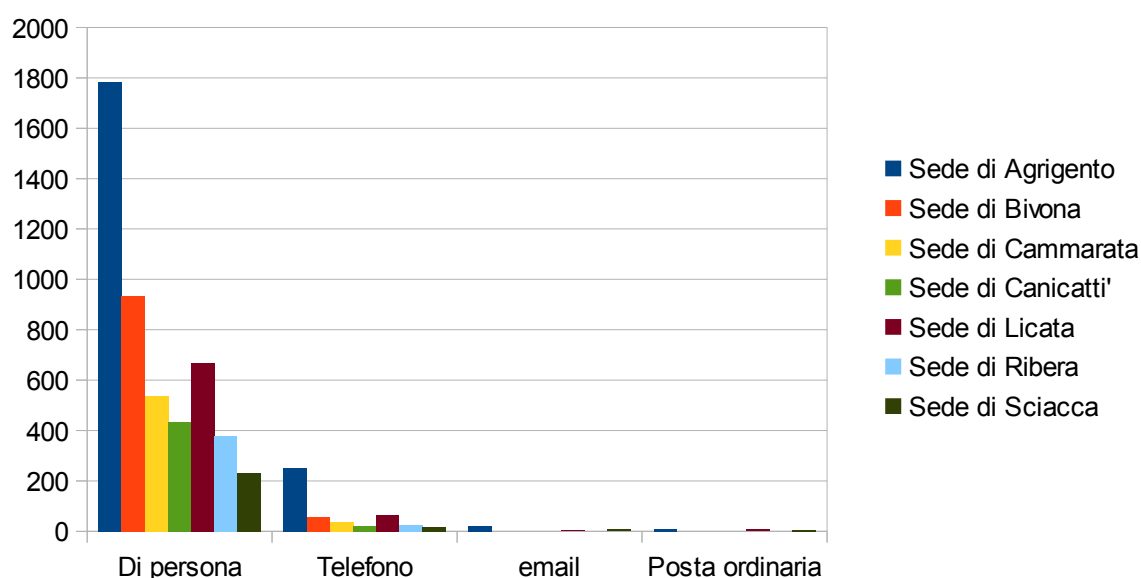
Modalità di contatto

Ogni contatto indica una relazione comunicativa tra l'operatore e il cittadino che si è rivolto al Libero Consorzio Comunale di Agrigento tramite gli sportelli URP

L'Urp ha comunicato: presso tutte le sedi URP, in tutto il corso dell'anno, i cittadini hanno preferito il contatto diretto, allo sportello con l'operatore, anziché utilizzare la mediazione di un mezzo di comunicazione:

- **4961 contatti allo sportello**
- **452 contatti al telefono**
- **30 tramite email**
- **20 per posta ordinaria**

Grafico2 -modalità di contatto



Richieste suddivise per argomento

L'Urp si configura come punto di accesso all'Amministrazione, dove il cittadino può trovare non solo informazioni, ma anche un luogo dove avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità.

Nell'anno 2021 le sedi Urp hanno operato, con attività diversificate e sono state impegnati nelle seguenti attività:

- **Informazione e comunicazione Turistica**
- **Informazione Percorsi Formativi, ed Universitari**
- **Informazioni Lavoro ed Occupazione**
- **Erogazione di Servizi(posta in entrata, gestione bacheca consultazione Internet, gestione sportello micro-credito, borse di studio, accesso agli atti, sportello reclami e segnalazione, rilevazione Customer Satisfaction)**

Richieste suddivise per argomento

Agrigento	
Servizi Erogati	N. Contatatti
InfoTurismo	1287
Info su percorsi formativi	117
Info Lavoro e Occupazione	54
Info su Percorsi scolastici e universitari	14
Info Microcredito	0
Borse di Studio	146
Acesso Agli Atti	0
Posta in Entrata	254
Polizia Provinciale (segnalazioni)	12
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	0
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	0
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	67
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	0
Consultazione Internet	20
Info Varie	92
Totale	2063

Grafico 3 - Sede URP di Agrigento - Richieste suddivise per argomento

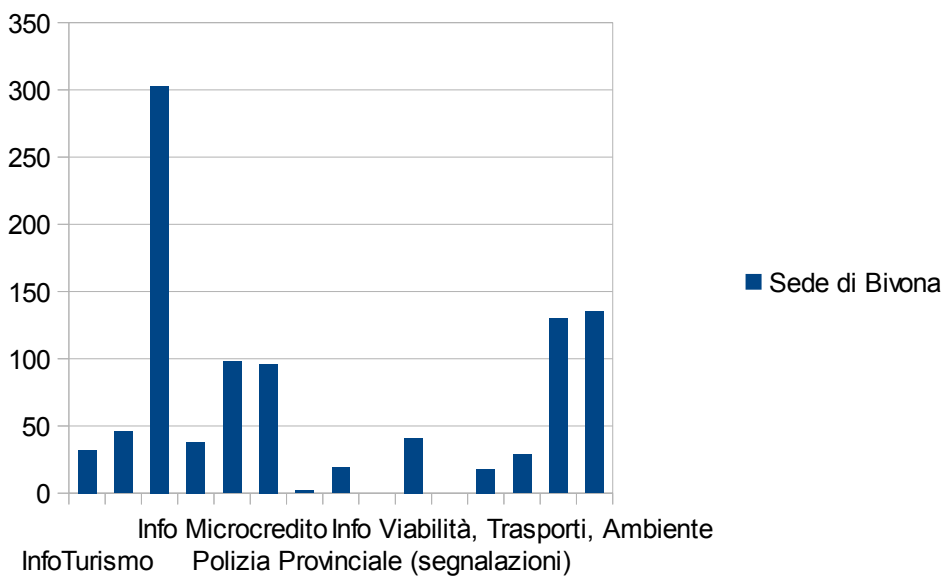
AGRIGENTO



Richieste suddivise per argomento

Bivona	
Servizi Erogati	N. Contatatti
InfoTurismo	32
Info su percorsi formativi	46
Info Lavoro e Occupazione	303
Info su Percorsi scolastici e universitari	38
Info Microcredito	98
Borse di Studio	96
Acesso Agli Atti	2
Posta in Entrata	19
Polizia Provinciale (segnalazioni)	0
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	41
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	0
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	18
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	29
Consultazione Internet	130
Info Varie	135
Totale	987

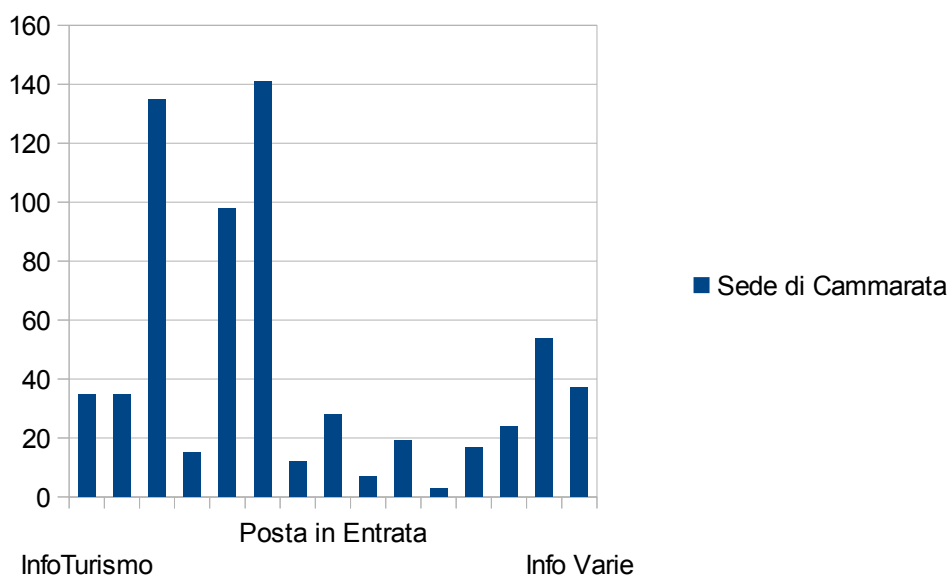
Grafico 4 - Sede URP di Bivona - Richieste suddivise per argomento



Richieste suddivise per argomento

Cammarata	
Servizi Erogati	N. Contatatti
InfoTurismo	35
Info su percorsi formativi	35
Info Lavoro e Occupazione	135
Info su Percorsi scolastici e universitari	15
Info Microcredito	98
Borse di Studio	141
Acesso Agli Atti	12
Posta in Entrata	28
Polizia Provinciale (segnalazioni)	7
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	19
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	3
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	17
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	24
Consultazione Internet	54
Info Varie	37
Totale	571

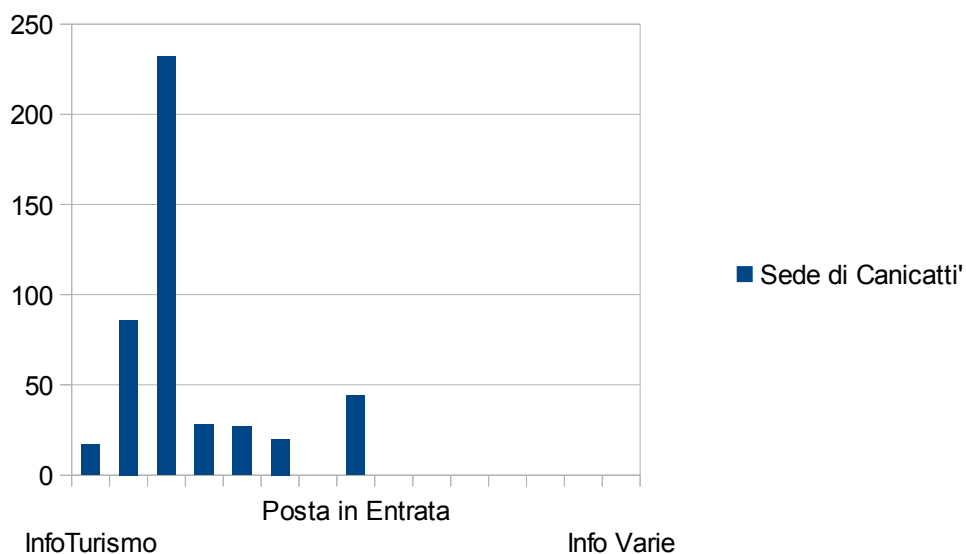
Grafico 5 - Sede URP di Cammarata - Richieste suddivise per argomento



Richieste suddivise per argomento

Canicatti'	
Servizi Erogati	N. Contatatti
InfoTurismo	17
Info su percorsi formativi	86
Info Lavoro e Occupazione	232
Info su Percorsi scolastici e universitari	28
Info Microcredito	27
Borse di Studio	20
Acesso Agli Atti	0
Posta in Entrata	44
Polizia Provinciale (segnalazioni)	0
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	0
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	0
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	0
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	0
Consultazione Internet	0
Info Varie	0
Totale	454

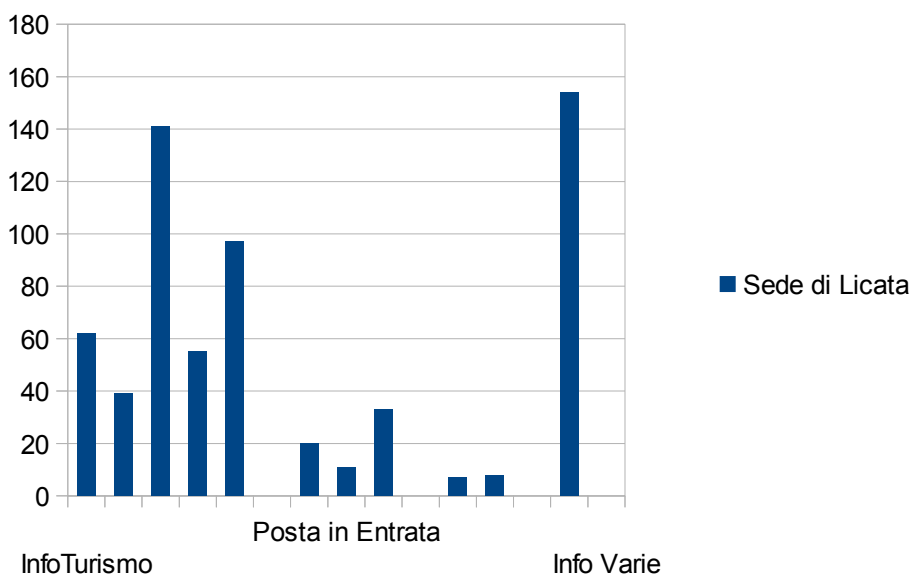
Grafico 5 - Sede URP di Canicatti'- Richieste suddivise per argomento



Richieste suddivise per argomento

Licata	
Servizi Erogati	N. Contatatti
InfoTurismo	62
Info su percorsi formativi	39
Info Lavoro e Occupazione	141
Info su Percorsi scolastici e universitari	55
Info Microcredito	97
Borse di Studio	0
Acesso Agli Atti	20
Posta in Entrata	11
Polizia Provinciale (segnalazioni)	33
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	0
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	7
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	8
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	0
Consultazione Internet	154
Info Varie	0
Totale	741

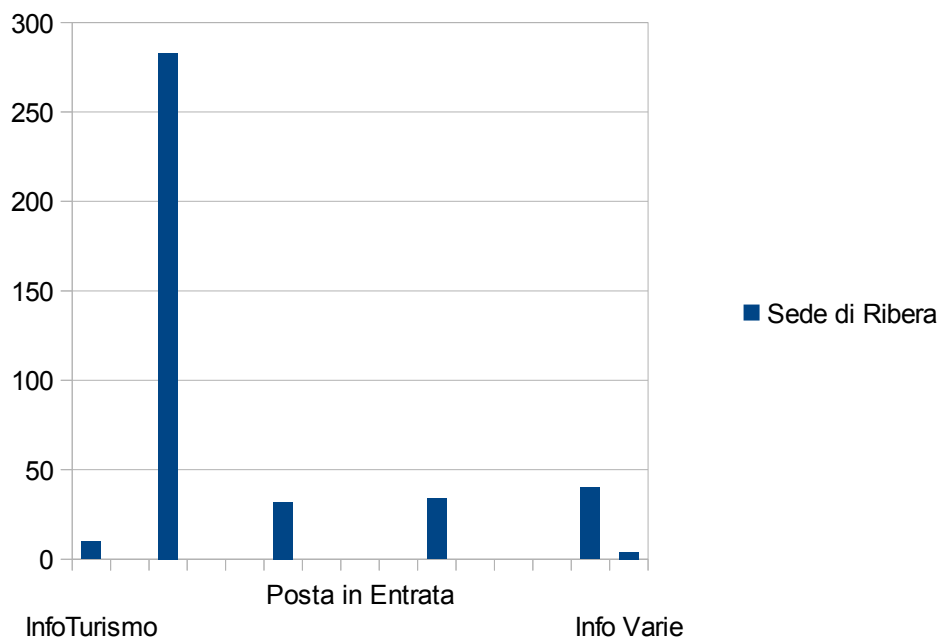
Grafico 6- Sede URP di Licata - Richieste suddivise per argomento



Richieste suddivise per argomento

Ribera	
Servizi Erogati	N. Contatatti
InfoTurismo	10
Info su percorsi formativi	0
Info Lavoro e Occupazione	283
Info su Percorsi scolastici e universitari	0
Info Microcredito	0
Borse di Studio	32
Acesso Agli Atti	0
Posta in Entrata	0
Polizia Provinciale (segnalazioni)	0
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	34
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	0
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	0
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	0
Consultazione Internet	40
Info Varie	4
Totale	403

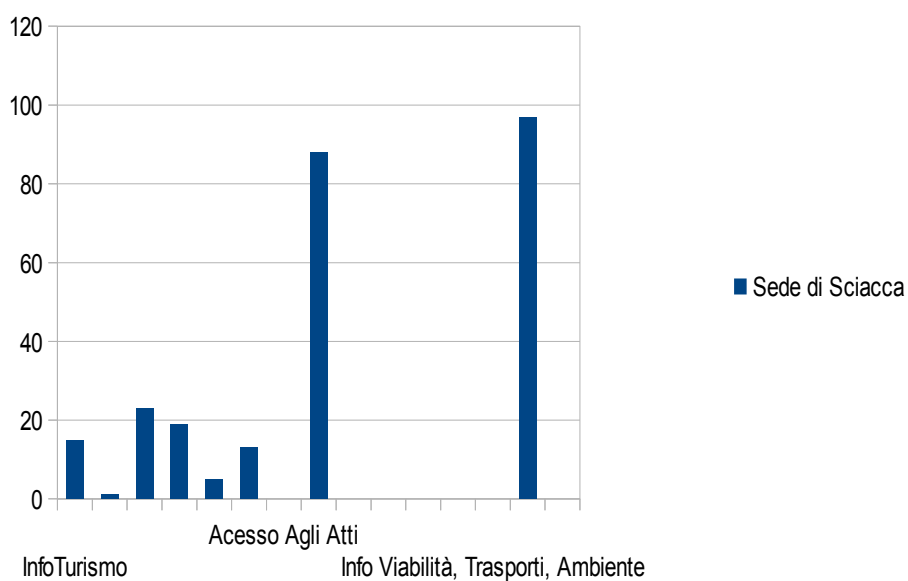
Grafico 7 - Sede URP di Ribera- Richieste suddivise per argomento



Richieste suddivise per argomento

Sciacca	
Servizi Erogati	N. Contatti
InfoTurismo	15
Info su percorsi formativi	1
Info Lavoro e Occupazione	23
Info su Percorsi scolastici e universitari	19
Info Microcredito	5
Borse di Studio	13
Acesso Agli Atti	0
Posta in Entrata	88
Polizia Provinciale (segnalazioni)	0
Info Servizi Sociali e Servizio Civile	0
Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni)	0
Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,	0
Info Viabilità, Trasporti, Ambiente	0
Consultazione Internet	97
Info Varie	0
Totale	261

Grafico 8 - Sede URP di Sciacca- Richieste suddivise per argomento



Conclusioni

L'Urp ha informato: sulle attività, gli orari, le sedi, le competenze degli uffici e dei servizi del Libero Consorzio Comunale di Agrigento e dei principali Enti del territorio; sulla normativa, la vita sociale, culturale e turistica della città

Ha gestito le richieste di informazione, le segnalazioni e i suggerimenti tramite lo sportello e la casella e-mail, ha risposto direttamente al cittadino con proprie conoscenze al 87% delle segnalazioni, riducendo i tempi ed evitando così di inoltrare le richieste di informazioni all'Ufficio competente in materia.

Ha collaborato per favorire lo scambio di informazioni tra gli Enti presenti nel territorio, per rispondere in modo tempestivo ed efficace alle richieste dei cittadini e fornire loro una sintesi dei servizi presenti sul territorio

