



**LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO**

# **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

## **Report Utenza anno 2022**

URP sede centrale di Agrigento e sedi periferiche di Bivona, Cammarata, Canicatti', Licata, Ribera, Sciacca

**LA DIRIGENTE**  
**D.ssa Maria Antonietta Testone**

*A cura della Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Servizio Back-office*  
**D.ssa Teresa La Russa**

### **EROGAZIONE DI SERVIZI**

Durante l'anno 2022, complessivamente il servizio (Sede di Agrigento e sedi periferiche) ha registrato una media di circa 24 contatti al giorno, per un totale di 7425 contatti ( in aumento di circa 12% in più rispetto al 35% dell'anno precedente).

Sul fronte degli argomenti di maggiore interesse, gli ambiti che hanno interessato l'utenza dell'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 2022**

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:**

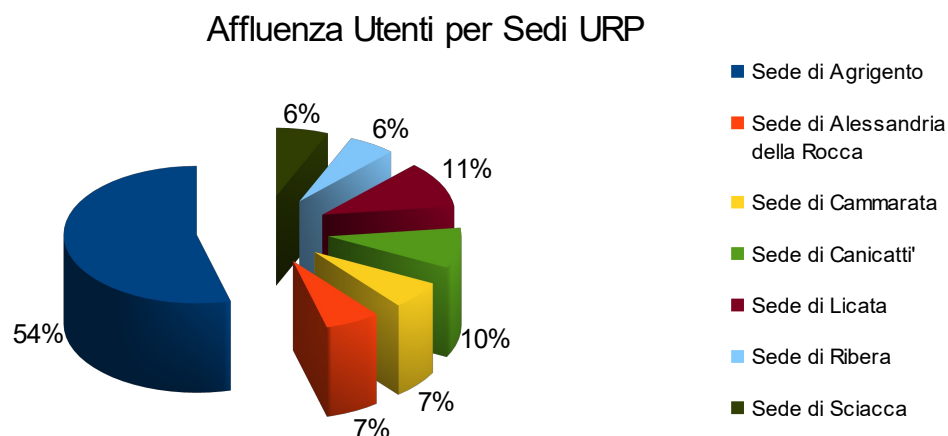
**7 sedi operative sul territorio** - Urp sede centrale di Agrigento e sedi periferiche di Alessandria della Rocca, Cammarata, Canicattì, Licata, Ribera, Sciacca:

**7425 il totale dei contatti rilevati**

## Affluenza degli utenti suddivisa per sede URP

|                 |      |
|-----------------|------|
| Sede Agrigento  | 3930 |
| Sede Bivona     | 492  |
| Sede Cammarata  | 484  |
| Sede Canicatti' | 699  |
| Sede Licata     | 799  |
| Sede Ribera     | 420  |
| Sede Sciacca    | 467  |

Grafico1 - affluenza degli utenti suddivisa per sedi URP



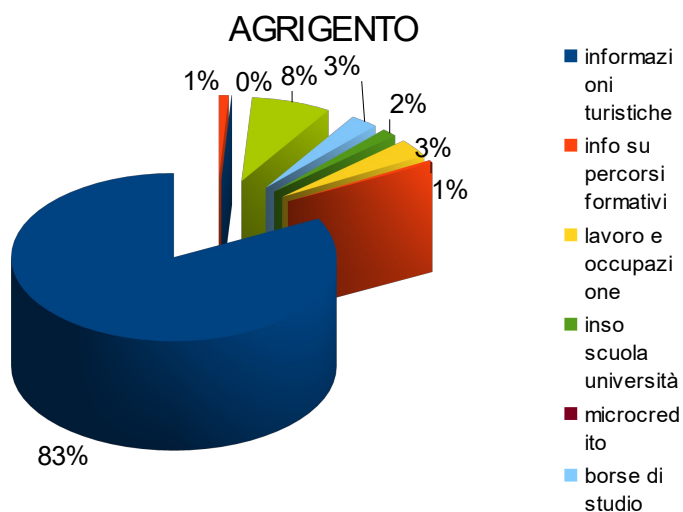
## Modalità di contatto

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.

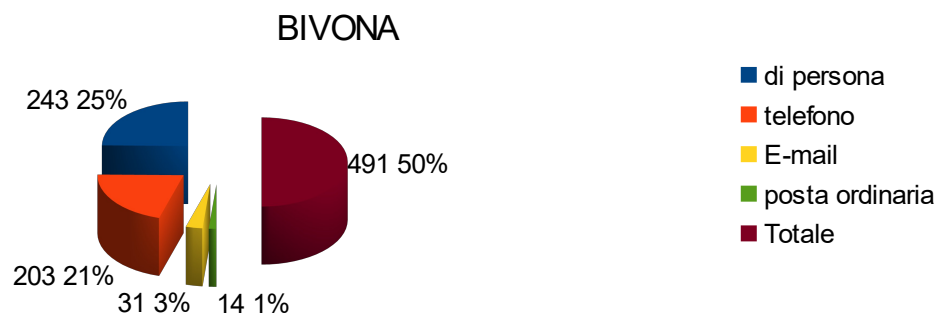
L'URP ha comunicato: presso tutte le sedi URP, in tutto il corso dell'anno, i cittadini hanno preferito il contatto diretto, allo sportello con l'operatore, anziché utilizzare la mediazione di un mezzo di comunicazione:

- **6655 contatti allo sportello**
- **662 contatti al telefono**
- **46 tramite email**
- **44 per posta ordinaria**

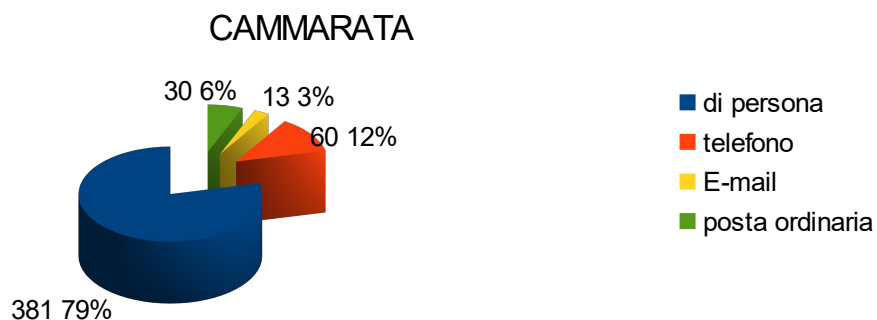
*Grafico 1 Agrigento -modalità di contatto*



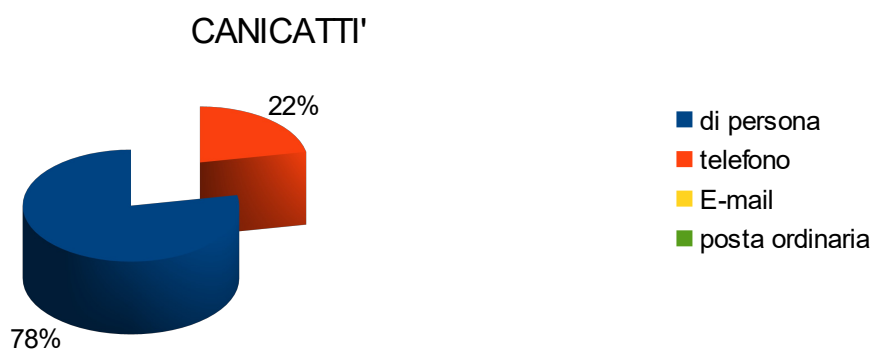
*Grafico 2 Bivona -modalità di contatto*



*Grafico 3 Cammarata -modalità di contatto*



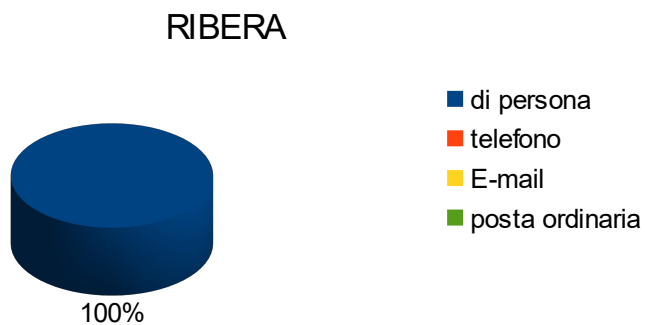
*Grafico 4 Canicattì -modalità di contatto*



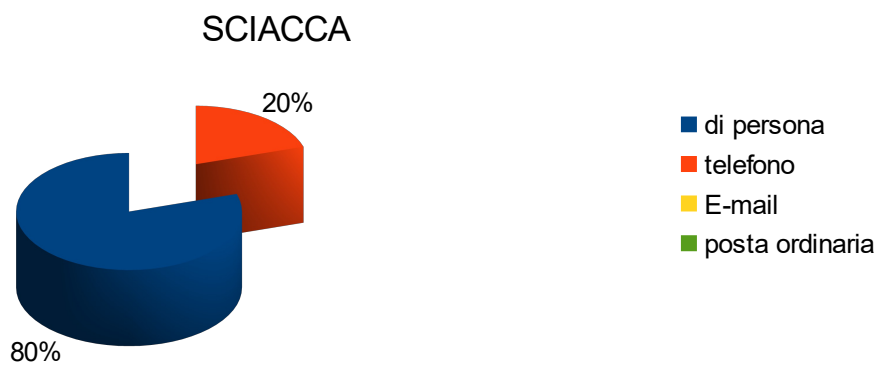
*Grafico 5 Licata -modalità di contatto*



*Grafico 6 Ribera -modalità di contatto*



*Grafico 7 Sciacca -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.

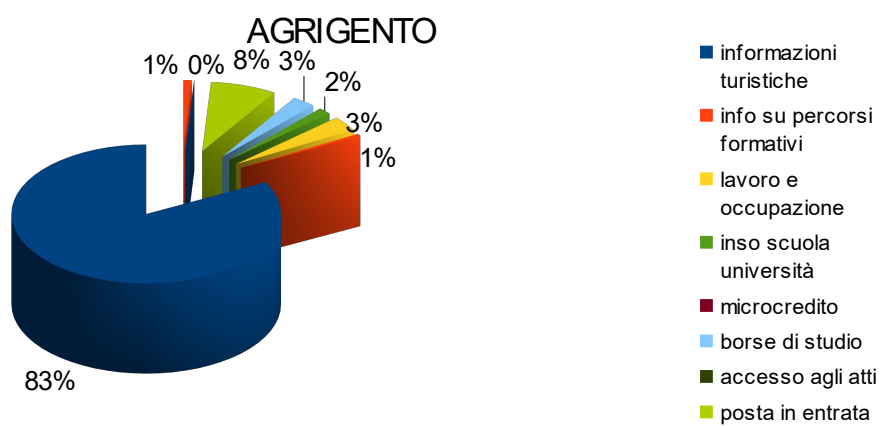
Nell'anno 2022 le sedi Urp hanno operato, con attività diversificate e sono state impegnate nelle seguenti attività:

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

### Richieste suddivise per argomento

| AGRIGENTO                                                             |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| Servizi Erogati                                                       | N. Contattati |
| InfoTurismo                                                           | 3246          |
| Info su percorsi formativi                                            | 22            |
| Info Lavoro e Occupazione                                             | 54            |
| Info su Percorsi scolastici e universitari                            | 137           |
| Info Microcredito                                                     | 0             |
| Borse di Studio                                                       | 110           |
| Acesso Agli Atti                                                      | 0             |
| Posta in Entrata                                                      | 312           |
| 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                                   | 2             |
| Consultazione Internet                                                | 39            |
| Info Varie                                                            | 0             |
| <b>Totale</b>                                                         | <b>3930</b>   |

Grafico 1 - Sede URP di Agrigento - Richieste suddivise per argomento



**Grafico 2 – Sede URP Bivona Richieste suddivise per argomento**

| <b>BIVONA</b>                                                                |                      |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Servizi Erogati</b>                                                       | <b>N. Contatatti</b> |
| <b>InfoTurismo</b>                                                           | 14                   |
| <b>Info su percorsi formativi</b>                                            | 55                   |
| <b>Info Lavoro e Occupazione</b>                                             | 292                  |
| <b>Info su Percorsi scolastici e universitari</b>                            | 0                    |
| <b>Info Microcredito</b>                                                     | 0                    |
| <b>Borse di Studio</b>                                                       | 7                    |
| <b>Acesso Agli Atti</b>                                                      | 0                    |
| <b>Posta in Entrata</b>                                                      | 45                   |
| <b>Polizia Provinciale (segnalazioni)</b>                                    | 0                    |
| <b>Info Servizi Sociali e Servizio Civile</b>                                | 22                   |
| <b>Info Area Istituzionale (Presidente, Consiglio, Giunta, Commissioni )</b> | 0                    |
| <b>Info Orari e sedi Uffici/Settori, info Uffici ed Enti in Città,</b>       | 0                    |
| <b>Info Viabilità, Trasporti, Ambiente</b>                                   | 13                   |
| <b>Consultazione Internet</b>                                                | 41                   |
| <b>Info Varie</b>                                                            | 3                    |
| <b>Totale</b>                                                                | 492                  |

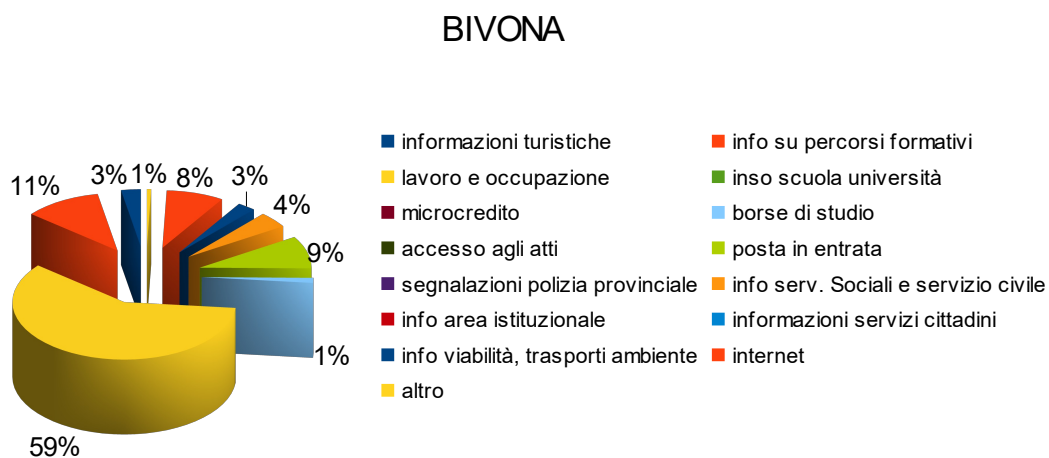
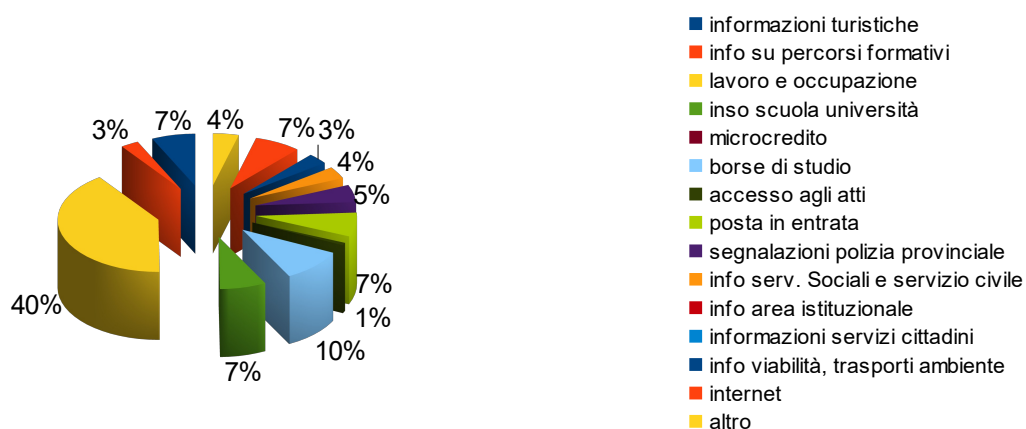




Grafico 3 – Sede URP Cammarata Richieste suddivise per argomento

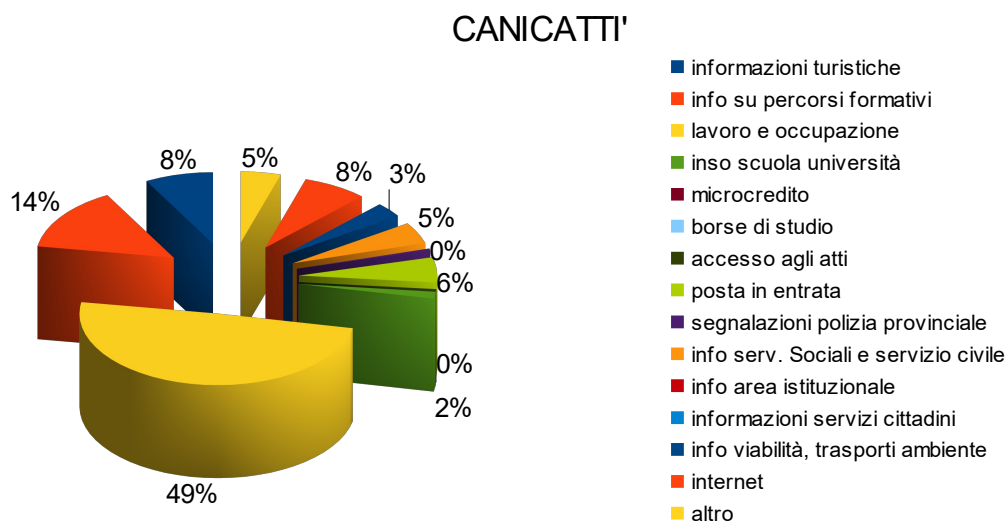
| CAMMARATA                                                             |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| Servizi Erogati                                                       | N. Contatatti |
| InfoTurismo                                                           | 34            |
| Info su percorsi formativi                                            | 14            |
| Info Lavoro e Occupazione                                             | 195           |
| Info su Percorsi scolastici e universitari                            | 36            |
| Info Microcredito                                                     | 0             |
| Borse di Studio                                                       | 49            |
| Acesso Agli Atti                                                      | 4             |
| Posta in Entrata                                                      | 36            |
| Polizia Provinciale (segnalazioni)                                    | 26            |
| Info Servizi Sociali e Servizio Civile                                | 18            |
| 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                                   | 16            |
| Consultazione Internet                                                | 36            |
| Info Varie                                                            | 20            |
| Totale                                                                | 484           |

## CAMMARATA



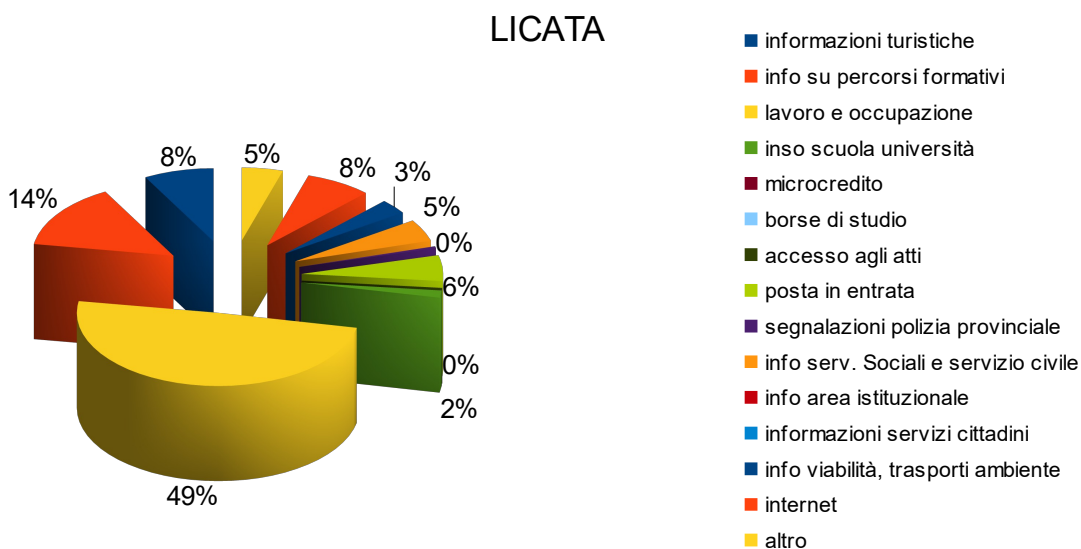
**Grafico 4– Sede URP Canicatti Richieste suddivise per argomento**

| CANICATTI'                                                            |             |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Servizi Erogati                                                       | N. Contatti |
| InfoTurismo                                                           | 56          |
| Info su percorsi formativi                                            | 101         |
| Info Lavoro e Occupazione                                             | 345         |
| Info su Percorsi scolastici e universitari                            | 11          |
| Info Microcredito                                                     | 0           |
| Borse di Studio                                                       | 0           |
| Acesso Agli Atti                                                      | 1           |
| Posta in Entrata                                                      | 40          |
| Polizia Provinciale (segnalazioni)                                    | 3           |
| 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                                   | 23          |
| Consultazione Internet                                                | 53          |
| Info Varie                                                            |             |
|                                                                       |             |



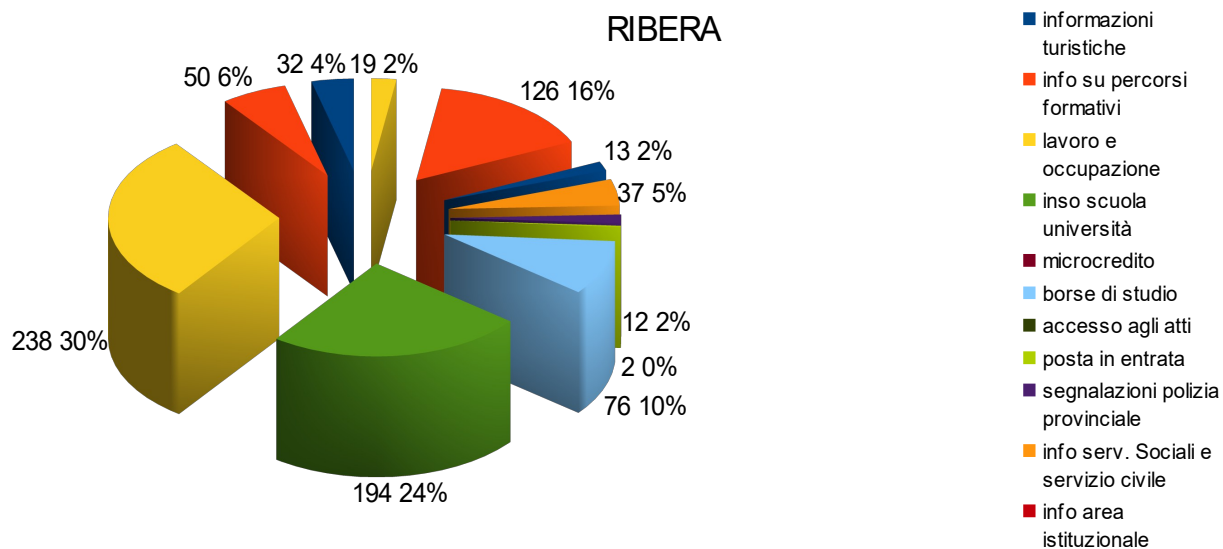
**Grafico 5– Sede URP Licata Richieste suddivise per argomento**

| LICATA                                                                |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| Servizi Erogati                                                       | N. Contatatti |
| InfoTurismo                                                           | 32            |
| Info su percorsi formativi                                            | 50            |
| Info Lavoro e Occupazione                                             | 238           |
| Info su Percorsi scolastici e universitari                            | 194           |
| Info Microcredito                                                     | 0             |
| Borse di Studio                                                       | 76            |
| Acesso Agli Atti                                                      | 0             |
| Posta in Entrata                                                      | 2             |
| Polizia Provinciale (segnalazioni)                                    | 12            |
| Info Servizi Sociali e Servizio Civile                                | 37            |
| 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                                   | 13            |
| Consultazione Internet                                                | 154           |
| Info Varie                                                            | 19            |
| <b>Totale</b>                                                         | <b>799</b>    |



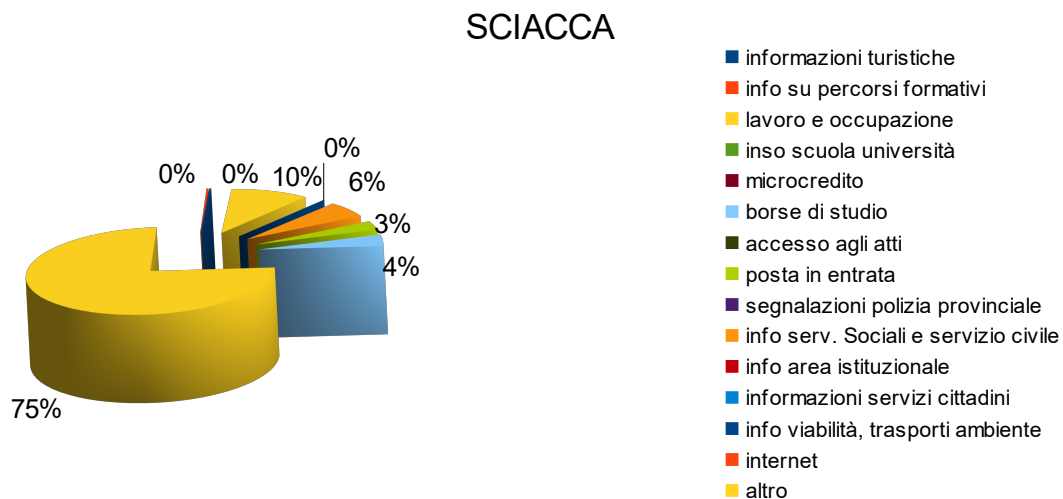
**Grafico 6– Sede URP Ribera Richieste suddivise per argomento**

| RIBERA                                                                |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| Servizi Erogati                                                       | N. Contatatti |
| InfoTurismo                                                           | 1             |
| Info su percorsi formativi                                            | 1             |
| Info Lavoro e Occupazione                                             | 315           |
| Info su Percorsi scolastici e universitari                            | 0             |
| Info Microcredito                                                     | 0             |
| Borse di Studio                                                       | 18            |
| Acesso Agli Atti                                                      | 0             |
| Posta in Entrata                                                      | 14            |
| Polizia Provinciale (segnalazioni)                                    | 0             |
| Info Servizi Sociali e Servizio Civile                                | 26            |
| 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                                   | 1             |
| Consultazione Internet                                                | 0             |
| Info Varie                                                            | 44            |
| <b>Totale</b>                                                         | <b>420</b>    |



**Grafico 7– Sede URP Siacca Richieste suddivise per argomento**

| SCIACCA                                                               |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| Servizi Erogati                                                       | N. Contattati |
| InfoTurismo                                                           | 45            |
| Info su percorsi formativi                                            | 8             |
| Info Lavoro e Occupazione                                             | 17            |
| Info su Percorsi scolastici e universitari                            | 4             |
| Info Microcredito                                                     | 0             |
| Borse di Studio                                                       | 5             |
| Acesso Agli Atti                                                      | 4             |
| Posta in Entrata                                                      | 207           |
| Polizia Provinciale (segnalazioni)                                    | 0             |
| Info Servizi Sociali e Servizio Civile                                | 109           |
| 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                                   | 1             |
| Consultazione Internet                                                | 51            |
| Info Varie                                                            | 3             |
| <b>Totale</b>                                                         | <b>454</b>    |



## 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 90% 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.