

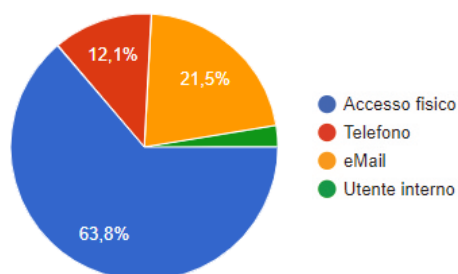
Il 2 settembre 2024 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lanciano ha riaperto nella sua nuova sede in Piazza Plebiscito, 48.

La mission dell'U.R.P. è quella di **facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi dell'Ente**, promuovendo la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica nell'ottica di agevolare quanto più possibile i cittadini attraverso la semplificazione del dialogo con le istituzioni.

Al fine di monitorare i progressi ed eventualmente migliorare i processi interni dell'Ente vengono **registrati tutti gli accessi da parte dei cittadini e degli utenti interni**.

Presso l'U.R.P. il cittadino trova spazi idonei nei quali essere ricevuto per consegnare le proprie istanze, esporre richieste o problemi anche più complessi della semplice ricerca di informazioni, richiedere la propria identità digitale o chiedere aiuto per l'attivazione di SPID e CIE.

Tipo di accesso: 497 risposte



L'accesso fisico dei cittadini è la principale modalità di accesso, seguita dal contatto telefonico.

Nel primo mese le e-mail sono state soprattutto di pubblicità legate a vecchie sottoscrizioni, non più utili all'Ufficio.

Il numero delle e-mail ricevute è generalmente basso in quanto molti cittadini sono già abituati ad utilizzare l'indirizzo istituzionale.

I cittadini che si sono presentati allo sportello lo hanno fatto per **consegnare istanze (39,8%)**, **richiedere informazioni (28,9%)** e **ritirare modulistica (17,5%)**.

Accesso fisico: 377 risposte



Richieste da utente interno: 13 risposte



L'U.R.P. riveste un ruolo importante anche all'interno dell'Ente.

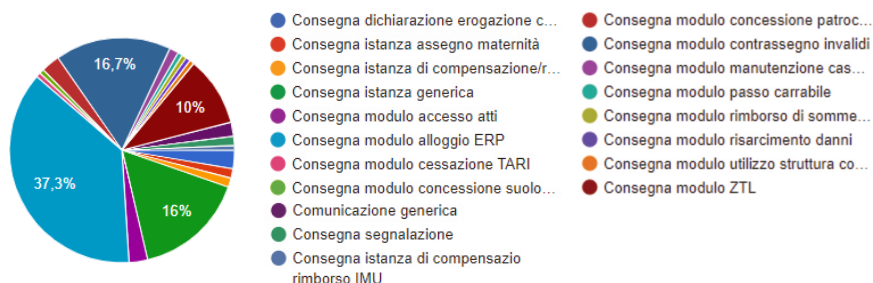
I colleghi, infatti, richiedono soprattutto la pubblicazione di news sul sito web o sull'intranet del Comune, la creazione di moduli (anche digitali) e informazioni.

Nell'era della trasformazione digitale l'U.R.P. assume un ruolo centrale nell'accompagnare i cittadini verso una nuova modalità di interazione con la pubblica amministrazione. L'U.R.P., storicamente destinato a facilitare il dialogo tra i cittadini e le istituzioni, oggi si trova di fronte ad una sfida rinnovata: **rendere accessibili a tutti, anche alle fasce di popolazione meno digitalizzate, i servizi online della pubblica amministrazione.**

Sul sito del Comune è già possibile compilare online diverse istanze; alcune, però, necessitano tutt'ora della consegna di una copia cartacea.

I report di consegna delle istanze e di ritiro modulistica aiuteranno l'Ente a capire come migliorare ed ampliare l'offerta delle istanze digitali.

Documenti consegnati dai cittadini: 150 risposte



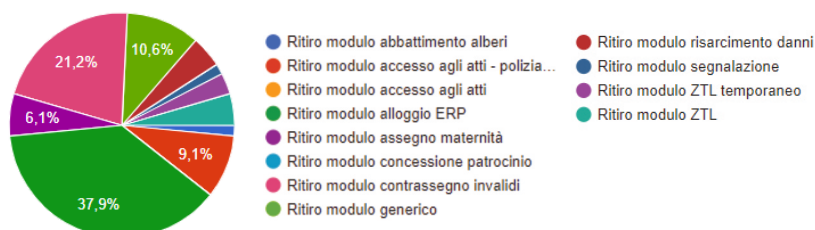
Nel mese di settembre i cittadini hanno consegnato diversi tipi di istanze, per lo più il modulo per partecipare al bando ERP (37,3%) e quello per la richiesta del contrassegno invalidi (16,7%).

Non potendo elencare tutte le tipologie di istanze si è preferito riunire quelle meno frequenti nella dicitura "istanze generiche" che ricopre il 16% delle consegne.

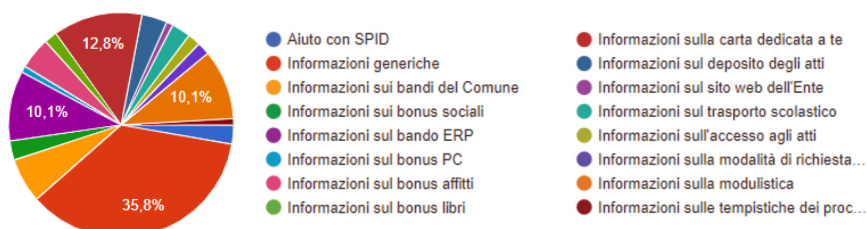
La tipologia di moduli ritirati dai cittadini, così come la consegna delle istanze e la richiesta di informazioni, dipendono in buona parte dai bandi attivi nel periodo di riferimento.

Il 37,9% dei ritiri, infatti, è relativo al modulo per partecipare al bando ERP.

Moduli ritirati dai cittadini: 66 risposte



Informazioni richieste dai cittadini: 109 risposte



I cittadini chiedono informazioni principalmente recandosi di persona allo sportello o telefonicamente.

Le informazioni richieste sono di diverso tipo e abbracciano la quasi totalità delle competenze dell'Ente.

Il report dell'attività di settembre dell'U.R.P. conferma il **ruolo essenziale di questo ufficio nel rendere il Comune più vicino e accessibile ai cittadini**, dimostrando come un servizio efficiente e trasparente possa davvero fare la differenza nella vita quotidiana della comunità.