



### COME HA COMUNICATO L'URP

Con delibera n. 4 del 23 gennaio 2016 il Consiglio dell'Ente approvava il Piano della Performance per l'anno 2016, individuando le linee guida e determinando gli obiettivi strategici.

L'attività amministrativa ha operato in perfetta aderenza con quanto programmato e in coerenza con quelli che sono i fini istituzionali del Parco, ma anche in conformità alle recenti disposizioni normative ormai orientate verso la trasparenza della pubblica amministrazione, verso una maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione delle prestazioni di servizio, al fine di riscontrare un buon indice di soddisfazione da parte dell'utente a cui il servizio è diretto.

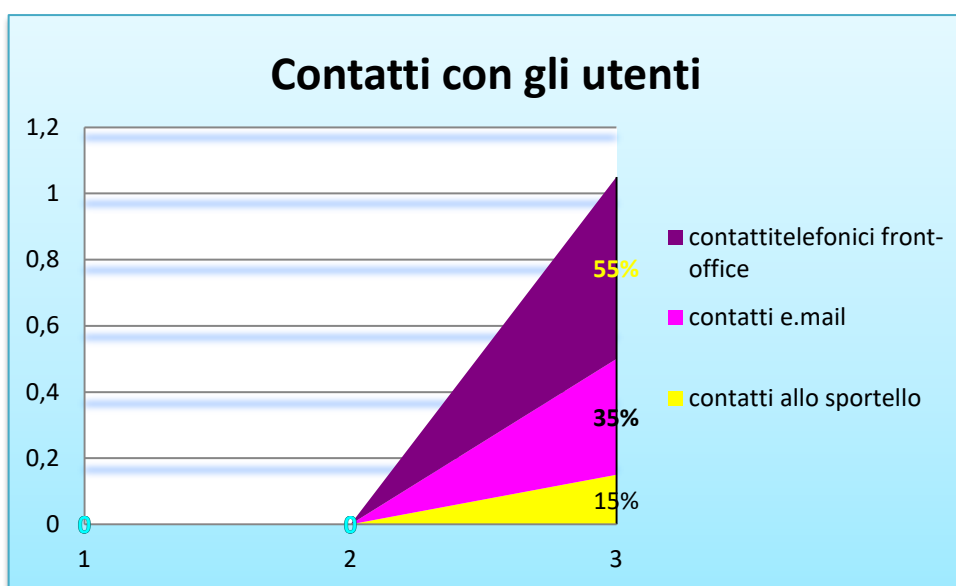
#### **Attività svolta**

A chiusura dell'annualità 2016 l'ufficio Urp ha gestito circa **420** contatti con il pubblico attraverso il sistema mail, la percentuale più alta delle richieste rimane concentrata nel periodo primaverile e primo autunno che conta circa **258** richieste.

Dal mese di agosto l'attività dell'Urp si è implementata, è stato infatti aperto lo sportello "Front Office" è attraverso tale sportello che si sta programmando e attuando una rete informativa interna, di raccordo tra tutti i servizi, curano la regia il Presidente il Direttore con la collaborazione del Servizio Promozione e Comunicazione.

#### **Tipologia di contatti**

I contatti con il pubblico avvengono "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (55%), per il 35% attraverso la posta elettronica, il 15% attraverso lo sportello.



La casella di posta elettronica [urp@parcoabruzzo.it](mailto:urp@parcoabruzzo.it), dedicata alle richieste di informazioni ed al recepimento di segnalazioni, è gestita da parte del personale Urp.

La comunicazione interna avviata attraverso la gestione di una cartella di rete interna "PNALM Informa" risulta ad oggi poco utilizzata dai vari responsabili di servizio ad eccezione dei servizi: Urp, Giuridico, Scientifico, Personale, Tecnico, come per l'anno 2015 su 17 cartelle attivate i servizi che utilizzano tale strumento sono solo 7 rispetto all'anno 2015 risulta 1 servizio in più che utilizza il sistema.

L'Urp continua a dare maggior spazio alle attività relative ai rapporti con il pubblico, questo per mantenere un contatto diretto e immediato con le esigenze dei nostri utenti, di coloro che si rivolgono all'Ente per avere informazioni. Per dei comunicatori pubblici riteniamo che ciò sia essenziale.

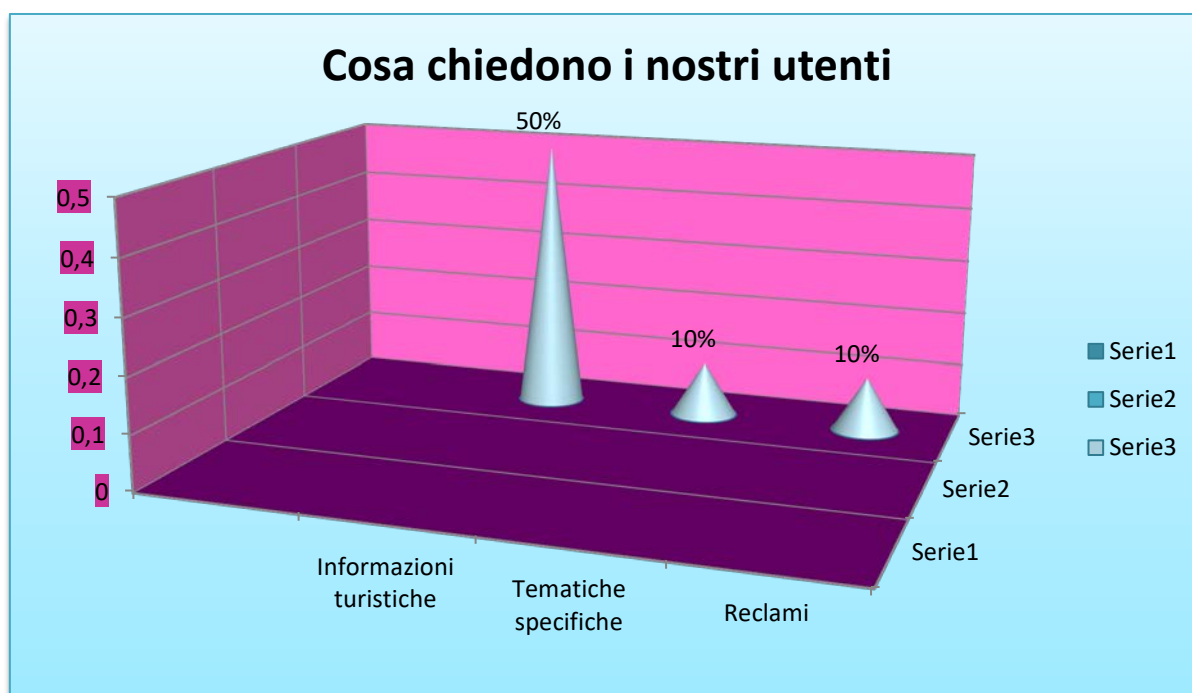
### Chi sono i nostri utenti

Hanno contattato l'Urp, nel periodo preso in considerazione **420** utenti e circa **60** tra gruppi e associazioni.

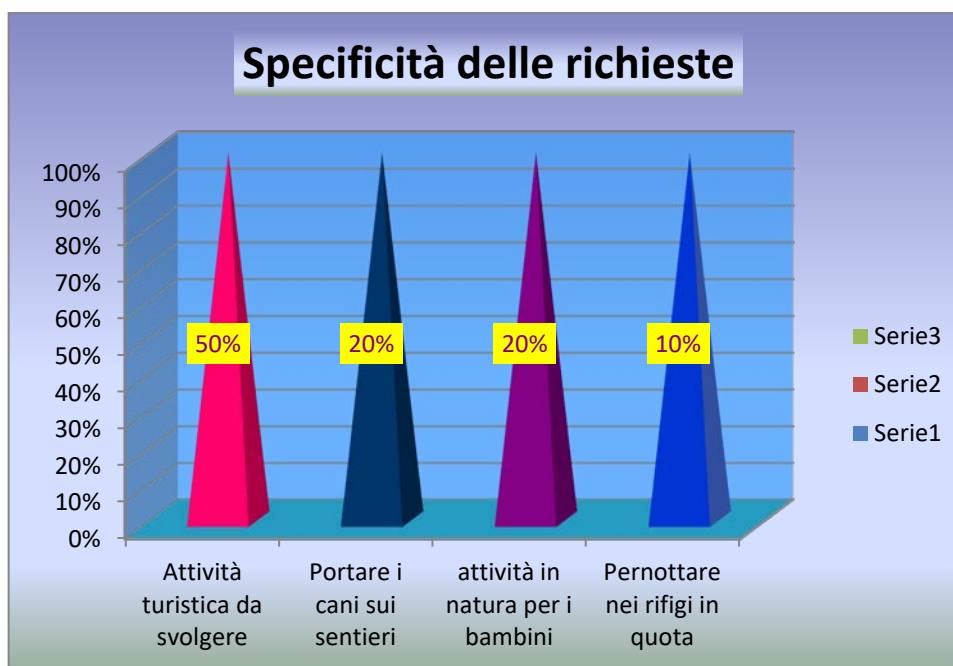
Riguardo l'origine dei contatti, il nord Italia è quello che si è distinto evidenziandosi almeno per quelli che hanno fatto rilevare il paese d'origine.

### Cosa chiedono i nostri utenti

La maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP si fondano su richieste di informazioni turistiche (**50%**), che in alcuni casi (**10%**) hanno caratteristiche specialistiche tecnico/scientifiche che richiedono l'intervento di tecnici nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota (**10%**) di comunicazioni che attivano procedimenti interni (reclami, accesso agli atti). Peraltro ora sono disponibili sul sito web dei moduli online per la presentazione sia di segnalazioni che di reclami e/o suggerimenti nei confronti dell'ente



Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa all'attività turistica da poter fare pari **50%**. Anche quest'anno vi è stata una significativa rilevanza delle richieste inerenti la possibilità di portare i cani lungo la sentieristica **20%**, questo dato rispetto agli altri anni in effetti è diminuito, proprio perché nel 2016 è stato messo in campo un progetto sperimentale di Dog walking "GIROCANANDO" dedicata appunto ai cani opportunamente seguiti e organizzati per essere portati lungo alcuni sentieri.



Seguono quindi gli argomenti riguardanti la possibilità di poter far fare attività in natura per i bambini (parco avventura, giri in mountain bike ecc ) circa il **20%**, questa richiesta quest'anno è risultata più evidente rispetto agli anni precedenti facendo capire che il parco è frequentato in particolare da famiglie, seguita dalle richieste di poter pernottare nei rifugi **20 %**.

Si mantiene il confronto relativo alla procedura e all'implementazione degli atti da pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" anche in ragione del nuovo aggiornamento del D. Lgs. 33/13, i confronti sono soprattutto con il Parco del Gran Paradiso, Enti locali, Parco della Majella, della Val Grande, Arcipelago Toscano, Arcipelago della Maddalena con i quali si è creata una valida rete di scambio di comunicazioni.

### Come si risponde ai nostri utenti

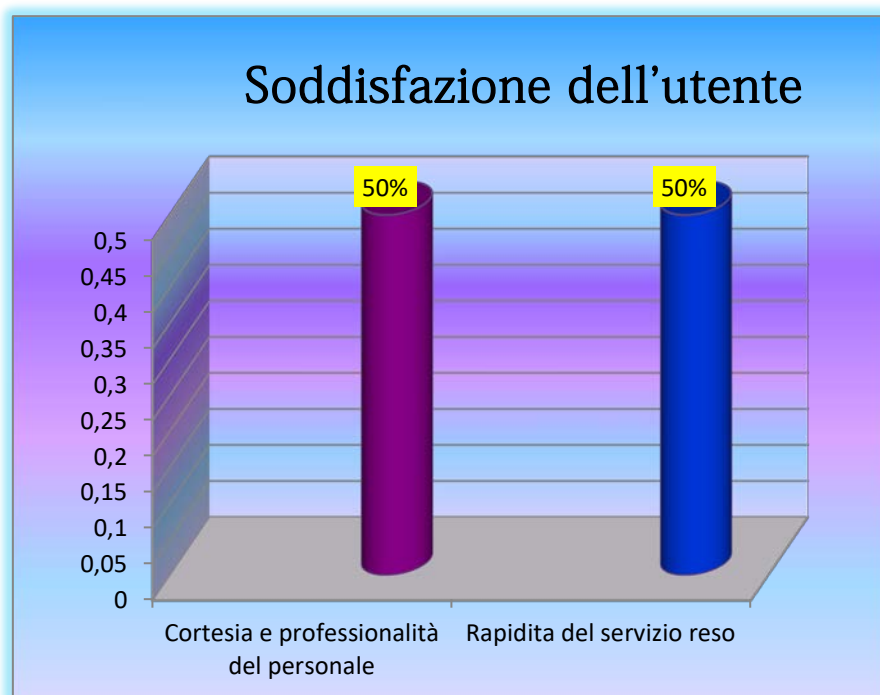
Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (**90%**). In alcuni casi (**10%**) la risposta è differita – cioè l'Urp provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'ente. La tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specifico) cui si deve rispondere.

Riguardo agli strumenti utilizzati l'URP per rispondere alle richieste degli utenti, fa prevalentemente riferimento alle conoscenze dirette, altrimenti si raccolgono le informazioni necessarie attraverso i responsabili dei diversi servizi .

## La soddisfazione degli utenti

Nel periodo, oggetto di esame fino al 31 dicembre 2016, delle **420** persone che hanno avuto contatti con l'Urp, una discreta percentuale di utenti ha ringraziato per il servizio reso, nello schema sottostante vengono riportati i giudizi sul servizio erogato da parte dell'Urp. Professionalità

Tra gli utenti che hanno beneficiato del servizio Urp, il **50%** ha apprezzato la cortesia e la professionalità del personale, e il **50%** i tempi brevi di riscontro alle richieste.



Gennaio 2017