

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico a vent'anni dalla sua nascita.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri, istituito nel novembre 1994, gestisce **la comunicazione esterna** ed interna attraverso i vari canali di dialogo (telefono, e-mail, p.e.c., posta, relazione interpersonale) in modalità integrata, secondo il modello di contatto. La comunicazione complessiva è supportata dal Nucleo Relazioni con il Pubblico del Centro Nazionale Amministrativo e dai **19** Nuclei Relazioni con il Pubblico delle Legioni Carabinieri, nonché dai Comandi Provinciali, Gruppi, Reparti Territoriali, Compagnie, e dalle oltre 4.600 Tenenze e Stazioni. **La comunicazione interna** è rivolta esclusivamente al personale dell'Arma dei Carabinieri e si avvale di uno specifico canale di dialogo (URP-BOX) disponibile tramite il portale interno, accessibile esclusivamente al personale dell'Arma in servizio, in funzione 24 ore al giorno.

Attraverso un uso mirato ed integrato dei vari canali di comunicazione, dal rapporto interpersonale diretto, alla posta elettronica, alla P.E.C. e ai contatti telefonici, viene assicurato un "ascolto attento e diretto" dei cittadini, per conoscere in modo ancora più approfondito i bisogni e comprenderne le esigenze.

L'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti sono fondamentali per programmare interventi e spendere correttamente le risorse pubbliche.

La particolare modalità di funzionamento del servizio consente ad ogni cittadino di inviare richieste tramite e-mail, potendo così anche allegare immagini ed ogni tipo di documentazione. La risposta viene fornita in tempi rapidi (entro 24 ore), consentendo una spiccata interattività che favorisce anche relazioni personalizzate tra l'Istituzione e i cittadini.

Il servizio soddisfa i bisogni informativi dell'utenza su materie di interesse generale, ad eccezione delle segnalazioni di reati o di emergenze per le quali è necessario rivolgersi al più vicino comando dei carabinieri o al Numero di pronto intervento 112, infatti, per inoltrare denunce, querele o per segnalare su responsabilità connesse ad incidenti stradali o a violazioni di natura civilistica, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico non può sostituirsi alle autorità giudiziarie o amministrative alle quali la legge conferisce l'esclusiva competenza a decidere.