

CONTATTI

ANNO 2014

SERVIZIO ISTITUZIONALE

Per assistenza, indirizzo e orientamento al cittadino mediante richieste al 112 e nei servizi svolti su strada

6,1 milioni Totali

UFFICIO E NUCLEI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

113.103 Totali

68.701 E-mail

21.079 Chiamate telefoniche

8.572 P.E.C.

6.823 Lettere

5.767 Persone ricevute

1.490 Richieste URP-box

671 Fax

L'analisi C.R.M. 2014 è stata realizzata sulla base dei dati rilevati dall'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dei dati forniti dai 19 Nuclei Relazioni con il Pubblico distribuiti su tutto il territorio nazionale i cui recapiti sono disponibili sul sito www.carabinieri.it nell'area "Contatti".



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri e i Nuclei Relazioni con il Pubblico presso i Comandi delle Legioni Carabinieri, costruiscono relazioni con i cittadini fondate sulla fiducia, sul rispetto e sulla collaborazione reciproca per una "sicurezza partecipata e condivisa". Attraverso un uso mirato ed integrato della posta elettronica, della P.E.C., dei contatti telefonici e delle tecniche di comunicazione, gestiscono canali di "ascolto attento e diretto" dei cittadini, per comprenderne le esigenze e le indicazioni, al fine di adeguare in modo efficace la capacità di risposta.

Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Piazza Bligny, 2 - 00197 Roma - Tel. 0680982935
P.E.C. carabinieri@pec.carabinieri.it
Email carabinieri@carabinieri.it

Elenco Completo Indirizzi P.E.C.
(www.paginepecpa.gov.it ; www.indicepa.gov.it)

COMANDO GENERALE DELL'ARMA DEI CARABINIERI

V REPARTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ANNO 2014/15

Citizen Relationship Management (C.R.M.)

Il C.R.M. per la Pubblica Amministrazione indica l'insieme degli strumenti e delle procedure per la gestione dei rapporti con i cittadini. È uno strumento di grande importanza in quanto dimostra il riconoscimento della centralità della persona come fattore strategico e la volontà della Pubblica Amministrazione di avvicinare e rendere i cittadini più partecipi.

I canali di comunicazione dell'Arma nelle relazioni con il pubblico

La comunicazione dell'Arma si sviluppa su più canali. Nei rapporti con l'Arma il cittadino preferisce relazionarsi con persone, secondo modalità recepite semplici e dirette, che diano una sensazione di ascolto e attenzione. La comunicazione è garantita, pertanto, attraverso un rapporto diretto con il Carabiniere e specialistico con il personale delle Relazioni con il Pubblico sostenendo - in entrambe i casi - la tradizionale vicinanza al cittadino. La prossimità alla popolazione viene garantita dalle Stazioni e dai Comandi territoriali che realizzano annualmente decine di milioni di contatti.

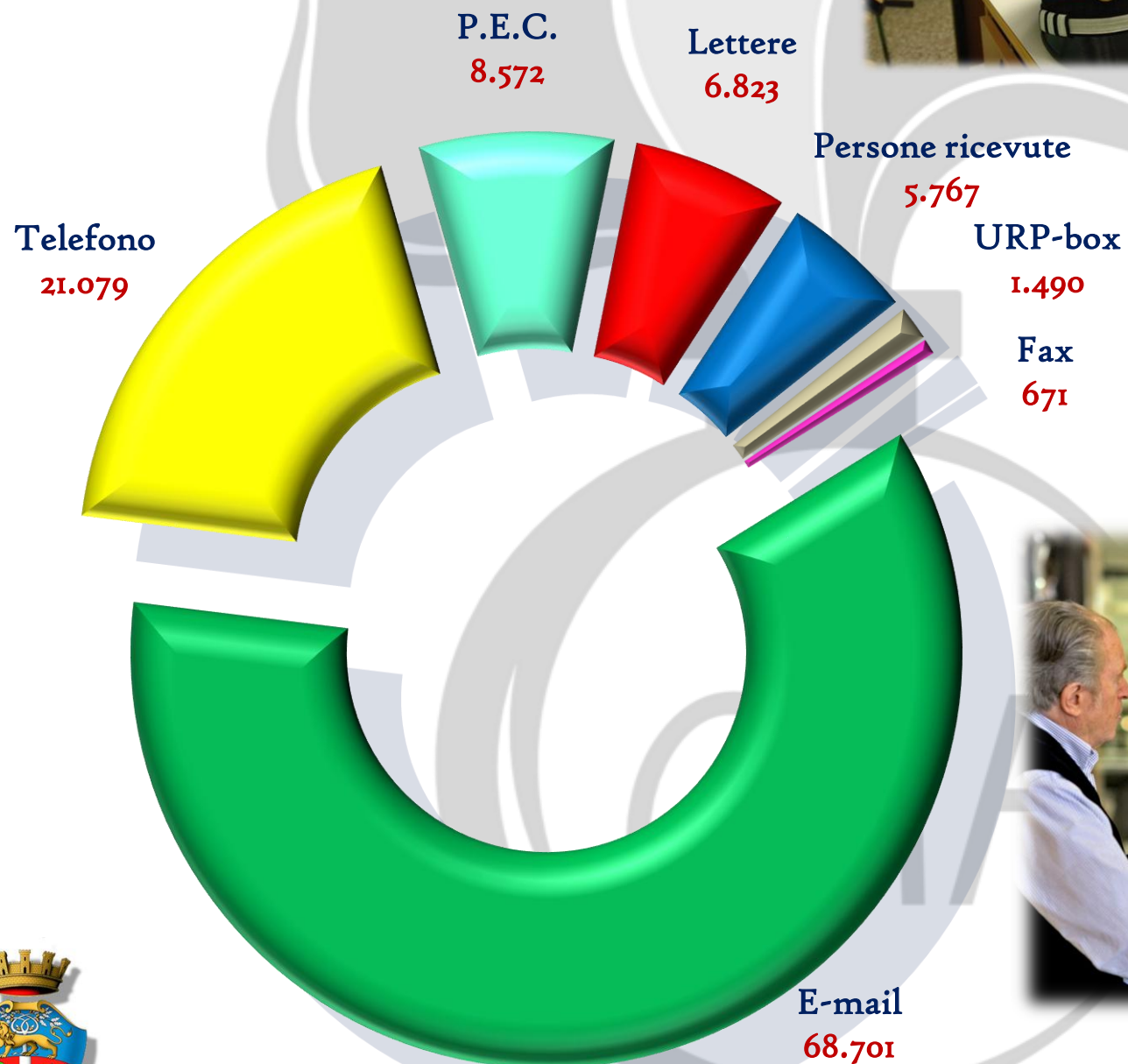
L'Ufficio Relazione con il Pubblico del Comando Generale, che rappresenta il vertice dell'organizzazione delle relazioni specialistiche con il pubblico, si avvale:

- di un Call Center articolato su più linee telefoniche e più sale di ricezione;
- della P.E.C. carabinieri@pec.carabinieri.it;
- della e-mail carabinieri@carabinieri.it;
- del servizio di comunicazione interna My Site - URP-Box;
- di un servizio di raccordo con i Nuclei Relazioni con il Pubblico.

CONTATTI ANNO 2014

UFFICIO E NUCLEI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Totale **113.103**



ATTESTAZIONI DI STIMA E RINGRAZIAMENTI

Totale **3.728**



- Attività dell'Ufficio e Nuclei Relazioni con il Pubblico
- Servizio al cittadino
- Eventi e fatti di cronaca
- Comportamento di militari dell'Arma

RECLAMI

Totale **289**



- Servizio istituzionale
- Comportamento di militari dell'Arma
- Risposta telefonica dalla caserma o di pronto intervento
- Accoglienza del cittadino in caserma
- Eventi e fatti di cronaca

