



COMUNE DI ROVERETO  
Servizio Direzione generale

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP



# Resoconto attività Anno 2018

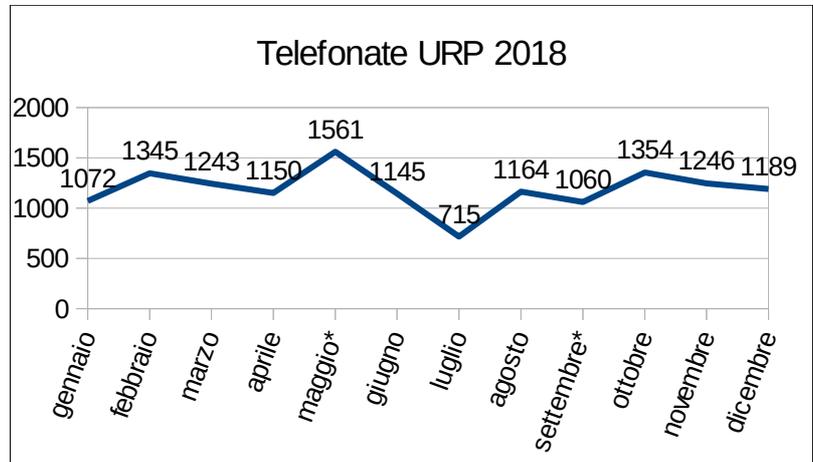


Rovereto, aprile 2019



L'obiettivo dell'URP rimane quello di RISOLVERE IL PROBLEMA DEL CITTADINO. Nella gestione della telefonata l'operatore ha il compito di capire bene il quesito posto, informarsi e richiamare l'utente nel caso in cui l'informazione non sia in suo possesso, dare un riscontro il più possibile completo e chiaro.

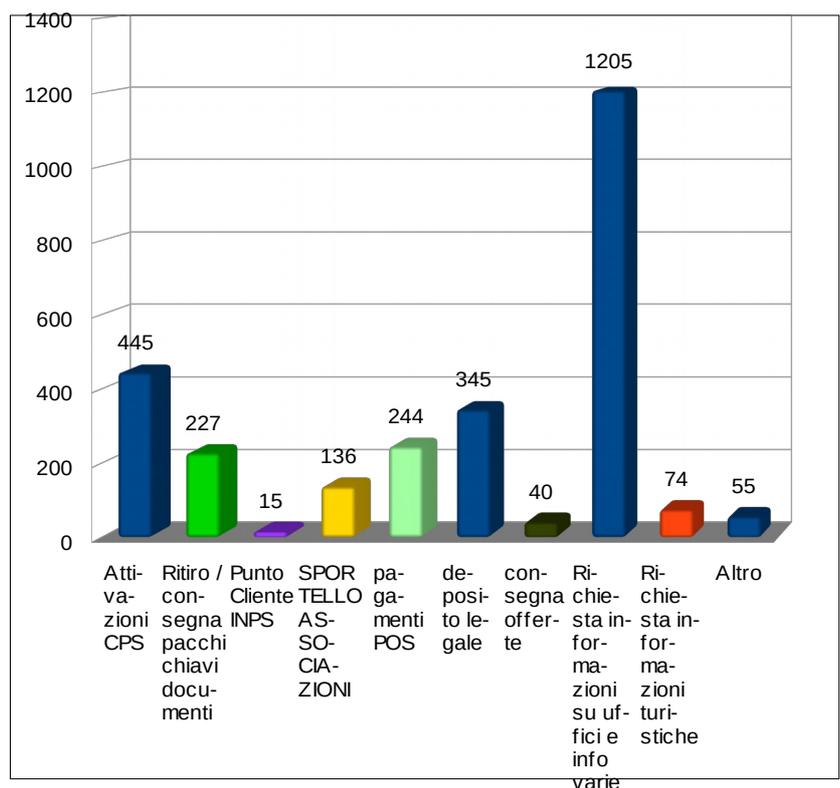
Telefonate 2018	
gennaio	1072
febbraio	1345
marzo	1243
aprile	1150
maggio*	1561
giugno	1145
luglio	715
agosto	1164
settembre*	1060
ottobre	1354
novembre	1246
dicembre	1189
<b>Totale</b>	<b>14244</b>



Lo strumento del risponditore automatico, articolato su 3 rami (tasto 1 per parlare con anagrafe, 2 per tributi, 3 per parlare con un operatore) risulta utile anche lo stile andrebbe perfezionato e uniformato. E' stata presa in considerazione l'opportunità di aprire un canale WhatsApp o Telegram ma per il momento l'accessibilità del centralino viene garantita per l'intera giornata (8.00/18.00) e pertanto non risulta prioritario se non per la trasmissione di fotografie riferite a segnalazioni.

### Servizi erogati

Tipologie servizi resi operatori URP escluso INFOPOINT	
Attivazioni CPS	445
Ritiro / consegna pacchi chiavi documenti	227
Punto Cliente INPS	15
<b>SPORTELLO ASSOCIAZIONI</b>	<b>136</b>
pagamenti POS	244
deposito legale	345
consegna offerte	40
Richiesta informazioni su uffici e info varie	1205
Richiesta informazioni turistiche	74
Altro	55
Richiesta di appuntamenti	186
Segnalazioni	912
<b>TOTALE</b>	<b>3884</b>



## **Sportello unico associazioni**

Lo sportello unico associazioni, fisicamente ubicato in front office URP, ha subito un forte incremento di accessi rispetto all'anno precedente. L'operatore URP ha il compito di dedicarsi ad accogliere l'associazione, dare tutte le informazioni e assistere le associazioni nella stesura delle varie istanze, seguire l'iter dell'istruttoria, consegnare le eventuali autorizzazioni.

Nel 2018 le istanze presentate sono state 109 (associazioni benefiche, eventi vari, mercatino della solidarietà Natale), ed più di un **centinaio gli utenti** rappresentanti di associazioni che si sono rivolti all'URP.

Lo sportello è sempre stato attivo durante l'orario di apertura al pubblico dell'URP, molte associazioni prima di recarsi presso l'URP anticipavano telefonicamente con qualche ora di preavviso la visita. La compilazione e l'invio dello strumento on line avveniva solo se l'associazione aveva già alcune informazioni di base o se si trattava di evento semplice.

Solitamente l'associazione contattava l'URP per:

- un 1<sup>a</sup> incontro informativo durante il quale l'addetto raccoglieva una serie di informazioni sull'evento ed in base alla tipologia dava una serie di indicazioni, informazioni, modulistica del Comune e di altri enti (durata circa 40 minuti),

- un 2<sup>a</sup> incontro per la formalizzazione dell'istanza (durata 10 minuti se l'istanza è già precompilata dall'associazione, 20 minuti se l'associazione chiedeva un supporto).

- telefonicamente nel corso dell'istruttoria avvenivano più scambi per chiedere ulteriori chiarimenti o per agevolare l'incontro tra associazione e comune.

In merito alla collaborazione con altri enti l'URP, nel limite del possibile, ha operato per far sì che l'utente riceva tutte le indicazioni ed il supporto possibili, intermediando e agevolando la raccolta di dati e riscontri.

### **Punti di forza del servizio**

Dal punto di vista interno la presenza del servizio ha ridotto l'accesso dell'utenza in maniera frammentata e duplice, la gestione del calendario condiviso da parte di un unico referente ha consentito di avere una visione di insieme sugli eventi cittadini, l'informazione di carattere generale data alle associazioni ha consentito di prevenire alcune problematiche legate ad aspetti organizzativi magari non considerati dalle associazioni.

### **Punti di debolezza**

L'articolazione del modulo unico ha spesso messo in difficoltà gli uffici non dotati di un accesso al protocollo informatico con la conseguente necessità di stampare più volte la modulistica.

Il modulo unico una volta sperimentato ha presentato delle carenze ed è pertanto stato corretto e aggiornato.

A distanza di un anno dall'attivazione del servizio è stato somministrato dal Servizio Informatica un questionario a tutte le associazioni che hanno usufruito del servizio. Dai questionari raccolti è emerso che il 46,00% si ritiene molto soddisfatto, il 39,00% abbastanza soddisfatto del contatto con l'URP, in una scala di valore da 1 a 10 per la maggior parte la presenza dello sportello ha agevolato molto (da 8 a 10) l'attività dell'associazione, anche le informazioni e le spiegazioni rese dagli operatori in merito alle procedure o alle modalità da seguire per la realizzazione di eventi sono state molto soddisfacenti. Rispetto al modulo unico la maggior parte ritiene la chiarezza, la completezza, l'accessibilità, l'utilità del modulo soddisfacente anche se alcuni chiedono che possa comprendere anche la somministrazione alimenti e bevande (attualmente redatta secondo la modulistica del Consorzio dei Comuni) e la possibilità di invio on line. In linea generale le associazioni lamentano l'onerosità degli adempimenti burocratici a loro carico, anche per eventi di minore portata.

### **Vademecum eventi**

In collaborazione con l'Ufficio Attività produttive, durante il mese di aprile è stata pubblicata on line una **Guida Eventi**, utile alle associazioni che organizzano iniziative in quanto riporta passo per passo le attività da fare, la normativa e i vari riferimenti/contatti.

### **Collaborazioni per attività formative associazioni**

E' proseguita anche nel 2018 la collaborazione avviata con Non Profit Network – Centro Servizi Volontariato finalizzata a garantire un supporto alle associazioni per quanto riguarda le novità normative. Nel 2018 l'attenzione è stata focalizzata sull'entrata in vigore della nuova normativa sulla privacy. Nei giorni 27 novembre e 4 dicembre sono stati organizzati due incontri presso l'Urban center ai quali hanno partecipato una cinquantina di associazioni.

Inoltre su richiesta del Servizio Politiche sociali, in base ad una collaborazione attuata con l'Associazione Amministratori di sostegno, il Tribunale e con la Comunità della Vallagarina, l'URP si è occupato di individuare e contattare una ventina di associazioni per promuovere la figura dell'amministratore di sostegno associativa. E' stato quindi organizzato un incontro presso l'Urban Center in data 14 giugno 2018 al quale hanno partecipato una decina di associazioni contattate.

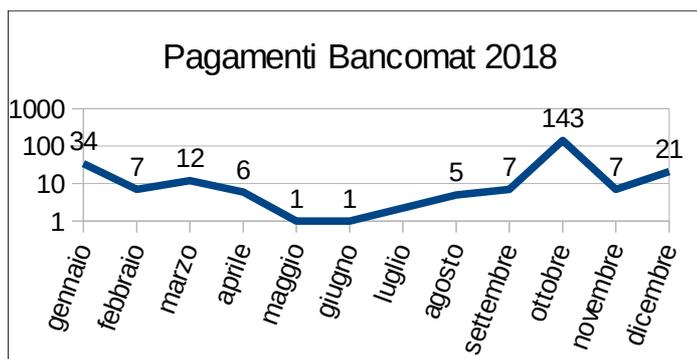
### **Tenuta e aggiornamento Albo delle associazioni**

E' proseguito l'aggiornamento dell'albo delle associazioni, con l'iscrizione di 18 nuove associazioni nel 2018.

### **Pagamenti bancomat POS**

244 utenti si sono recati all'URP per effettuare dei pagamenti per servizi resi dall'Amministrazione comunale, per un totale incassato pari a Euro 22.885,04. Il picco di ottobre è dovuto ai pagamenti dei corsi per l'Università dell'Età libera. Si è verificato un calo di operazioni rispetto all'anno precedente in quanto i cittadini scelgono sempre più la modalità tramite SEPA (RID), cioè l'ordinativo di pagamento tramite banca oppure tramite home banking, bonifico di pagamento da casa.

Pagamenti Bancomat 2018	
gennaio	34
febbraio	7
marzo	12
aprile	6
maggio	1
giugno	1
luglio	0
agosto	5
settembre	7
ottobre	143
novembre	7
dicembre	21
<b>Totale</b>	<b>244</b>
<b>Totale Euro</b>	<b>22.885,04</b>



## Riepilogo servizi estivi per le famiglie



Per agevolare le famiglie che durante il periodo estivo chiedono una collaborazione ai servizi educativi che organizzano centri estivi, colonie e attività diurne che favoriscono la conciliazione famiglia lavoro, su richiesta delle famiglie, è stato messo a punto un documento riassuntivo, pubblicato on line, che elencava i servizi a disposizione con i relativi recapiti. Le informazioni raccolte sono state condivise anche con lo Sportello Famiglia provinciale.

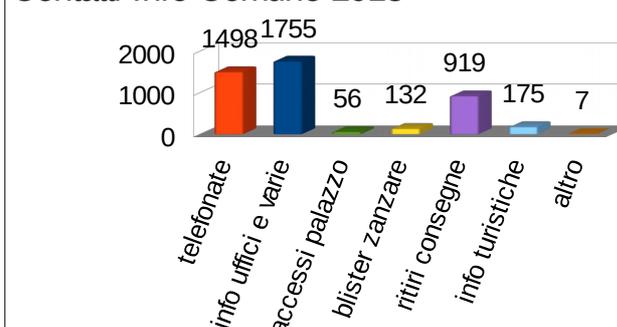
## Attività di infodesk - InfoComune

L'attività di accoglienza e orientamento svolta dagli operatori dell'Azienda Multiservizi AMR risulta sempre molto apprezzata anche per il supporto all'attività degli uffici interni presenti in sede, soprattutto per la gestione di servizi veloci e di immediata risposta, come ad esempio il ritiro o la consegna di documenti. L'orario di apertura e di presidio costante articolato su cinque giorni dal lunedì al venerdì 8.00/18.00 pari a 50 ore settimanali consentono di offrire ai cittadini un ottimo punto di riferimento.

Anche nel 2018 è proseguito il servizio di consegna e ritiro chiavi delle sale circoscrizionali concesse da AMR. In alcuni casi il servizio è stato esteso anche in occasione dei consigli comunali, a supporto del Servizio di Polizia Locale.

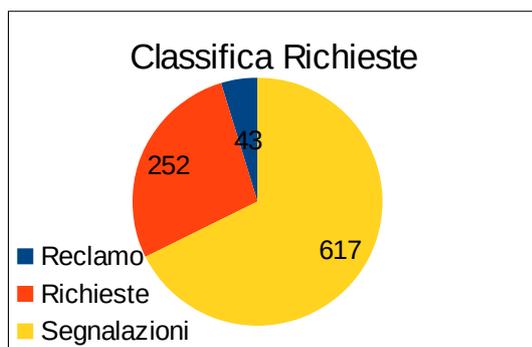
Info Comune (portineria) contatti	
telefonate	1498
info uffici e varie	1755
accessi palazzo	56
blister zanzare	132
ritiri consegne	919
info turistiche	175
altro	7
<b>Totale</b>	<b>4542</b>
Media contatti al giorno	18,49

## Contatti Info Comune 2018



## Segnalazioni dei cittadini

E' stato registrato un incremento delle segnalazioni raccolte dall'URP. Le segnalazioni registrate sono state 912, rispetto alle 767 dell'anno precedente. Sono state raccolte 617 segnalazioni, 43 reclami, 252 richieste di informazioni e/o suggerimenti. E' proseguita l'attività di verifica preventiva e di raccolta informazioni da parte di un collaboratore tecnico, in caso di necessità e prima dell'inoltro agli uffici competenti delle segnalazioni.



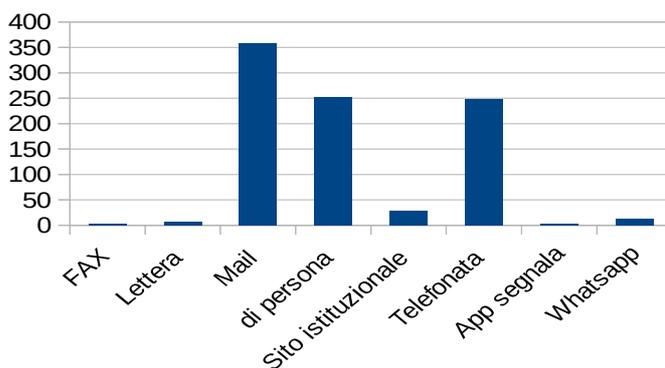
Per quanto riguarda la tipologia di segnalazioni le tematiche proposte vertevano per lo più su manutenzione di strade e ciclabili, il decoro e la pulizia dei parchi cittadini, l'abbandono di rifiuti o tematiche legate all'ambiente.

I reclami, presentati pressochè nella stessa misura dell'anno precedente, hanno riguardato disservizi verificatisi nel corso dell'anno (ad esempio problemi di riscaldamento in biblioteca, mancati recapiti di materiale informativo comunale, code d'attesa presso gli uffici, tardivo sfalcio di aree verdi, mancata pulizia di aree pubbliche) oppure problematiche riguardanti l'ordine pubblico (disturbo della quiete, problemi di viabilità). Spesso la problematica non è imputabile in maniera diretta alla responsabilità dei servizi comunali, perché si tratta di servizi affidati a terzi o gestiti da altri enti ma il compito dell'Amministrazione comunale è comunque quello di vigilare affinché non vengano creati disagi ai cittadini.

La collaborazione con gli uffici e gli enti gestori, l'efficace lavoro di squadra, risulta sempre fondamentale per la buona riuscita degli interventi sul territorio. Il cantiere comunale ha operato in maniera massiccia e con tempistiche brevi.

## I cittadini

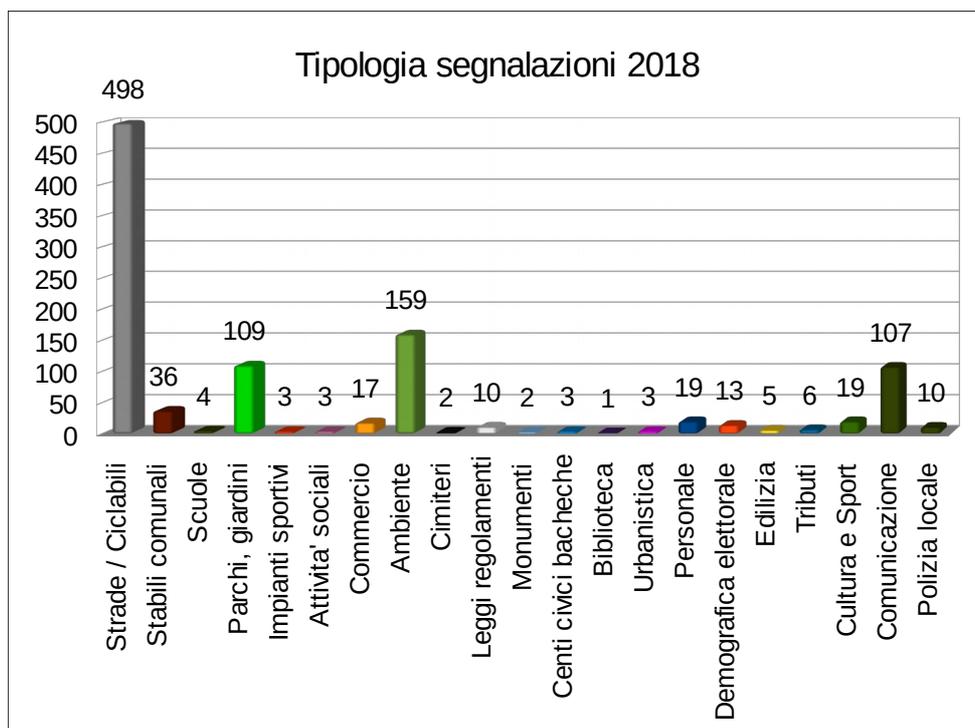
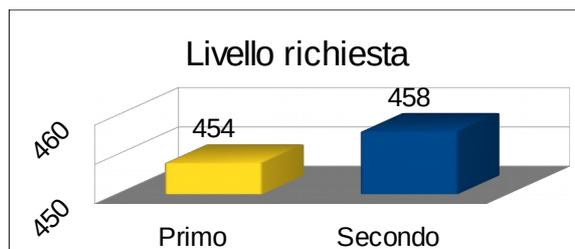
Rispetto alle modalità di contatto i cittadini preferiscono segnalare prevalentemente via mail, in misura uguale per telefono o di persona.



## Livello richiesta

Le segnalazioni e le richieste di informazioni si distinguono su due livelli, di primo livello si intendono quelle prese direttamente in carico e alle quali l'urp da un immediato riscontro all'utente (si tratta prevalentemente di richieste di informazioni) di secondo livello quando è richiesto un approfondimento, una presa in carico, un'attività da parte degli uffici competenti o da parte di altri enti. L'URP si propone di garantire un alto livello di contenuto e di approfondimento delle risposte erogate ma non sempre è possibile per una serie di ragioni, prima fra tutte il continuo cambio di riferimenti normativi o di competenze da un settore ad un altro.

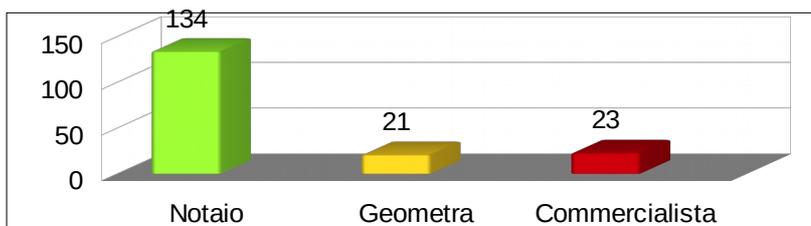
anno	1° livello	2° livello	totale
2016	297	323	620
2017	323	264	587
2018	454	458	912



Le richieste registrate vengono distinte in segnalazioni, richieste di informazioni o di partecipazione a servizi e reclami. Viene definito reclamo quando il cittadino formula la questione in una modalità particolarmente aggressiva, o quando lamenta il continuo ripetersi di problematiche sulle quali esige che l'Amministrazione comunale individui delle soluzioni.

## Colloqui gratuiti di consulenza per i cittadini

SPORTELLI DI CONSULENZA GRATUITA	
Notaio	134
Geometra	21
Commercialista	23
<b>Totale</b>	<b>178</b>

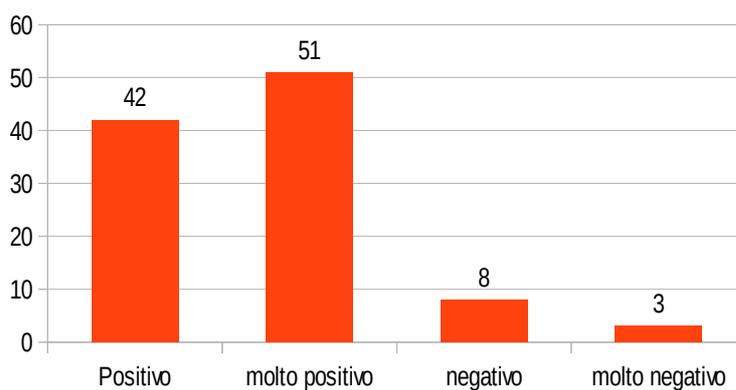


Nel 2018 sono stati 178 gli utenti che hanno usufruito di una consulenza presso gli sportelli attivati in collaborazione con i Notai, Geometri, Commercialisti. Tale attività risulta sempre molto apprezzata dai cittadini, sia per l'immediatezza data nella gestione dell'attività sia per l'alta professionalità che viene garantita ogni anno dai professionisti che si rendono disponibili.

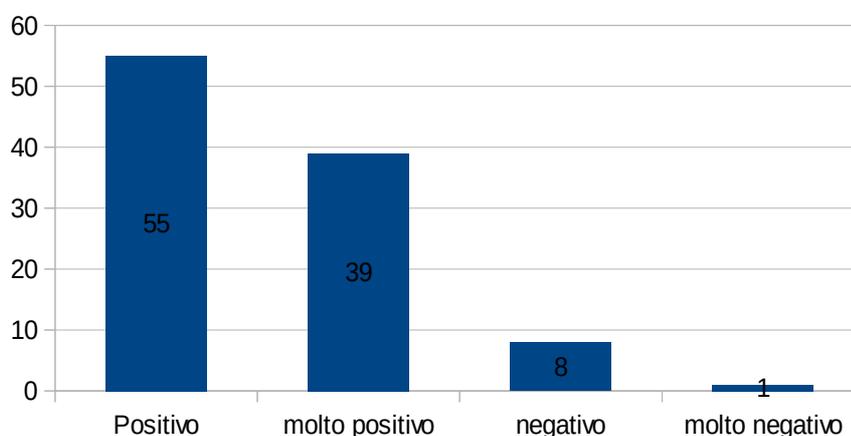
### Carta di qualità dei servizi e customer

Come previsto dalla Carta, a fine 2017, è stato messo a punto un questionario di gradimento (vedi in allegato), da somministrare agli utenti che accedono di persona o tramite mail, all'URP. Rimangono per il momento esclusi gli utenti che accedono per via telefonica.

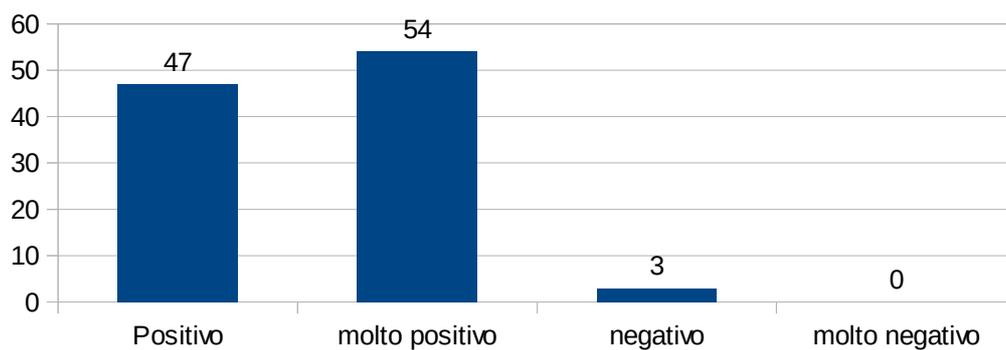
Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute?



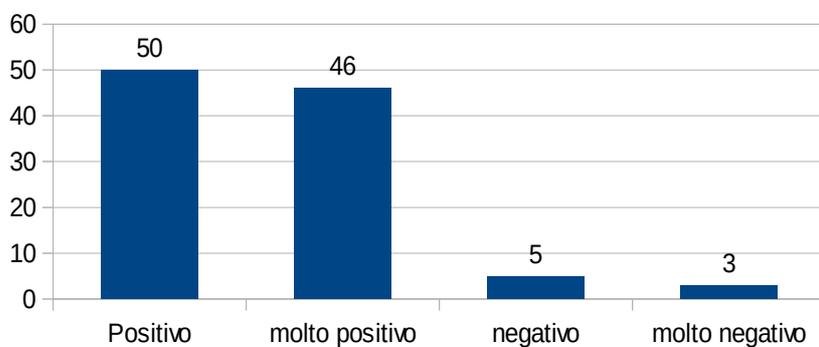
Come valuta la competenza e la professionalità degli operatori?



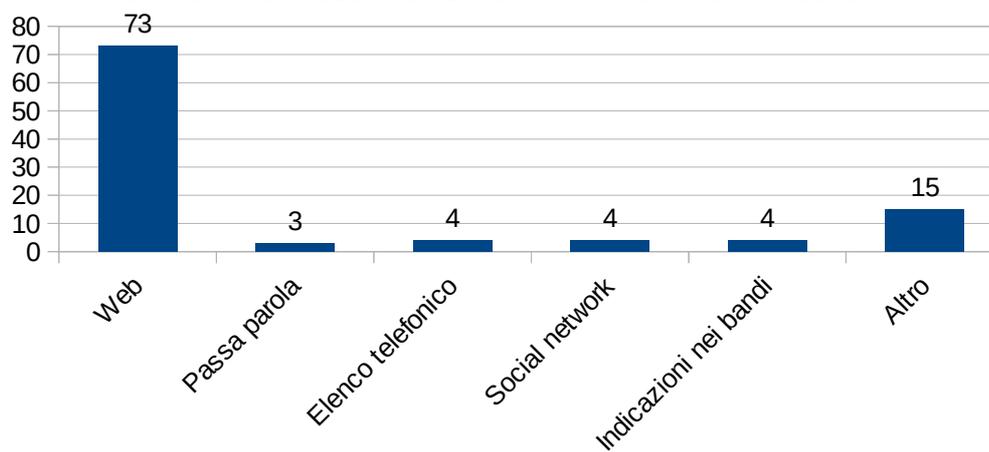
### Come valuta la disponibilità e cortesia del personale?

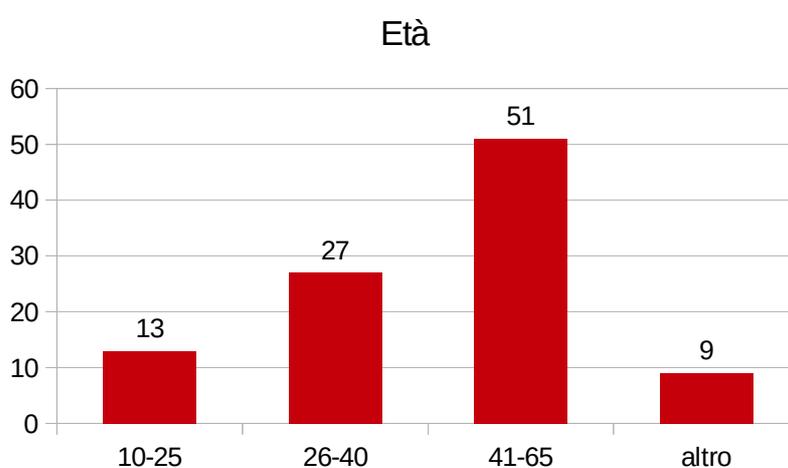
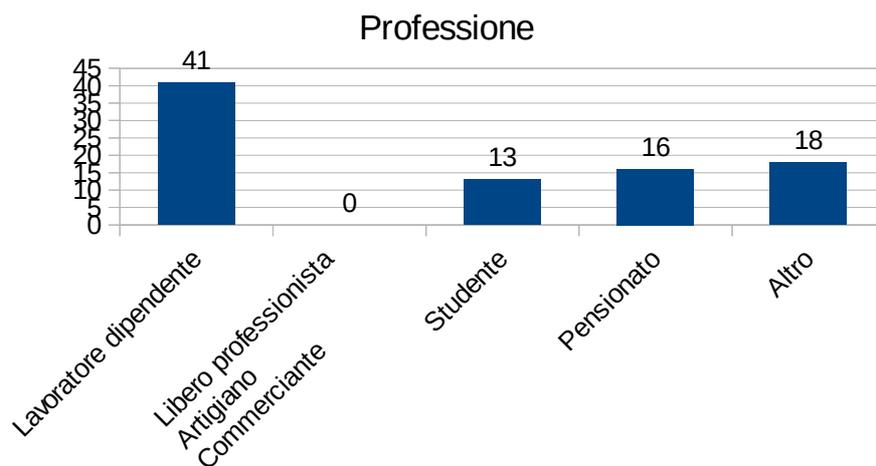


### Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute?

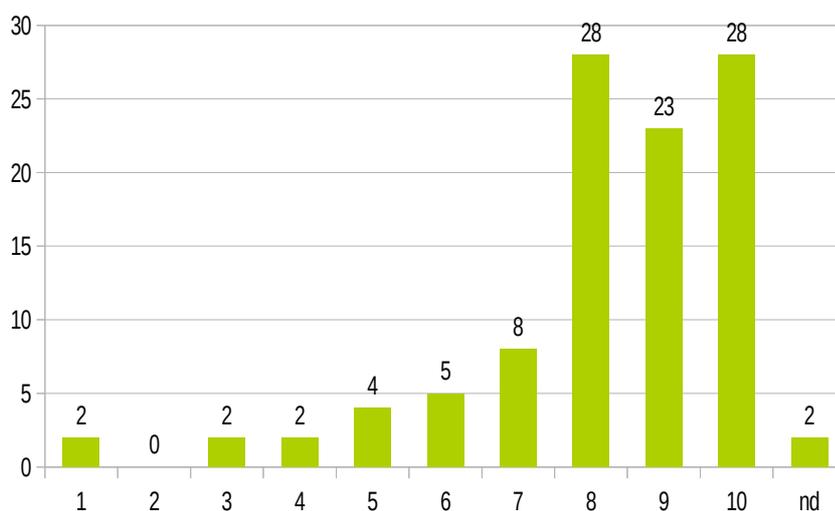


### Come ha conosciuto l'Ufficio Relazioni con Pubblico?





Esprima la Sua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'Urp scegliendo un valore compreso tra 1 e 10



#### Suggerimenti dei cittadini

Sembra corretto e segno di trasparenza riportare, epurate dalle informazioni sui dati personali, in toto le risposte inviate dai cittadini nel campo dei suggerimenti, anche se qualche cittadino ha confuso il campo con la prosecuzione del contenuto della questione posta.

### 9. Ha qualche suggerimento da darci? 23 risposte di suggerimento

1. La comunicazione è fondamentale, continuate a investirci risorse.
2. Facilitare i percorsi sul sito per ottenere la modulistica specifica
3. Gentile Signora dell'URP, La invito a prendere visione del suddetto "documento" utilizzando i canali Istituzionali propri del Committente dell'appalto. Qualora volesse fornirmi una risposta meno evasiva, Le ne sarei grato. Colgo l'occasione per porgere Distinti Saluti ed i miei migliori Auguri di Buona Pasqua a Lei ed ai Suoi Collaboratori.
4. Sarebbe utile ricevere la conferma di lettura
5. Cercare di dare risposta coerenti rispetto alle domande poste dalla cittadinanza. Ho chiesto qualcosa e mi è stato mandato un link da leggere dove non c'era una risposta diretta alla richiesta (ho dedotto, non so se correttamente, una possibile risposta). Buona la velocità del servizio.
6. Ho dovuto scrivere una seconda mail per chiarire la mia domanda, a cui non ho ricevuto alcuna risposta
7. Rispondete sempre così e saremo.....amici. Sicuramente controllerò che la pulizia venga eseguita al più presto. GRAZIE e distinti saluti.
8. Continuate così.
9. Che ci sia qualcuno che prenda in carico e vada a vedere di persona la questione segnalata
10. Grazie per la risposta. Potrei segnalare la caratteristica degli stalli utilizzati dal comune per le bici: risulta quasi impossibile assicurare il telaio della bici allo stallo poiché troppo basso. Sappiamo che assicurare la ruota non è sufficiente. Sono utili e comodi quelli con un anello più alto.
11. Non è possibile rispondere se si è ritenuti cittadini anonimi. Bastava dirmi quando ho chiesto informazione che, la mail a voi inviata, andava firmata. La reinvio firmata
12. No perché per quel che mi riguarda le risposte sono state esaurienti. Magari la risoluzione dei problemi si è fatta attendere un po', ma quello non è colpa di nessuno!! grazie
13. Nessun suggerimento! Avevo una domanda e immediatamente ne ho avuto risposta! Grazie mille!
14. Sarebbe bello che il servizio avesse delle postazioni anche in posti tipo Cooperative nelle valli, biblioteche, ospedale, case di riposo, ostello o altri punti urbani per aiutare chi non è digitalizzato inoltre sarebbe davvero molto utile se l'offerta dei corsi fosse offerta come Comprensorio della Vallagarina o Comuni limitrofi a Rovereto e fosse implementato anche un servizio trasporti da ciascun Comune per poter permettere la frequenza dei corsi, perché chi è anziano senza patente è già escluso in partenza da tutta questa interessante e straordinaria opportunità che viene offerta.
15. Sarebbe molto gradito se, per quanto riguarda i corsi sportivi, si potesse creare delle opportunità anche per la fascia 40 - 55 anni. Cordiali saluti
16. va bene così
17. No tutto esauriente
18. rispondete con un po' più di celerità!
19. URP ottimo servizio, uffici tecnici pessimo
20. In questo sondaggio di gradimento manca un elemento per esprimere un giudizio "NEUTRO" tra il "NEGATIVO e il POSITIVO".
21. Vigilare più possibile per la sicurezza di tutti
22. Continuare il confronto fino ad una soluzione accettabile del problema.  
non scrivere che il problema è stato risolto quando non è vero e si può facilmente controllare. Apprezzo però l'attenzione che ho ricevuto successivamente alla prima risposta
23. Continuare con sicurezza e tranquillità l'indirizzo preso

## **Conclusioni**

L'URP continua a conseguire l'obiettivo della qualificazione del rapporto con il cittadino sia attraverso una rilevazione del gradimento dei servizi resi sia attraverso la messa a punto di iniziative di semplificazione amministrativa che possano agevolare e rendere più immediato ed agevole l'accesso ai servizi.

Durante l'attività quotidiana gli operatori URP devono sempre chiedersi se stanno ascoltando il cittadino, se sono in grado di comprendere i suoi bisogni, se lo aiutano a formulare il problema, se sanno fornire le possibili soluzioni.

La cortesia, la professionalità, l'immediatezza e tempestività delle risposte danno valore al servizio reso, come si evince dai questionari raccolti.

Vi è consapevolezza che il cittadino ha bisogno di ascolto, di attenzione, di risolvere subito la questione posta o perlomeno di evitare il 'pellegrinaggio' da un ufficio all'altro, di essere accolto in un luogo che garantisca privacy e riservatezza. E su quest'ultimo aspetto l'Amministrazione comunale sta valutando possibili soluzioni alternative alla sede attuale.

***Grazie ai cittadini che hanno partecipato all'indagine, che ogni giorno si rivolgono a noi con fiducia, partecipando al miglioramento dell'attività dell'Amministrazione comunale!***

*I collaboratori dell'Ufficio Relazioni con il pubblico*

## Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comune di Rovereto - Anno 2018

\*Campo obbligatorio

1. Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute? \*

Contrassegna solo uno spazio per riga.

	molto positivo	positivo	negativo	molto negativo
Selezionare una risposta				

2. Come valuta la competenza e professionalità degli operatori? \*

Contrassegna solo uno spazio per riga.

	molto positivo	positivo	negativo	molto negativo
Selezionare una risposta				

3. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale? \*

Contrassegna solo uno spazio per riga.

	molto positivo	positivo	negativo	molto negativo
Selezionare una risposta				

4. Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute? \*

Contrassegna solo uno spazio per riga.

	molto positivo	positivo	negativo	molto negativo
Selezionare una risposta				

1. 5. Come ha conosciuto l'Ufficio Relazioni con Pubblico? \*

Contrassegna solo uno spazio per riga.

Elenco telefonico	web	Social network	Indicazioni nei bandi	Passa parola	Altro

6. Professione \*

scegliere solo una delle seguenti voci

- Studente
- Libero professionista / artigiano / commerciante
- Pensionato
- Lavoratore dipendente
- Altro

7. Età

Contrassegna solo un punto.

- 10-25
- 26-40
- 41-65
- Altro

8. Esprima la Sua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'Urp scegliendo un valore compreso tra 1 e 10 \*

Contrassegna solo un punto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Ha qualche suggerimento da darci?

---

---

**Grazie per l'attenzione.**

**La Sua opinione è importante per noi!**