



COMUNE DI ROVERETO
Servizio Direzione generale

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP



Resoconto attività Anno 2019



Rovereto, dicembre 2020

Premessa

Nel 2019 l'Ufficio Relazioni con il pubblico ha perfezionato alcune procedure e attività consolidate a beneficio dei cittadini, e ha avviato nuove iniziative in collaborazione con gli uffici delle pubbliche amministrazioni e con alcuni enti esterni.

Attraverso la regia della Direzione generale, in collaborazione con il Consorzio dei Comuni Trentini, è proseguito, all'interno del Piano Formativo, il progetto denominato **Casa Comune**. A maggio 2019 sono stati proposti alcuni miglioramenti organizzativi ai dirigenti interessati. Sono stati censiti tutti i servizi di accoglienza del cittadino che solitamente richiedono un'attività di sportello inferiore ai cinque minuti, i così detti 'prodotti veloci'. Tra questi è emersa la necessità di riorganizzare il ritiro da parte dei cittadini della nuova carta d'identità elettronica. Nel mese di febbraio l'Ufficio relazioni con il pubblico, tramite INFOCOMUNE, ha organizzato, in collaborazione con il Servizio Affari demografici, il servizio di consegna garantendo una più facile accessibilità ai cittadini, che possono passare a ritirare il documento dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.



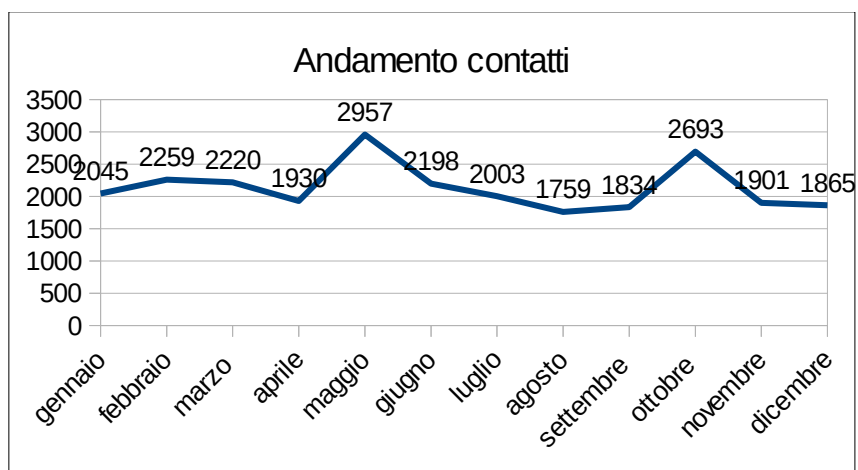
Ulteriore novità, all'interno dello sportello unico associazioni, Non profit network CSV Trentino, ha avviato, in collaborazione con l'Ordine dei Commercialisti di Rovereto e Trento, uno **sportello territoriale di consulenza** sulla riforma del terzo settore, uno spazio usufruibile gratuitamente da tutte le associazioni della Vallagarina.

Infine a gennaio 2019, in collaborazione con il Servizio Informatica, ha preso avvio **ViviRovereto**, l'agenda digitale partecipata, alla quale hanno iniziato ad aderire, inserendo i propri eventi, le associazioni iscritte all'albo comunale delle associazioni.

Analisi dei dati

Nel 2019 l'Ufficio Relazioni con il pubblico ha registrato un aumento rispetto all'anno precedente, per un totale di 25.664 contatti. L'incremento è dovuto in parte al potenziamento dei servizi in capo a Infocomune in parte all'incremento effettivo dell'utenza.

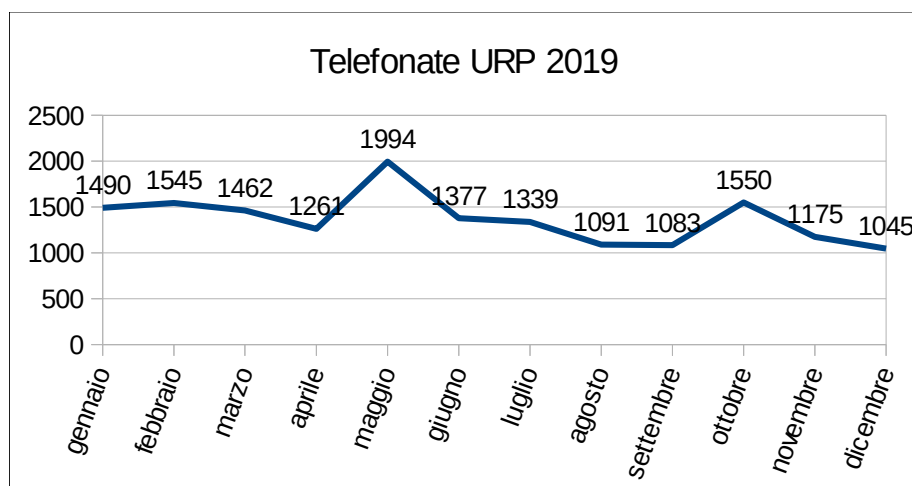
Andamento Contatti totali incluso telefonate 2019	
gennaio	2045
febbraio	2259
marzo	2220
aprile	1930
maggio	2957
giugno	2198
luglio	2003
agosto	1759
settembre	1834
ottobre	2693
novembre	1901
dicembre	1865
totale	25664



Contatti telefonici

Il contatto telefonico risulta sempre molto utilizzato dai cittadini, nel 2019 l'ufficio ha ricevuto più di 16.400 telefonate. Riuscire a dare una risposta esaustiva e corretta richiede sempre più un continuo aggiornamento e approfondimento da parte degli operatori preposti, attività non sempre agevole durante l'orario di apertura al pubblico. Va evidenziato inoltre che sempre più di frequente i cittadini dimostrano un alto grado di informazione su tematiche che li riguardano, non va pertanto sottovalutato lo spazio dedicato allo studio e all'aggiornamento che gli operatori sono chiamati a svolgere in maniera trasversale su tutte le tematiche relative alla Pubblica Amministrazione. **La qualità del servizio reso dipende proprio anche dal grado di preparazione, di approfondimento e di aggiornamento svolto dal personale addetto al front office.**

Telefonate 2019	
gennaio	1490
febbraio	1545
marzo	1462
aprile	1261
maggio	1994
giugno	1377
luglio	1339
agosto	1091
settembre	1083
ottobre	1550
novembre	1175
dicembre	1045
Totale	16412



Rispetto allo strumento del risponditore automatico collegato al centralino telefonico e articolato su 3 rami (tasto 1 per parlare con anagrafe, 2 per tributi, 3 per parlare con un operatore) sono state apposte alcune migliorie. L'URP è tuttavia consapevole che l'assetto organizzativo del call center andrebbe migliorato.

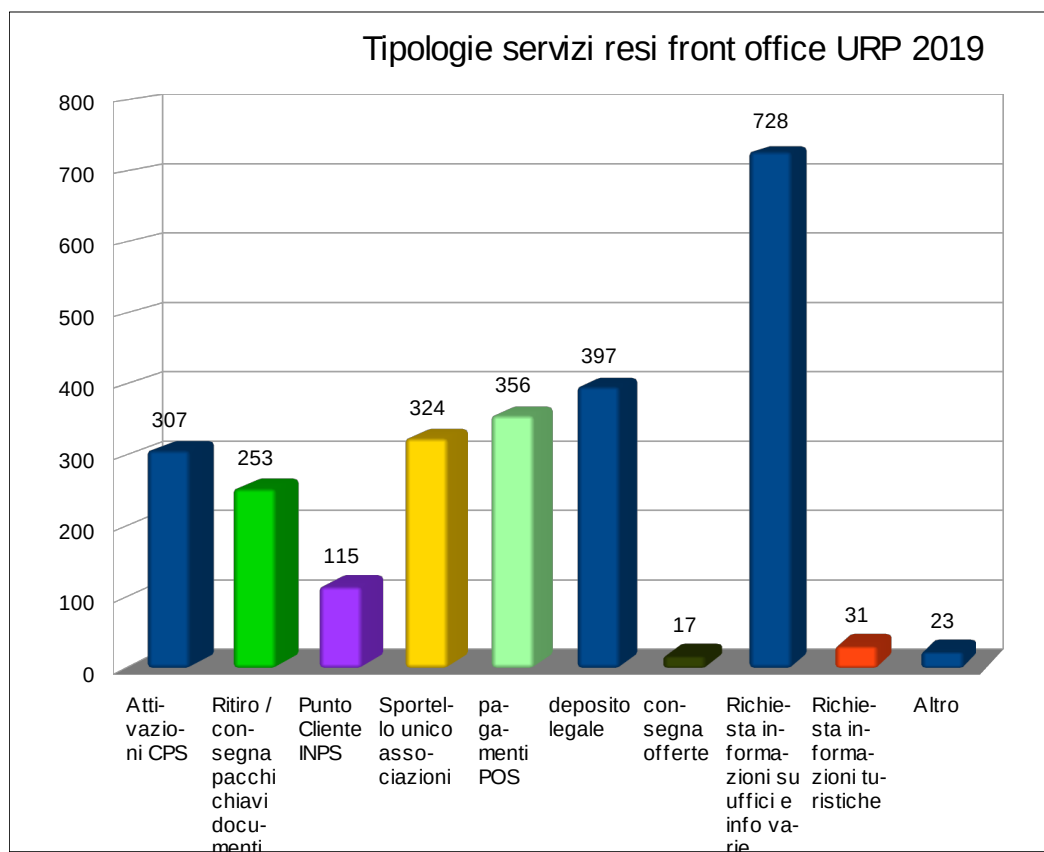
Tra maggio e giugno l'ufficio ha collaborato con l'Ufficio Tributi per le informazioni relative al pagamento della prima rata IMU.

Oltre al centralino è attivo un numero WhatsApp al momento utilizzato solo per l'invio di fotografie riferite a segnalazioni, mentre il numero verde viene ormai scarsamente utilizzato perché attivabile solo da telefono fisso.

Nell'ambito delle attività formative del personale dipendente è stato inserito un modulo relativo alla comunicazione telefonica del personale addetto ad attività di centralino, al fine di aumentare la professionalità degli operatori preposti e conseguentemente il grado di soddisfazione dei cittadini.

Servizi erogati

Nella tabella riassuntiva si elencano i principali servizi resi dagli operatori preposti all'Ufficio relazioni con il pubblico, esclusa l'attività di prima accoglienza Infocomune, con a fianco i relativi volumi di attività.



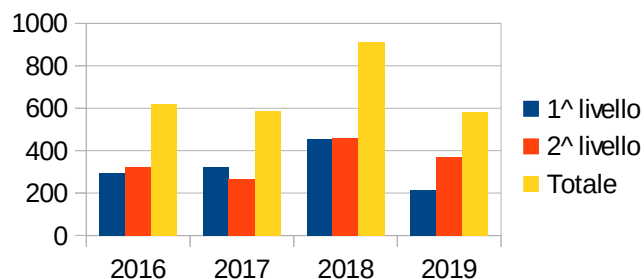
Va specificato che nella statistica le richieste pervenute via mail sono incluse solo parzialmente, in quanto il software di gestione degli accessi non processa le mail.

Andamento segnalazioni con livello di richiesta

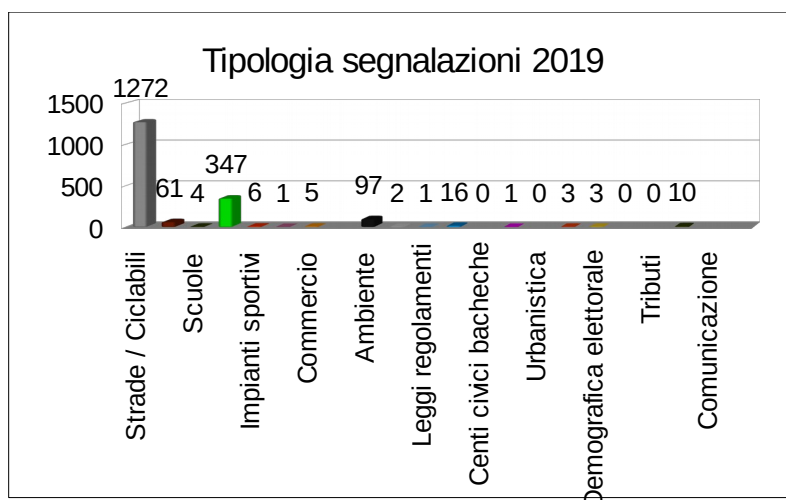
Le richieste registrate vengono distinte in segnalazioni, richieste di informazioni o di partecipazione a servizi e reclami. Viene definito reclamo quando il cittadino formula la questione in una modalità particolarmente aggressiva, o quando lamenta il continuo ripetersi di problematiche sulle quali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

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 dà 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.

anno	1^ livello	2^ livello	Totale
2016	297	323	620
2017	323	264	587
2018	454	458	912
2019	212	372	584



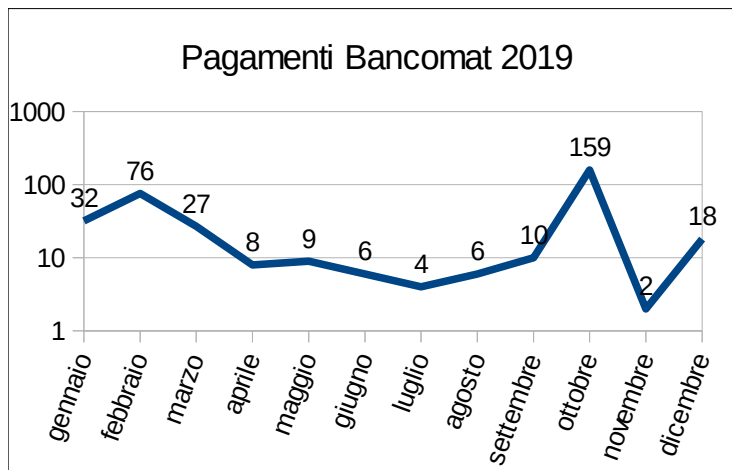
Nel 2019 l'URP ha collaborato con il Servizio Polizia Locale, all'interno del progetto SOPAA (acronimo di Sicurezza Ordine Pulizia Armonia Ambiente) che mira ad una migliore convivenza civile. La presenza sul territorio attraverso l'unità mobile locale ha favorito la presa in carico delle segnalazioni 'in loco', diminuendo parzialmente la presentazione presso l'URP.



Pagamenti bancomat POS

357 utenti si sono recati all'URP per effettuare dei pagamenti per servizi resi dall'Amministrazione comunale, per un totale incassato pari a Euro 29.181,78. Il picco di ottobre è dovuto ai pagamenti dei corsi per l'Università dell'Età libera. Molto utile l'avvio, nell'ambito dello sportello unico associazioni, del pagamento tramite bancomat, della **marca da bollo virtuale**, al momento applicabile solo per le pratiche relative agli eventi. Si auspica che tale modalità sia estesa anche agli altri uffici comunali, almeno fintanto che non sarà completamente operativo il sistema PAGOPA.

Pagamenti Bancomat 2019	
gennaio	32
febbraio	76
marzo	27
aprile	8
maggio	9
giugno	6
luglio	4
agosto	6
settembre	10
ottobre	159
novembre	2
dicembre	18
Totale	357
Totale Euro	29.181,78



Sportello unico associazioni

Per quanto riguarda lo **Sportello Unico Associazioni**, superata la fase sperimentale, il servizio avviato ad agosto 2017, si è consolidato ed è stata confermata sia dagli uffici che dagli utenti esterni l'utilità da punto di vista procedurale. Dal punto di vista organizzativo interno è stato costituito un **gruppo di lavoro con gli uffici interessati agli eventi**, per analizzare le pratiche aperte ed individuare tempistiche e modalità condivise al fine di rilasciare le varie autorizzazioni ed agevolare gli organizzatori nello svolgimento degli eventi.

Lo sportello unico associazioni, fisicamente ubicato in front office URP, ha raccolto 129 istanze (associazioni benefiche, eventi vari, mercatino della solidarietà Natale) e 324 utenti.

Sportello territoriale per le associazioni per Riforma del Terzo settore

Nel 2019 nasce un nuovo servizio, promosso da CSV Non profit network in accordo con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Trento e Rovereto e patrocinato dalla Comunità della Vallagarina e dalla Comunità degli Altipiani Cimbri, per consentire alle associazioni di ricevere consulenze gratuite in tema fiscale e giuridico oltre che occasioni formative di grande interesse.

Il servizio è stato presentato a novembre 2019.





PREMIO BORGHESI PER IL METEO

È stato assegnato a Rovereto, nell'ambito del Festival meteorologia, il "Premio Sergio Borghesi", istituito dalla Fondazione Omd - Osservatorio meteorologico Milano Duomo per premiare studi e iniziative meritevoli in ambito meteorologico. Stefano Della Fera, studente di Fisica del sistema terra presso l'Università di Bologna, ha vinto per la miglior tesi di laurea: "Il ruolo di un atmospheric river nell'evento di precipitazione estrema dell'ottobre 2018 in Italia". Uno speciale riconoscimento è stato assegnato a MeteNetwork, associazione di meteorologi tutti volontari, per il fondamentale contributo alla divulgazione scientifica sulla meteorologia e la climatologia. L'associazione mette a disposizione in tempo reale a università, enti e privati i dati delle oltre 2000 stazioni meteorologiche della sua rete, sparse su tutto il territorio nazionale; partecipa inoltre a progetti importanti come ReData - Recovery of Data, con obiettivo la digitalizzazione dei bollettini meteo cartacei di diverse città italiane tra il 1879 e il 1940.

Il servizio | Da oggi in Comune negli uffici dell'Urp c'è la possibilità di consulenze gratuite per il volontariato

Uno sportello per le associazioni

Il Comune di Rovereto si mette al servizio delle associazioni con il nuovo Centro servizi volontariato. O meglio, al mondo del volontariato in questi anni ha dedicato spesso la sua attenzione, ma stavolta lo fa con un nuovo servizio che è stato presentato nei giorni scorsi all'Urban center in un incontro promosso dall'amministrazione comunale e dal Centro Servizi Volontariato della Provincia di Trento. È stato realizzato con la partnership dell'Ordine dei dottori commercialisti e degli Esperti contabili di Trento e Rovereto e in collaborazione con la Comunità della Vallagarina e la Comunità degli altipiani cimbri. L'obiettivo primario è quello di offrire gratuitamente supporto alle associazioni e agli enti non profit in generale che operano nei territori decentrati delle Valli trentine i quali, spesso proprio a causa della distanza, fanno maggiore fatica a tenersi aggiornati in merito alle novità normative che li riguardano. Allo sportello possono accedere anche coloro che so-



La serata informativa sul Csv, accanto la sede municipale

no interessati a creare un'associazione o un ente del terzo settore. Si tratta di offrire incontri gratuiti di consulenza. Sarà di tipo generale ed orientativo, volta a fornire informazioni sulla riforma del terzo settore oltre che sugli adempimenti a cui in generale sono soggetti gli enti

non profit, e riguarderà come detto sia gli enti già esistenti che le persone interessate a creare un ente associativo. L'assessore comunale Mario Bortot ha ricordato come la collaborazione intrapresa con il Centro servizi volontariato, Non profit network, un ente che ha sempre garantito ascol-

to, collaborazione, professionalità e capacità di innovazione, sia ormai consolidata da anni. Appena approvata la legge di riforma del terzo settore, è stato promosso un incontro (a fine 2017) che ha visto la partecipazione di più di 200 associazioni. Successivamente nel 2018 con l'entrata in vigore del nuovo regolamento europeo sulla privacy, sono state organizzate a Rovereto alcune attività formative, per aiutare le associazioni a districarsi anche in questo settore. La collaborazione che l'amministrazione comunale ha intrapreso con gli altri enti non si limita al centro servizi volontariato. Il servizio sarà attivo all'Ufficio relazioni con il pubblico del municipio, in piazza podestà 11, a partire da oggi dalle 14 alle 17. Ogni colloquio avrà una durata massima di 45 minuti. Per prendere appuntamento è necessario registrarsi su www.volontariatotrentino.it nell'area giuridica, sportelli territoriali. Per ulteriori informazioni chiedere dell'Urp allo 0464-452111.

Attività formative per le associazioni

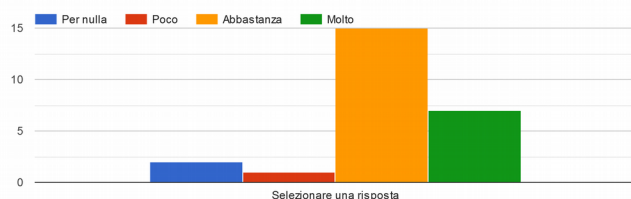
Nel 2019 sono state organizzate due importanti occasioni formative rivolte agli enti del terzo settore: la prima, dal titolo **"Privacy: da sapere per le associazioni"**, svoltasi in data 25 giugno, era relativa al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali delle persone fisiche, in vigore dal 25 maggio 2018, e gestita da Non profit Network, CSV Trentino e dalla Federazione Trentina delle Cooperative.



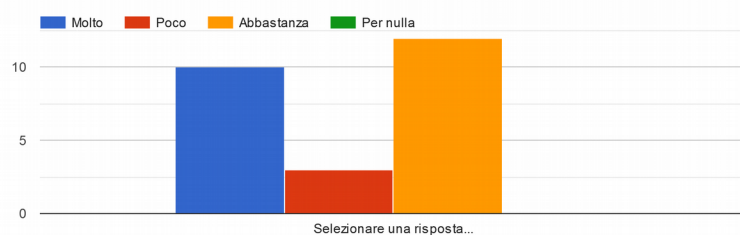
La seconda è stata organizzata in data 4 giugno, su sollecitazione delle associazioni locali promotrici di eventi. All'incontro dal titolo **"Manifestazioni pubbliche e sicurezza: ruoli, responsabilità e impegni delle associazioni"** hanno partecipato circa 150 referenti di associazioni. Ed in qualità di relatori: Ilva Orsingher, vice questore aggiunto e dirigente Commissariato di Pubblica Sicurezza di Rovereto - Polizia di Stato, Marzio Maccani, dirigente Servizio Polizia Amministrativa della Provincia Autonoma di Trento, Emanuele Ruaro, comandante Corpo Polizia Locale Rovereto e Valli del Leno, Marco Simonetti, comandante Corpo Vigili del Fuoco Volontari di Rovereto.

In allegato le risposte al questionario di gradimento somministrato via mail alle associazioni il giorno seguente:

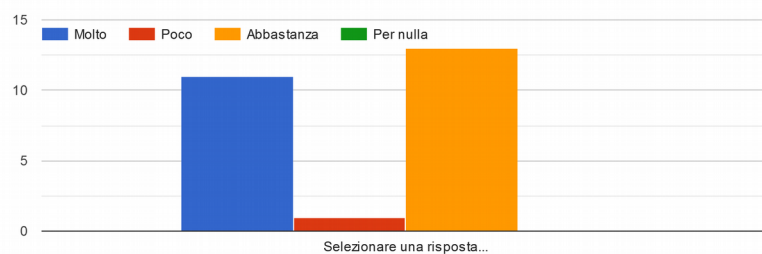
1. La serata ha complessivamente risposto alle sue attese?



2. La quantità degli argomenti trattati è stata complessivamente dimensionata al tempo a disposizione?

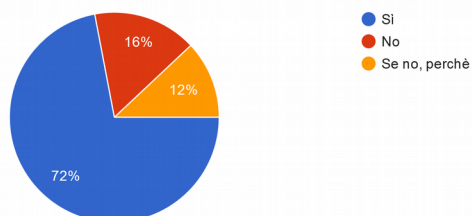


3. Ritiene che quanto appreso potrà essere utile per la Sua associazione?



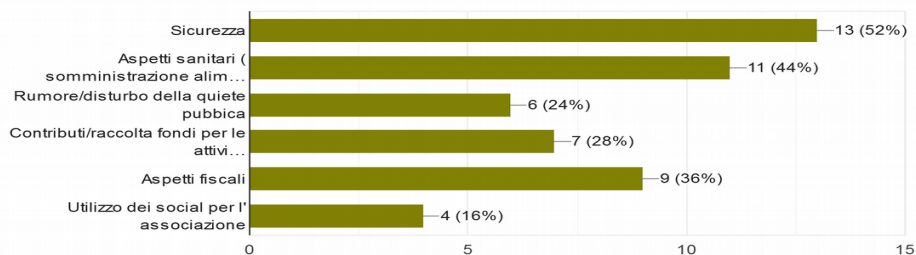
4. Ritiene che la sede e le attrezzature utilizzate siano state adeguate?

25 risposte



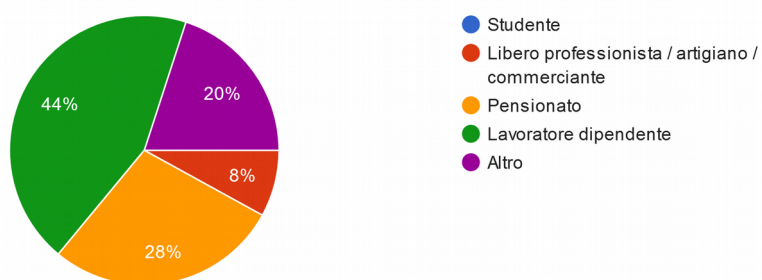
5. Su quali argomenti gradirebbe che l'Amministrazione comunale proponesse altri momenti formativi? max 2 risposte

25 risposte



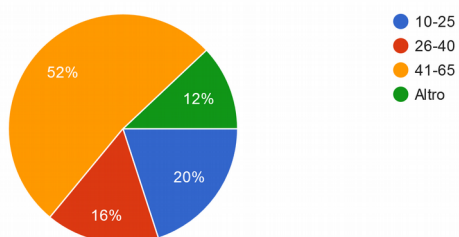
6. Professione

25 risposte



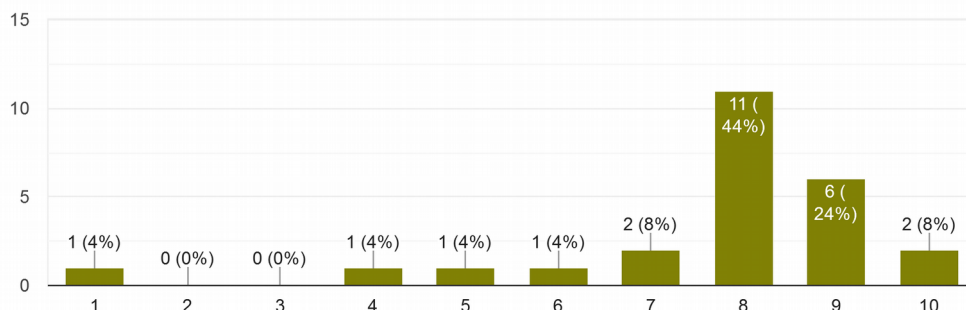
7. Età

25 risposte



8. Esprima liberamente un voto sulla serata nel suo complesso scegliendo un valore compreso tra 1 e 10

25 risposte



9. Ha qualche suggerimento da darci? 9 risposte

Incontri fondamentali anche per incontrarsi tra associazioni, continuate così

Suggerisco che si dia maggior spazio alle indicazioni concrete dell'iter burocratico finalizzato all'organizzazione di manifestazioni pubbliche. (il dottor Maccani in questo è stato molto preciso, come anche il comandante Simonetti) più che a considerazioni generiche relative all'argomento trattato.

diminuire l'iter burocratico per chi organizza eventi ed oneri a carico delle associazioni di volontariato

Ripetere serate a tema, sempre importanti per chi mette a disposizione il proprio tempo, volontariamente per gli altri e trova sempre più difficoltà a districarsi in tutte le norme, regole, imposizioni che si sommano alla difficoltà assoluta nel trovare sponsor sostenitori.

secondo noi è importante unire i regolamenti e come redigere la modulistica necessaria

proseguire nell'informare e aggiornare i responsabili delle associazioni

Davvero voglio complimentarmi per la serata e la competenza dei relatori. A mio avviso sono riusciti a trasmettere alle associazioni che è sufficiente un maggior dialogo tra i vari attori per diminuire il carico burocratico. Ben fatto!

Tenuta e aggiornamento Albo delle associazioni

E' proseguito l'aggiornamento dell'albo delle associazioni, con 3 provvedimenti dirigenziali di aggiornamento e l'iscrizione di 20 nuove associazioni nel 2019.

Open Agenda – ViviRovereto

A gennaio in un incontro al quale hanno partecipato un centinaio di associazioni è stata presentata Open Agenda la piattaforma digitale degli eventi, elaborata dal Consorzio dei Comuni

Trentini. Le associazioni, dotate di password personale, possono caricare i propri eventi che una volta moderati da un operatore URP vengono pubblicati sul sito istituzionale.

A maggio il progetto è stato esteso anche ai musei cittadini, ad APT, al Centro Servizi culturali Santa Chiara.

Stanza del cittadino

Al fine di incentivare lo sviluppo dell'accesso da parte di cittadini ai servizi digitali l'ufficio ha collaborato con il Servizio Informatica per la messa a punto di nuovi moduli digitali accessibili dalla 'Stanza del cittadino'. Contestualmente, grazie al supporto degli operatori dell'ufficio protocollo, ha provveduto a mappare e catalogare tutta la modulistica esistente.

Riepilogo servizi estivi per le famiglie

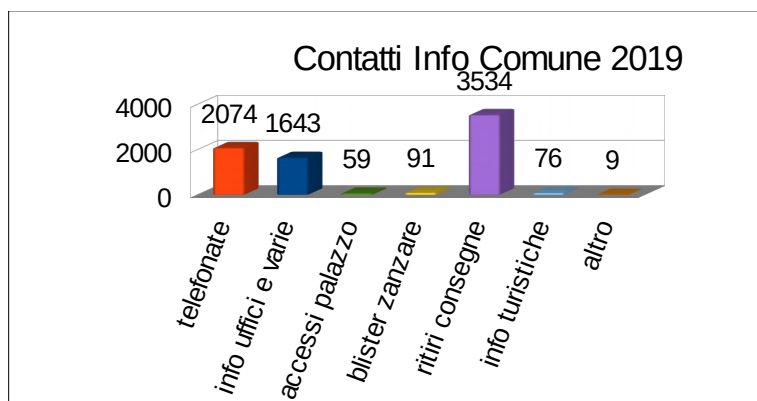


Per agevolare le famiglie che durante il periodo estivo chiedono una collaborazione ai servizi educativi che organizzano centri estivi, colonie e attività diurne, favorendo così la conciliazione famiglia lavoro, su richiesta delle famiglie, anche per l'anno 2019 è stato messo a punto un documento riassuntivo, 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 primo orientamento svolta dagli operatori della Società Multiservizi Rovereto 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.

Info Comune (portineria) contatti	
telefonate	2074
info uffici e varie	1643
accessi palazzo	59
blister zanzare	91
ritiri consegne	3534
info turistiche	76
altro	9
	7486
Media contatti al giorno	29,9

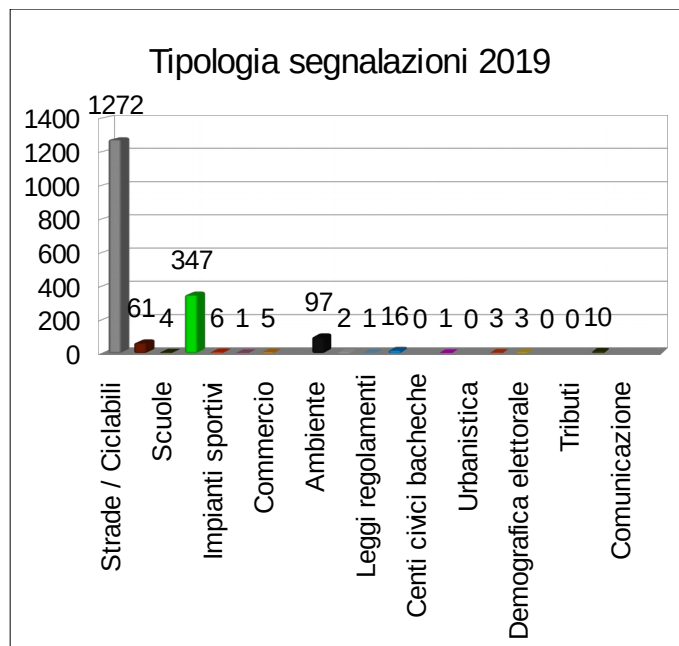


Da febbraio 2019 è stato organizzato il servizio di consegna delle nuove carte di identità elettroniche (CIE) rilasciate ai cittadini, in collaborazione con il Servizio Affari demografici. Nel corso dell'anno sono state consegnate 2.656 carte d'identità.

Punto Cliente INPS

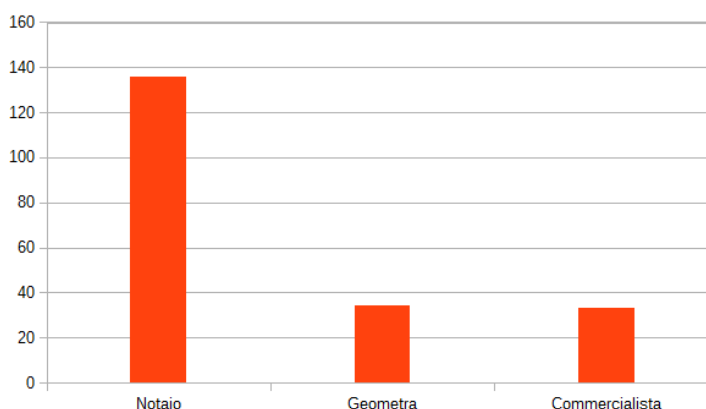
Il Punto Cliente nell'anno 2019 ha subito un incremento di richieste di certificati, in totale gli operatori URP hanno rilasciato 115 documenti (CU, estratto contributivo, modello OBIS M).

Distribuzione richieste SEGNALA	
Strade / Ciclabili	1272
Stabili comunali	61
Scuole	4
Parchi, giardini	347
Impianti sportivi	6
Attività sociali	1
Commercio	5
Ambiente	97
Cimiteri	2
Leggi regolamenti	1
Monumenti	16
Centi civici bacheche	0
Biblioteca	1
Urbanistica	0
Personale	3
Demografica elettorale	3
Edilizia	0
Tributi	0
Cultura e Sport	10
Comunicazione	
Polizia locale	
Totale	1829
Solo cittadini URP	584



Colloqui gratuiti di consulenza per i cittadini

SPORTELLI DI CONSULENZA GRATUITA	
Notaio	136
Geometra	34
Commercialista	33
Totale	203



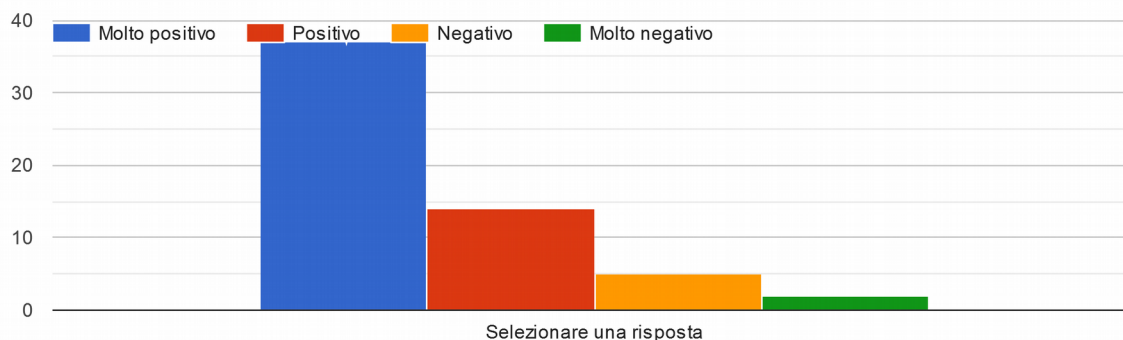
Nel 2019 sono stati 203 gli utenti che hanno usufruito di una consulenza presso gli sportelli attivati in collaborazione con gli ordini professionali di Notai, Geometri, Commercialisti. Tale attività risulta sempre molto apprezzata, sia per l'immediatezza data nella gestione dell'attività sia per l'alta professionalità che viene garantita ogni anno dai professionisti che si rendono disponibili.

Nel corso dell'anno la Direzione generale ha preso contatti con l'Ordine degli Avvocati per poter ampliare il servizio alle materie di natura giuridica.

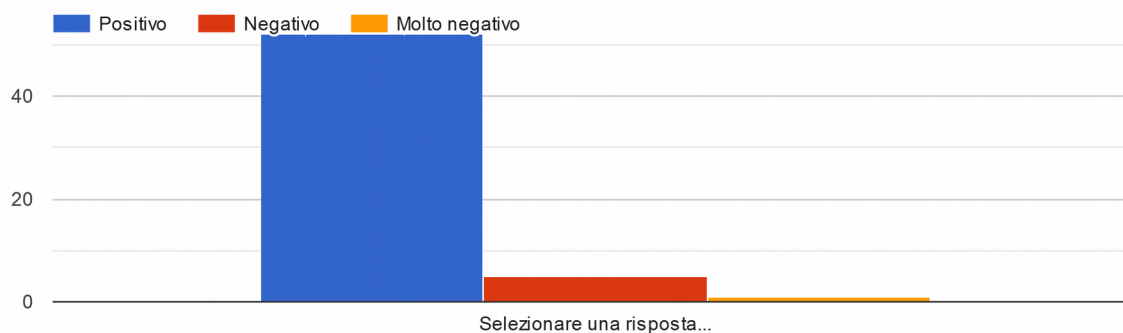
Customer satisfaction cittadini

Anche nel 2019 in allegato alle mail di risposta veniva consentito ai cittadini di esprimere un giudizio sull'operato dell'ufficio. Di seguito si ripropone la statistica dei risultati.

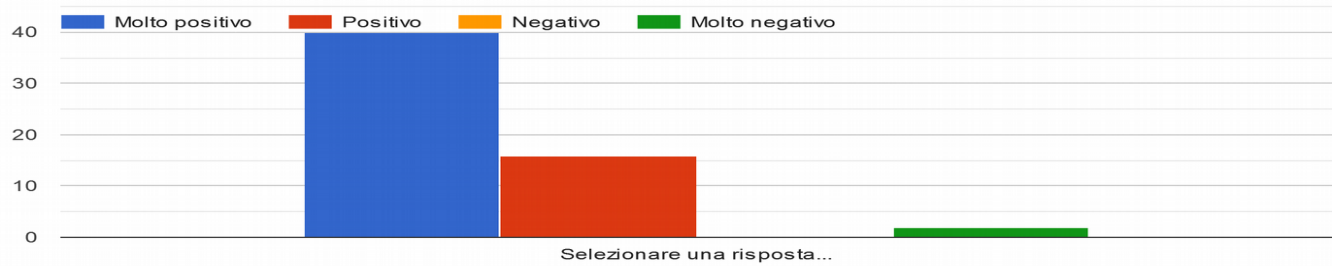
1. Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute?



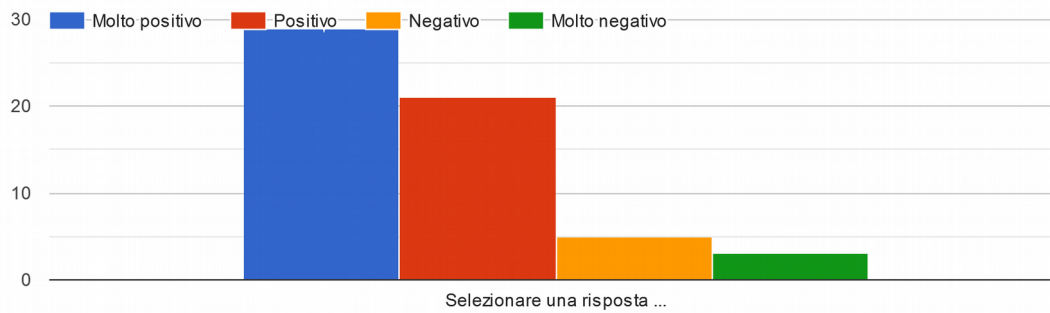
2. Come valuta la competenza e professionalità degli operatori?



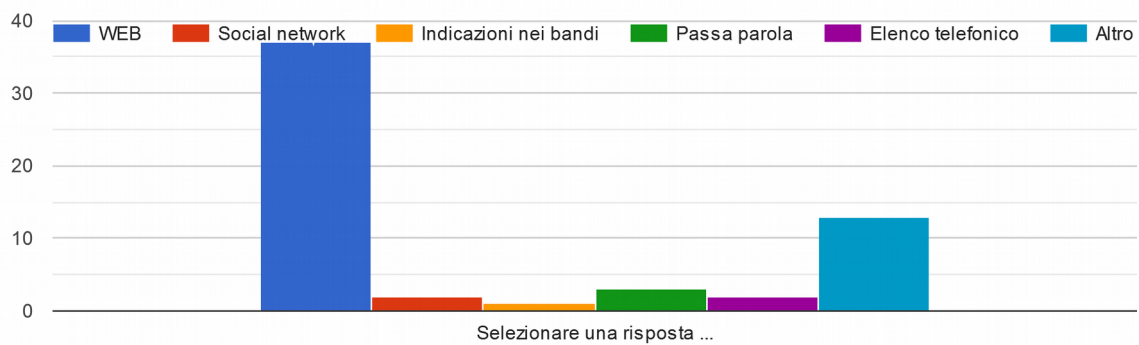
3. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale?



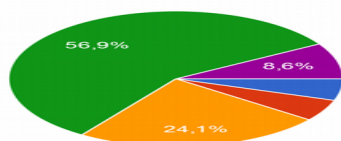
4. Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute?



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

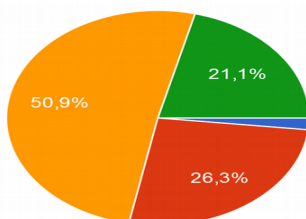


6. Professione 58 risposte



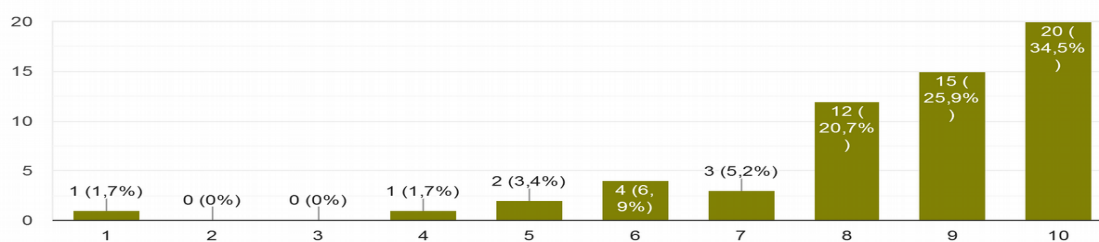
● Studente
● Libero professionista / artigiano / commerciante
● Pensionato
● Lavoratore dipendente
● Altro

7. Età 57 risposte



● 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 58 risposte



Suggerimenti e commenti 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.

Continuate così !

confido che adesso la segnalazione abbia seguito, quindi il suggerimento è controllare che chi di dovere completi il percorso intervenendo, grazie

Giusto che un cittadino abbia i suoi diritti ma è importante che abbia anche doveri, in questo ultimo caso il comune è latente.

Nessuno

Servizio perfetto. Grazie

L'intervento é stato molto tempestivo(e per questo da me comunque apprezzato), ma parziale. Non si é provveduto all'asfaltatura del tratto di strada interessato, ma è stato solamente ripristinato l'attraversamento pedonale. Penso sia corretto da parte vostra farmi sapere per lo meno il motivo di tale scelta operativa e/o eventuali successivi Interventi. Saluti

Costanza nel riscaldamento della mia abitazione , mattina e notte fa freddo poiché è esposta tutta all'esterno , compresa l'entrata . Non so a che cosa serva il termostato in dotazione poiché non rispetta le mie richieste. Non abbiamo un amministratore di condominio , sono 20 anni che abito qui e c'è stata una sola riunione . Grazie

Per ciò che mi riguarda siete stati molto precisi e solleciti a fornirmi la risposta. Grazie.

Grazie e saluti a tutti voi,

Incompetenti

Nessuno.

Al momento per me va bene così

Quando rispondete cercate di essere sicuri di quello che dite