



COMUNE DI ROVERETO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Resoconto attività 2016

Rovereto, aprile 2017

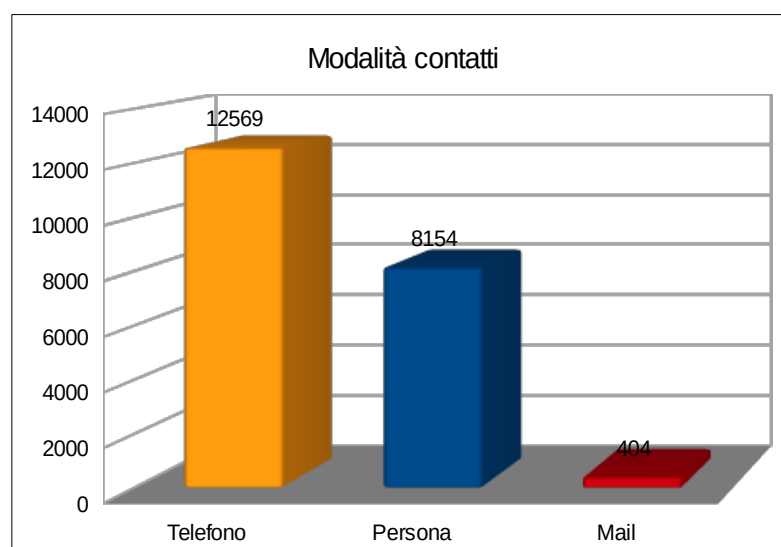
Premessa

Nel corso del 2016 l'Ufficio Relazioni con il pubblico ha focalizzato il proprio operato sullo svolgimento delle consuete attività, con una particolare attenzione al:

1. miglioramento della presa in carico di segnalazioni e reclami e dell'accelerazione dei tempi di risposta ai cittadini
2. miglioramento di alcuni processi organizzativi interni, in supporto alla Direzione generale
3. supporto maggiore a servizi comunali e uffici per attività di servizio informazioni di primo livello, e per la raccolta di istanze,
4. revisione a riorganizzazione dell'albo delle associazioni

Analisi dei dati

Modalità contatti		
Telefono	12569	57,00%
Persona	8154	40,00%
Mail	404	3,00%
Totale	21127	100,00%



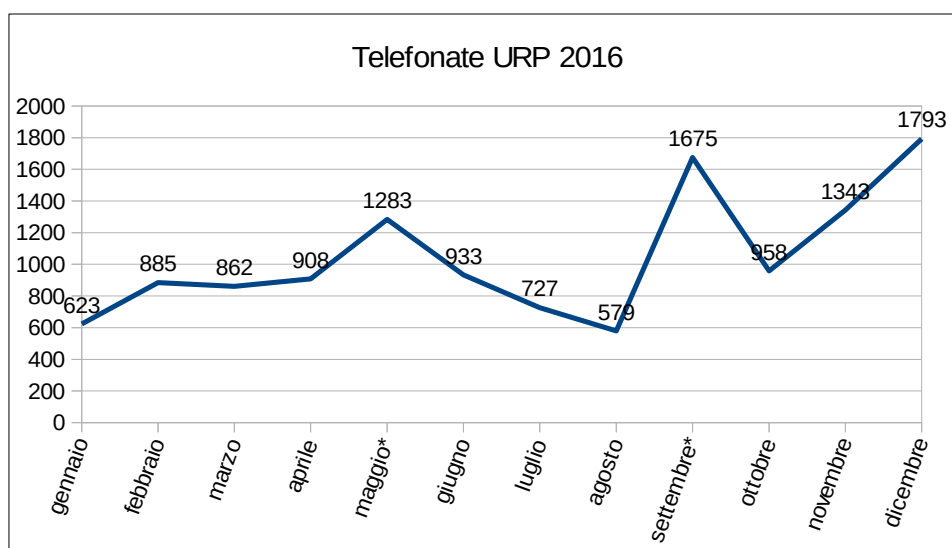
Nel 2016 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha registrato 21.127 contatti, avvenuti per lo più telefonicamente, 8154 persone si sono rivolte fisicamente all'URP, per una media giornaliera di circa 32 persone, mentre 404 utenti hanno preferito scrivere una mail. Rispetto al 2015 si è registrato un aumento generale delle attività dell'ufficio, l'incremento è dovuto in gran parte al maggior supporto dato agli uffici comunali per l'espletamento di servizi di informazione di primo

livello, in misura minore è dovuto alla messa a punto di un sistema semi automatico di registrazione informatica degli accessi, elaborato dal Servizio Informatica.

Contatti telefonici

Come si può notare dal grafico sottostante, il telefono rappresenta la modalità di accesso più richiesta e più immediata per i cittadini. A tale scopo è stata migliorata l'attività di centralino attraverso due modalità: l'attivazione nel corso del 2015 di un risponditore automatico per gli utenti che hanno chiarezza su a chi rivolgersi, la presa in carico diretta della richiesta del cittadino, la verifica con gli uffici competenti, la risposta di ritorno all'utente. L'obiettivo dell'URP è sempre 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 URP	
gennaio	623
febbraio	885
marzo	862
aprile	908
maggio*	1283
giugno	933
luglio	727
agosto	579
settembre*	1675
ottobre	958
novembre	1343
dicembre	1793
Totale	12569



I picchi delle telefonate sono dovuti all'approssimarsi di scadenze, come nel caso di maggio e dicembre per la scadenza delle rate IMIS o per la gestione del numero unico 555 durante la fase propedeutica alla giornata fissata per il disimpegno dell'ordigno bellico (domenica 2 ottobre 2016).

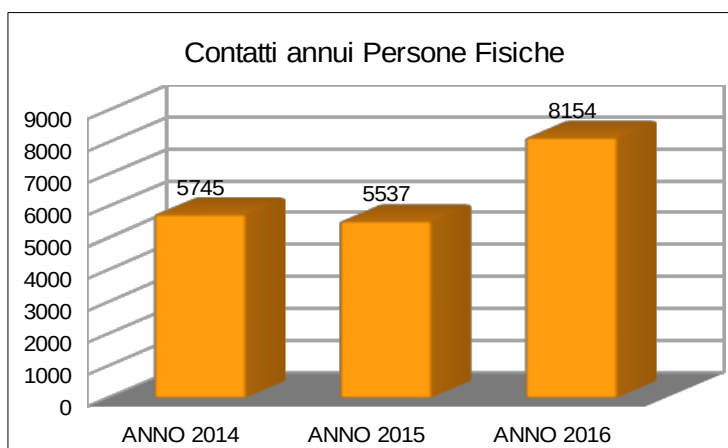
Nel corso dell'autunno, per facilitare il contatto da parte dei cittadini con gli uffici tecnici è stato organizzato un centralino telefonico per facilitare il contatto con i vari operatori ed orientare i cittadini, oltre che facilitare la presa in carico di attività inerenti il cantiere unico per le manutenzioni. Il numero unico 484 attualmente lavora in stretto collegamento con l'URP.

Contatti via mail

Il dato riporta le mail prese in carico alle quali l'URP ha dato risposta. Il dato non comprende le mail di posta elettronica pervenute e smistate per diretta competenza agli uffici, in particolare all'ufficio anagrafe (ad es. richiesta di certificati).

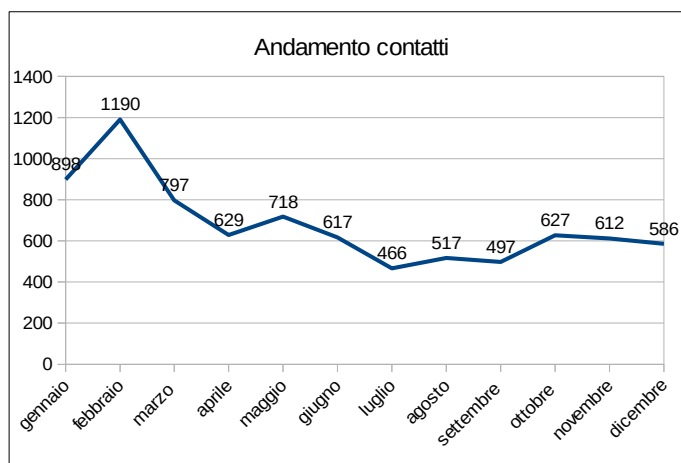
Persone fisiche

CONTATTI ANUI PERSONE FISICHE		
		Media giorno
ANNO 2014	5745	23
ANNO 2015	5537	22,1
ANNO 2016	8154	32,6



Andamento accessi persone fisiche

Accesso persone fisiche	
gennaio	898
febbraio	1190
marzo	797
aprile	629
maggio	718
giugno	617
luglio	466
agosto	517
settembre	497
ottobre	627
novembre	612
dicembre	586
media	679,5
totale	8154

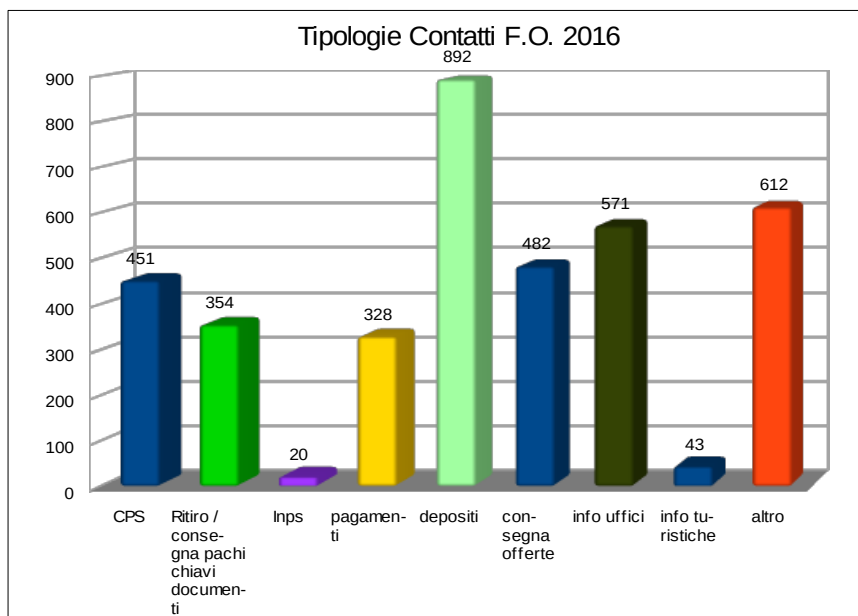


Servizi erogati

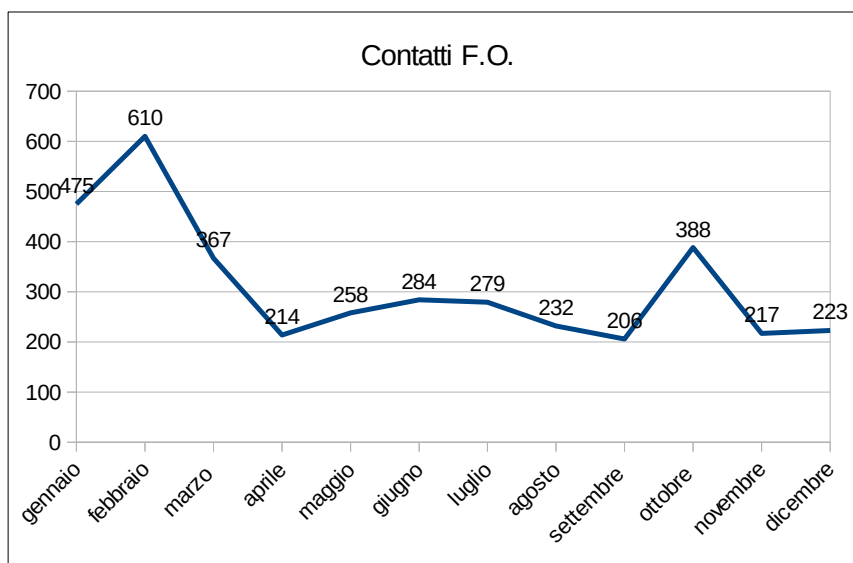
L'attività di sportello dell'URP, esclusa l'attività di portineria INFOCOMUNE, ha erogato una serie di prestazioni elencate nel grafico sottostante. La tenuta del deposito legale degli atti Equitalia ha registrato un incremento, a seguire la richiesta di informazioni o altro (richiesta di appuntamenti, contatti, consegna dei modelli 730 o unico), anche la consegna e la protocollazione

di offerte soprattutto nella prima parte del 2016 ha comportato un certo carico di attività. Sono state attivate 451 CPS, carta provinciale servizi/tessera sanitaria.

Tipologie Contatti F.O. 2016	
CPS	451
Ritiro / consegna pachi chiavi documenti	354
Inps	20
pagamenti	328
depositi	892
consegna offerte	482
info uffici	571
info turistiche	43
altro	612
Media giornaliera	15
TOTALE	3753



Contatti F.O.	
gennaio	475
febbraio	610
marzo	367
aprile	214
maggio	258
giugno	284
luglio	279
agosto	232
settembre	206
ottobre	388
novembre	217
dicembre	223
media	312,75
totale	3753



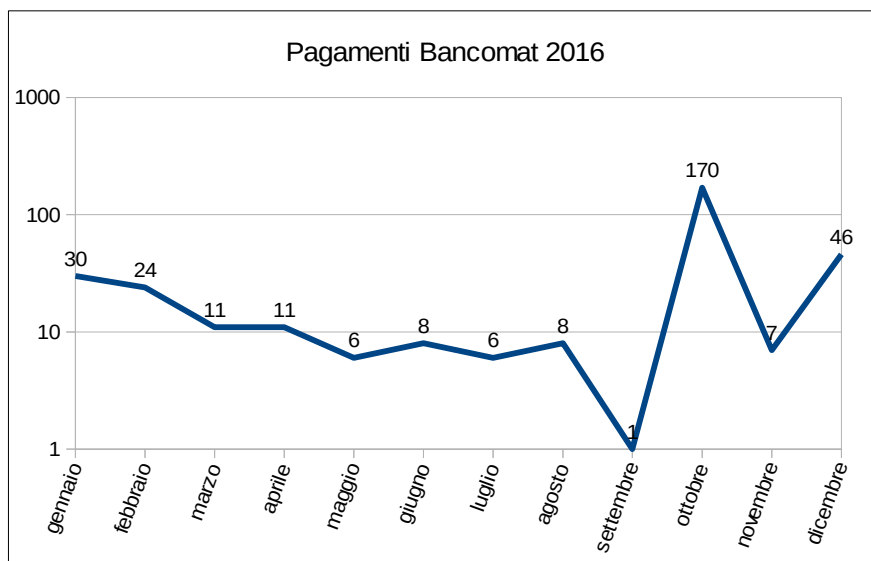
Il picco registrato a febbraio è giustificato dalla manovra anticongiunturale che ha visto l'avvio di una serie di procedure di gara per lavori di riqualificazione e la conseguente raccolta di offerte e la protocollazione da parte dell'URP.

In ottobre l'ufficio ha accolto gli utenti dell'Università dell'età libera per il pagamento dei corsi.

Pagamenti POS

L'ufficio ha riscosso 328 pagamenti per vari servizi comunali (per un totale di 22.528 euro). Si tratta per lo più di utenti dei corsi dell'Università dell'Età libera.

Pagamenti Bancomat 2016	
gennaio	30
febbraio	24
marzo	11
aprile	11
maggio	6
giugno	8
luglio	6
agosto	8
settembre	1
ottobre	170
novembre	7
dicembre	46
Totale	328
Totale Euro	22.528,02



Segnalazioni, reclami, richiesta di informazioni

Come indicato in premessa l'Ufficio ha cercato di portare delle migliorie nella gestione delle segnalazioni dei cittadini. L'applicativo a disposizione dell'URP prevede l'inserimento del dettaglio della segnalazione e lo smistamento all'ufficio competente per la presa in carico. Spetta poi direttamente all'URP, tranne che in rari casi, rispondere direttamente al cittadino, ciò per evitare che il cittadino debba interagire con troppi interlocutori. Come si evince dal grafico sottostante le segnalazioni sono state 1.029, e comprendono 620 segnalazioni inserite dall'URP per conto dei cittadini e 409 dai vigili urbani che durante il servizio rilevano aggiustamenti da apportare.

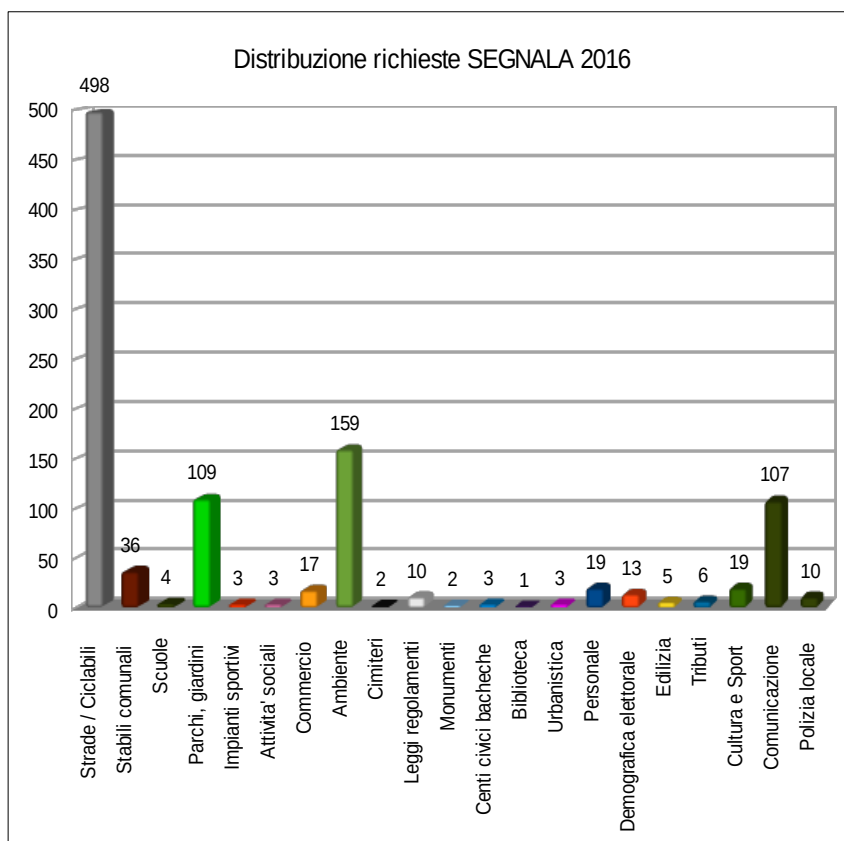
Le questioni segnalate riguardano in particolare le richieste di manutenzione del manto stradale, segnaletica poco chiara o non visibile, problemi legati all'illuminazione pubblica per un totale di 498 segnalazioni, seguite da segnalazioni relative allo stato di parchi e giardini (richieste

di manutenzione, problemi di degrado) o relative all'abbandoni di rifiuti o problemi legati all'ambiente, per totali 269 segnalazioni.

Risulta sempre fondamentale il collegamento e la collaborazione con gli altri uffici comunali e con gli operatori delle aziende partecipate (primariamente Dolomiti Energia e AMR). Inoltre l'istituzione del cantiere unico comunale con l'individuazione di un capo cantiere quale interlocutore privilegiato ha facilitato la presa in carico, la risoluzione e la restituzione del buon esito dell'intervento al cittadino.

Le segnalazioni registrate sotto la voce comunicazione riguardano per lo più richieste di informazioni. Quando la richiesta di informazioni non riguarda servizi comunali l'URP solitamente si informa per conto del cittadino presso l'ente competente e provvede a trasferire l'esito al cittadino.

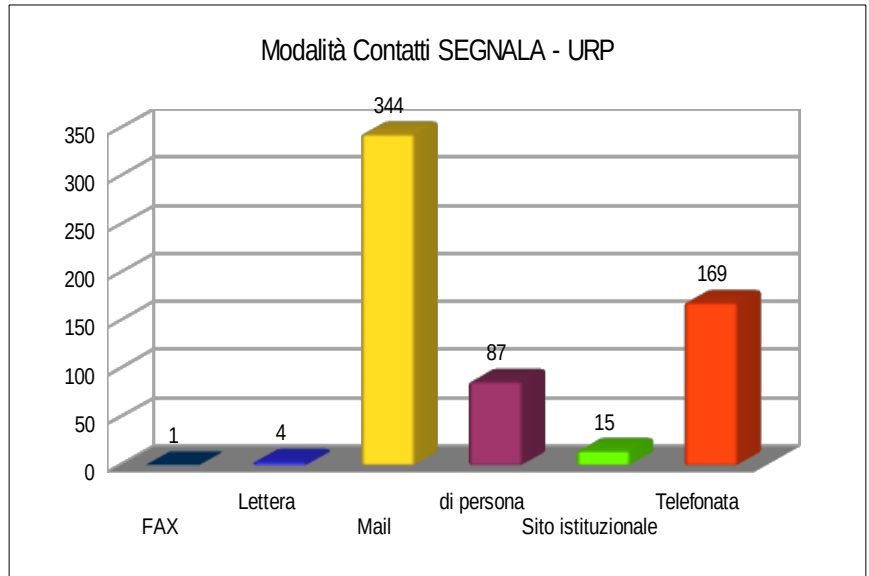
Distribuzione richieste SEGNALA		
Strade / Ciclabili	498	48,39%
Stabili comunali	36	3,40%
Scuole	4	0,38%
Parchi, giardini	109	10,59%
Impianti sportivi	3	0,29%
Attività sociali	3	0,29%
Commercio	17	1,65%
Ambiente	159	15,45%
Cimiteri	2	0,19%
Leggi regolamenti	10	0,97%
Monumenti	2	0,19%
Centri civici bacheche	3	0,29%
Biblioteca	1	0,09%
Urbanistica	3	0,29%
Personale	19	1,84%
Demografica elettorale	13	1,26%
Edilizia	5	0,48%
Tributi	6	0,58%
Cultura e Sport	19	1,84%
Comunicazione	107	10,39%
Polizia locale	10	0,97%
Totale	1029	100,00%
URP	620	



I cittadini

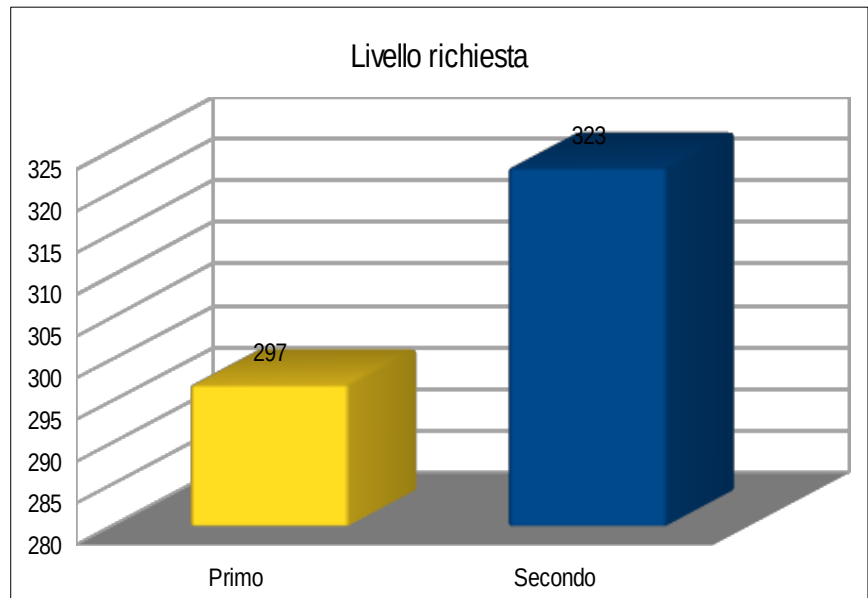
I cittadini preferiscono segnalare prevalentemente via mail 56%, in misura minore per telefono 26%, di persona 15%.

Modalità Contatto SEGNALA – URP		
FAX	1	0,20%
Lettera	4	0,80%
Mail	344	56,00%
di persona	87	15,00%
Sito istituzionale	15	2,00%
Telefonata	169	26,00%
TOTALE	620	100,00%

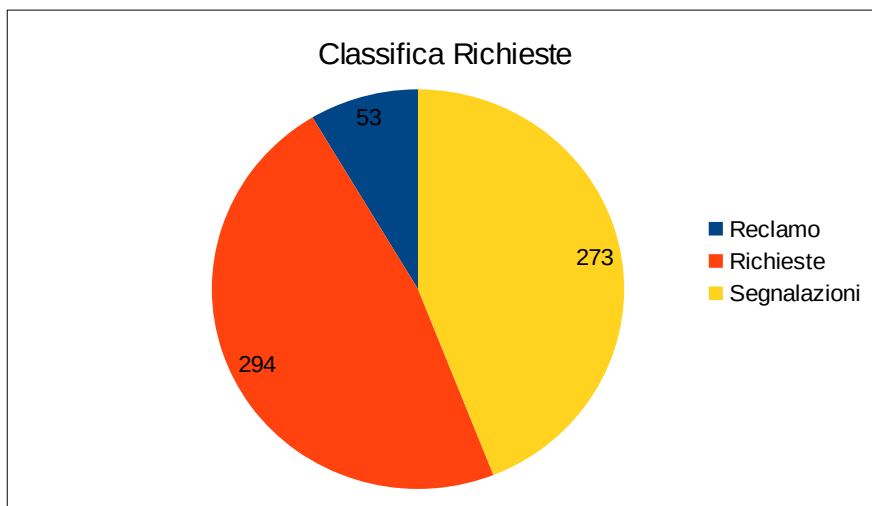


Le segnalazioni e le richieste di informazioni si distinguono su due livelli, di primo livello si intendono quelle prese direttamente in carico e alle quali l'urp dà un immediato riscontro all'utente (si tratta prevalentemente di richieste di informazioni) di secondo livello quando è richiesto un approfondimento, una presa in carico, un'attività da parte degli uffici competenti o da parte di altri enti.

Livello richiesta	
Primo	297
Secondo	323



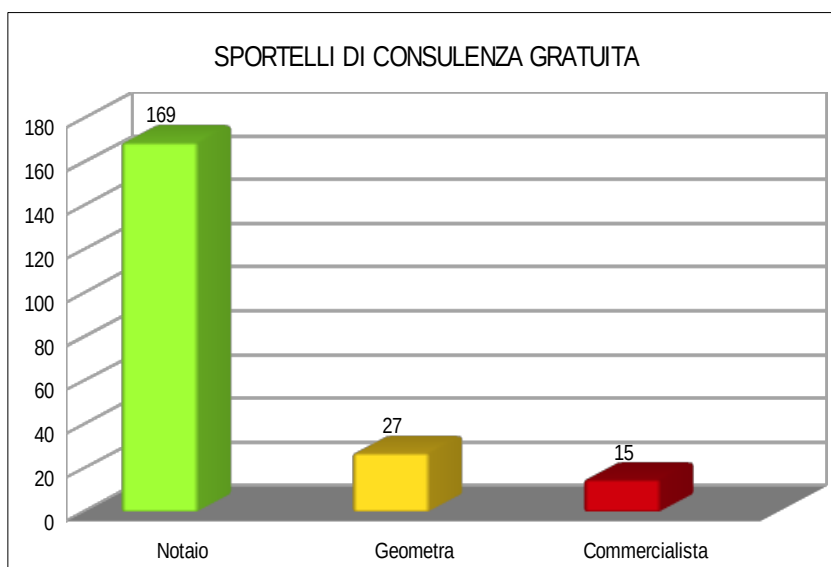
Classifica richieste	
Reclamo	53
Richieste	294
Segnalazioni	273



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.

Sportelli cittadini

SPORTELLI DI CONSULENZA GRATUITA	
Notaio	169
Geometra	27
Commercialista	15



Gli sportelli di consulenza gratuita sono sempre molto apprezzati dai cittadini, in particolare per questioni riguardanti le pratiche notarili (successioni, atti di vendita) o per tematiche legate

all'amministrazione di condominio, a ristrutturazioni edilizie o commerciali (adempimenti fiscali di imprese, detrazioni e dichiarazioni dei redditi).

Riorganizzazione e revisione dell'Albo delle associazioni

Nel corso del 2016 gli operatori URP hanno contattato più di 300 referenti di associazioni per verificare e aggiornare il registro delle associazioni operanti a Rovereto. Grazie ad un applicativo specifico creato dal Servizio Informatica, è stata aggiornata ed implementata una specifica banca dati delle associazioni, contenente anche i documenti statuari delle associazioni, resi in formato digitale laddove presenti in formato cartaceo. Con deliberazione di giunta n. 156 di data 11.10.2016 è stato riorganizzato l'albo delle associazioni che può essere visionato secondo due modalità: da parte degli uffici comunali con un applicativo interno e sul sito web tramite la pubblicazione dei dati previsti dal regolamento comunale per l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione.