



COMUNE DI ROVERETO  
Servizio Direzione generale

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**



**Resoconto attività 2017**

Rovereto, febbraio 2018

## Premessa

Nel corso del 2017 l'Ufficio Relazioni con il pubblico ha focalizzato il proprio operato sullo svolgimento delle consuete attività, con uno sguardo all'innovazione e a iniziative volte a qualificare il rapporto tra cittadini e amministrazione comunale.

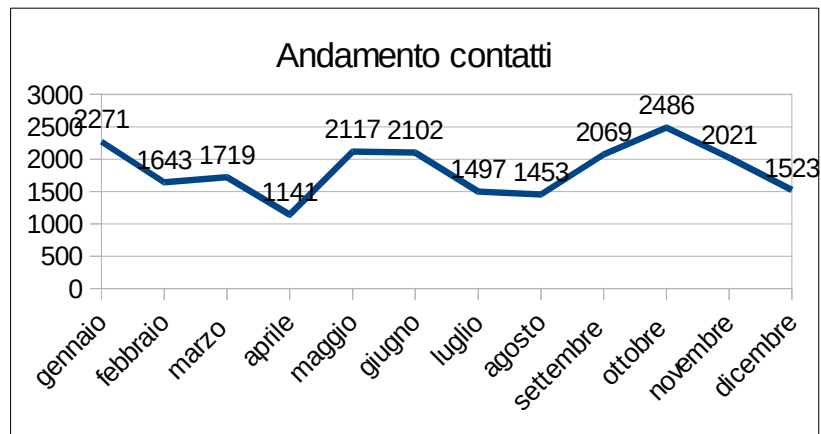


Importanti novità sono state: a maggio l'approvazione da parte della giunta comunale della **Carta di qualità dei servizi**, strumento utile a conoscere la modalità organizzativa dell'ente, in questo caso l'Ufficio Relazioni con il pubblico, i servizi erogati, le modalità di accesso e i livelli di qualità raggiunti, ad agosto l'avvio dello **Sportello Unico delle Associazioni**.

In maniera residuale l'ufficio ha cercato di migliorare il raccordo con gli uffici comunali, in particolare con gli uffici tecnici, per quanto riguarda la presa in carico delle segnalazioni dei cittadini.

## Analisi dei dati

Andamento Contatti totali incluso telefonate 2017	
gennaio	2271
febbraio	1643
marzo	1719
aprile	1141
maggio	2117
giugno	2102
luglio	1497
agosto	1453
settembre	2069
ottobre	2486
novembre	2021
dicembre	1523
<b>totale</b>	<b>22042</b>



Nel 2017 l'Ufficio Relazioni con il pubblico ha registrato 22.042 contatti, avvenuti per lo più per via telefonica, più di 8.400 persone si sono rivolte fisicamente all'URP, per una media giornaliera di circa 33 persone, mentre gli altri utenti hanno telefonato o scritto una mail. Rispetto al 2016 si è registrato un leggero incremento dell'utenza, dovuto all'ampliamento dei servizi resi (in particolare l'attivazione dello sportello unico associazioni, e il servizio di consegna e ritiro chiavi sale circoscrizionali effettuato dalla portineria InfoComune, servizio attivo dal 1 luglio 2017).

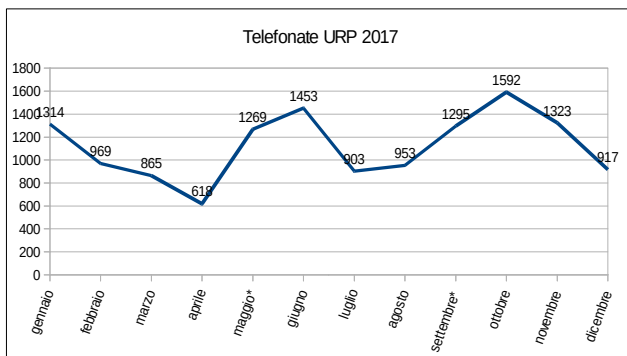
## Contatti telefonici



Anche nel 2017, la modalità di contatto telefonica rappresenta la modalità di accesso più richiesta e più immediata per i cittadini. Rispetto al 2016 si è verificato un incremento delle telefonate con punte di più alte nei mesi di giugno, per richieste di informazioni su pagamento acconto IMIS e ottobre, per l'accesso ai corsi dell'Università dell'Età libera.

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.

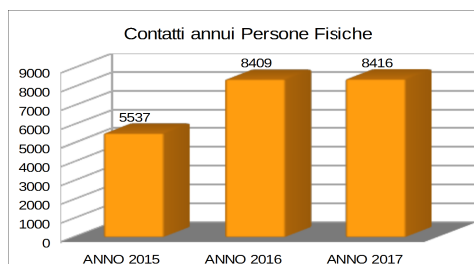
Telefonate 2017 operatori URP	
gennaio	1314
febbraio	969
marzo	865
aprile	618
maggio	1269
giugno	1453
luglio	903
agosto	953
settembre	1295
ottobre	1592
novembre	1323
dicembre	917
<b>Totale</b>	<b>13471</b>



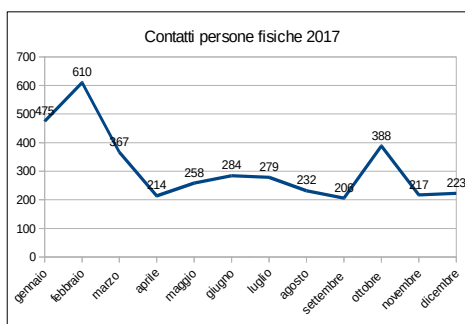
### Contatti persone fisiche

Nei grafici sotto riportati si riporta il dato degli accessi da parte di persone fisiche e l'andamento dell'utenza negli ultimi tre anni.

CONTATTI ANNUI PERSONE FISICHE		
ANNO	Accessi	Media giorno
ANNO 2015	5537	23
ANNO 2016	8409	33.7
ANNO 2017	8416	33.8



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 mensile	312,75
<b>totale</b>	<b>8416</b>

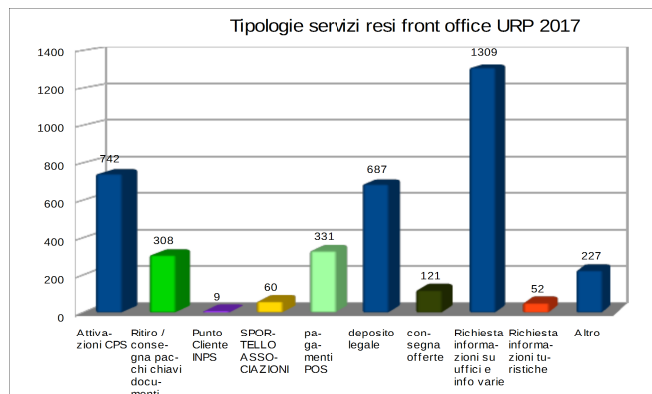


### Servizi erogati

L'attività di sportello dell'URP, esclusa l'attività di portineria INFOCOMUNE, ha erogato una serie di prestazioni elencate nel grafico sottostante. Ha subito un forte incremento l'attività di

informazione e orientamento, propria dell'URP, mentre ha subito un calo l'attività di ritiro di offerte per conto dell'Ufficio Appalti, in quanto molte gare sono state effettuate attraverso il mercato elettronico. Sono state attivate 742 tessere sanitarie (carta provinciale dei servizi).

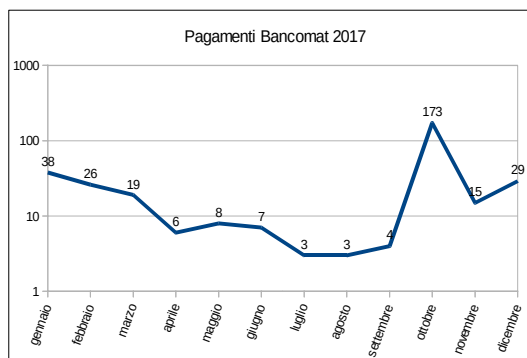
Tipologie servizi resi operatori URP escluso call center	
Attivazioni CPS	742
Ritiro / consegna pacchi chiavi documenti	308
Punto Cliente INPS	9
SPORTELLO ASSOCIAZIONI	60
pagamenti POS	331
deposito legale	687
consegna offerte	121
Richiesta informazioni su uffici e info varie	1309
Richiesta informazioni turistiche	52
Altro	227
Richiesta di appuntamenti	118
Istanze Segnala	767
<b>TOTALE</b>	<b>4731</b>



## Pagamenti bancomat POS

331 utenti si sono recati all'URP per effettuare dei pagamenti per servizi resi dall'Amministrazione comunale, per un totale di Euro 24.774,67. Il picco di ottobre è dovuto ai pagamenti dei corsi per l'Università dell'Età libera.

Pagamenti Bancomat 2017	
gennaio	38
febbraio	26
marzo	19
aprile	6
maggio	8
giugno	7
luglio	3
agosto	3
settembre	4
ottobre	173
novembre	15
dicembre	29
<b>Totale</b>	<b>331</b>
<b>Totale Euro</b>	<b>24.774,67</b>



## Attività di portineria InfoComune

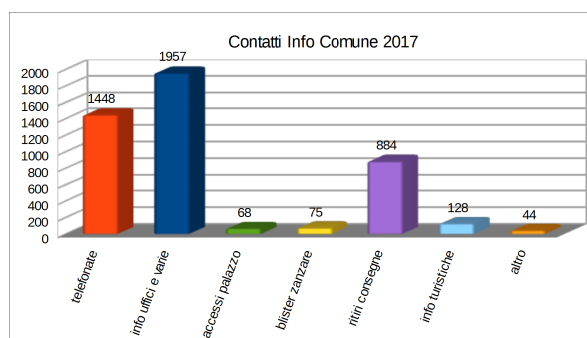
L'attività di accoglienza e orientamento svolta dagli operatori dell'Azienda Multiservizi AMR risulta sempre molto apprezzata anche per il supporto all'attività degli uffici interni presenti in sede, soprattutto per la gestione di servizi veloci e di immediata risposta, come ad esempio il ritiro o la consegna di documenti.

A luglio 2017 con il passaggio ad AMR della gestione delle sale circoscrizionali, è stato affidato agli operatori di InfoComune, il servizio di consegna e ritiro chiavi in quanto l'orario di apertura è molto ampio e garantisce una facile fruibilità.

Inoltre, a partire dal 7 agosto, è stata ampliata la fascia di apertura di Palazzo Pretorio, garantendo ai cittadini un più agevole accesso a Palazzo per servizi collegati alla portineria.

Anche le mansioni affidate agli operatori di supporto all'attività comunale risulta molto utile, quali ad esempio il presidio delle sale riunioni, la gestione del parco auto ecc.

Info Comune (portineria) contatti	
telefonate	1448
info uffici e varie	1957
accessi palazzo	68
blister zanzare	75
ritiri consegne	884
info turistiche	128
altro	44
	4604
Media contatti al giorno	18,49



### Segnalazioni, reclami, richiesta di informazioni

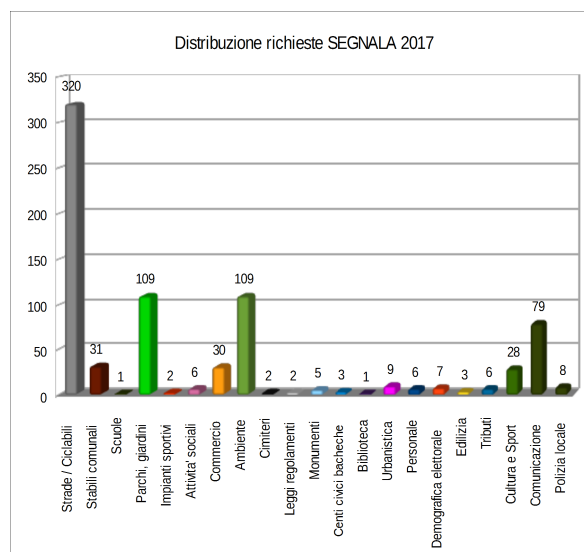
Anche nel 2017 l'Ufficio ha provveduto alla raccolta delle segnalazioni e dei reclami provenienti per lo più dai cittadini. Le segnalazioni registrate a sistema sono state 767, rispetto alle 620 dell'anno 2016. Nel marzo 2017 l'ufficio si è dotato di un tecnico proveniente dal Servizio Area Tecnica con il compito di verificare e istruire, anche attraverso una puntuale documentazione fotografica, le segnalazioni pervenute e trasmetterle ai referenti preposti.

La collaborazione con gli uffici e gli enti gestori, l'efficace lavoro di squadra, risulta fondamentale per la buona riuscita degli interventi sul territorio.

Per agevolare il raccordo tra uffici interni si sono svolte riunioni periodiche mensili di verifica delle segnalazioni e di individuazione di soluzioni organizzative volte al miglioramento delle problematiche poste. Come si evince dal grafico le questioni segnalate hanno riguardato per lo più la manutenzione di strade e ciclabili, il decoro e la pulizia dei parchi cittadini, l'abbandono di rifiuti o tematiche legate all'ambiente. Sotto la voce comunicazione sono state classificate le richieste di informazioni alle quali l'URP ha risposto direttamente via mail.

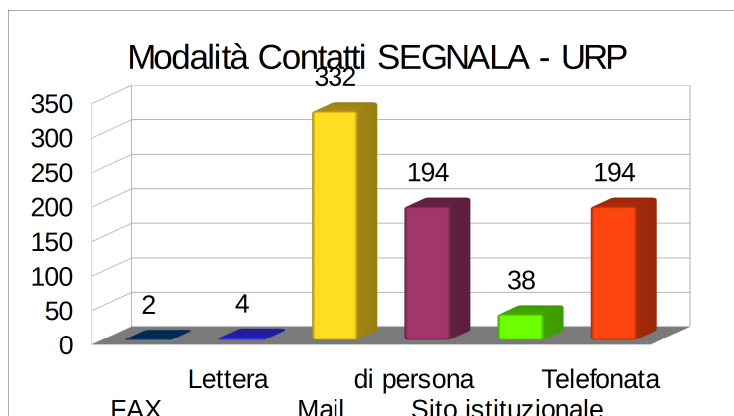


Distribuzione richieste SEGNALA		
Strade / Ciclabili	320	48,39%
Stabili comunali	31	3,40%
Scuole	1	0,38%
Parchi, giardini	109	10,59%
Impianti sportivi	2	0,29%
Attività sociali	6	0,29%
Commercio	30	1,65%
Ambiente	109	15,45%
Cimiteri	2	0,19%
Leggi regolamenti	2	0,97%
Monumenti	5	0,19%
Centri civici bacheche	3	0,29%
Biblioteca	1	0,09%
Urbanistica	9	0,29%
Personale	6	1,84%
Demografica elettorale	7	1,26%
Edilizia	3	0,48%
Tributi	6	0,58%
Cultura e Sport	28	1,84%
Comunicazione	79	10,39%
Polizia locale	8	0,97%
<b>Totale</b>	<b>767</b>	<b>100,00%</b>
<b>URP</b>	<b>767</b>	



## I cittadini

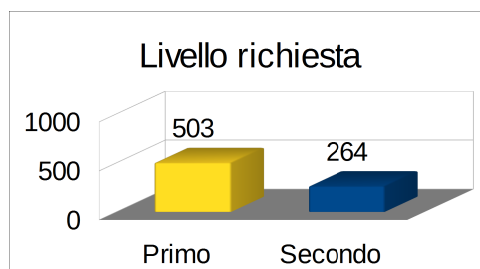
Modalità Contatto SEGNALA - URP	
FAX	2
Lettera	4
Mail	332
di persona	194
Sito istituzionale	38
Telefonata	194
App segnala	3
<b>TOTALE</b>	<b>767</b> 100,00%



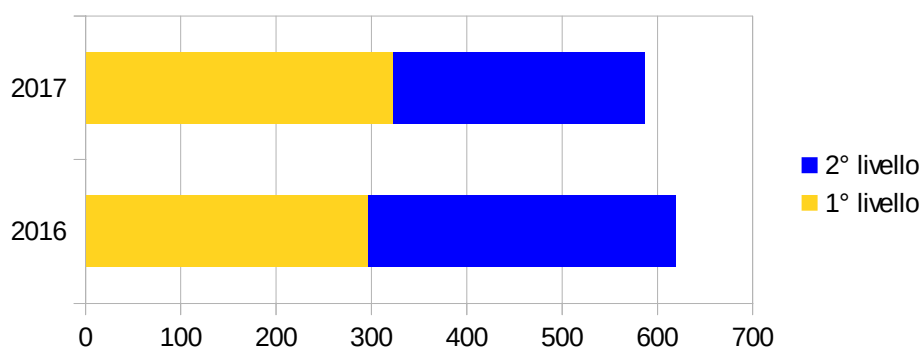
Rispetto alle modalità di contatto i cittadini preferiscono segnalare prevalentemente via mail, in misura uguale per telefono o di persona.

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 segnalazioni	
Primo	503
Secondo	264

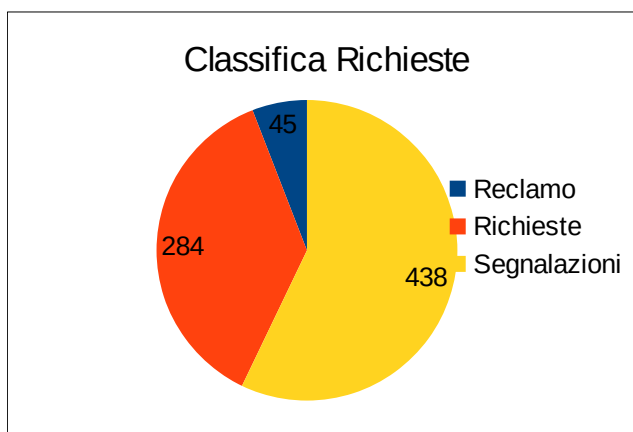


anno	1° livello	2° livello	totale
2016	297	323	620
2017	323	264	587



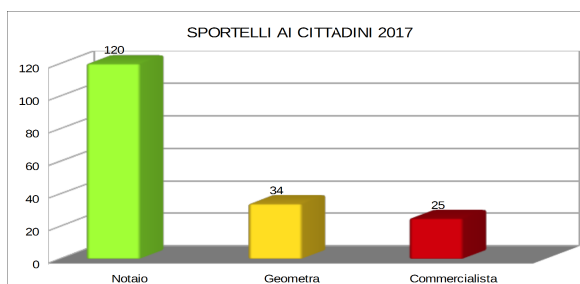
Le richieste registrate vengono distinte in segnalazioni, richieste di informazioni o di partecipazione a servizi e reclami. Viene definito reclamo quando il cittadino formula la questione in una modalità particolarmente aggressiva, o quando lamenta il continuo ripetersi di problematiche sulle quali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

Classifica richieste	
Reclamo	45
Richieste	284
Segnalazioni	438



## Sportelli cittadini

SPORTELLI DI CONSULENZA GRATUITA	
Notaio	120
Geometra	34
Commercialista	25



Nel 2017 sono stati 179 gli utenti che hanno usufruito di una consulenza presso gli sportelli attivati in collaborazione con i Notai, Geometri, Commercialisti.

## Carta di qualità dei servizi

Nel maggio 2017 la giunta, con delibera n. 76 del 9 maggio, ha approvato la Carta di qualità dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il pubblico.

La Carta rappresenta una guida ma anche un 'patto' attraverso il quale vengono poste le basi per una buona relazione tra Ente pubblico e cittadini. Con la redazione della Carta il Comune di Rovereto vuol far sentire tutti i cittadini più tutelati, dimostrare quanto i servizi comunali corrispondano agli impegni presi dall'Amministrazione, e nel contempo, avere dal cittadino, anche attraverso una segnalazione o un reclamo, un contributo costruttivo alle nuove necessità che potrebbero emergere, al fine di migliorare il benessere di tutta la collettività.

La Carta prescrive inoltre l'organizzazione di una puntuale attività di valutazione, da effettuarsi attraverso:

1. indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza (questionari), sia in relazione ai servizi erogati dall'URP, sia in relazione ai servizi erogati dai singoli uffici comunali,
2. analisi delle segnalazioni pervenute all'URP
3. analisi dei casi in cui non vengono rispettati gli standard prestabiliti da questa "Carta dei Servizi"

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.

## Sportello Unico Associazioni: avvio sperimentazione e sintesi attività 2017

Il DUP, Documento Unico di Programmazione 2017-2019, approvato dalla giunta con deliberazione n. 205 di data 20 dicembre 2016, alla Linea Programmatica 2, Ambito 1 Linea strategica 'Valorizzazione e coordinamento delle associazioni sul territorio', prevedeva, come obiettivo operativo, la costituzione di un riferimento unico all'interno del Comune che potesse supportare e semplificare i rapporti con le Associazioni, attraverso l'attuazione dello sportello unico per le associazioni. Il progetto aveva i seguenti obiettivi:



1. Semplificare le procedure a carico delle associazioni per la presentazione delle varie istanze volte ad ottenere il rilascio delle autorizzazioni per l'organizzazione di eventi/manifestazioni e iniziative di varia natura, purché effettuate su base volontaria,
2. Valorizzare e sostenere l'associazionismo locale ed il volontariato anche tramite la messa a disposizione di uno spazio dedicato che fornisca informazioni sui servizi e opportunità a loro rivolte, anche in collegamento con il Centro Servizi Volontariato della Provincia di Trento e con le reti e network già esistenti sul territorio.
3. Proseguire la gestione e l'aggiornamento dell'Albo comunale delle associazioni, pubblicato sul sito istituzionale e disciplinato dal Regolamento comunale per l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini.

Nei primi mesi del 2017 si è svolta un'analisi delle pratiche e dei procedimenti amministrativi in capo all'Amministrazione comunale, e relativi alla gestione del rapporto con le associazioni.

Contestualmente è stato messo a punto uno strumento, un formulario che potesse raggruppare i vari moduli di richiesta ivi esistenti e semplificare la procedura per la realizzazione di eventi/manifestazioni. Attenzione particolare è stata riservata alla creazione di uno strumento di facile consultazione e compilabile on line, anche per ridurre l'utilizzo di moduli cartacei.

Per confrontarsi su buone prassi già attuate altrove, in data 24 maggio 2017 è stata effettuata una visita presso l'Ufficio Cultura del Comune di Riva del Garda, dove è operativo da tempo uno sportello avente le medesime finalità e caratteristiche.

Ad agosto il Servizio Direzione generale ha presentato alla Giunta la proposta progettuale finale che precisava nel dettaglio le finalità, le modalità di attuazione, i destinatari, i tempi, le modalità di pubblicizzazione del nuovo servizio.

Prima dell'avvio sono state contattate alcune associazioni al fine di testare il modello e chiedere consigli.

In data 25 agosto ha preso ufficialmente avvio lo Sportello Unico Associazioni, presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico. Le modalità di avvio sono state comunicate attraverso una conferenza stampa, una lettera inviata a tutte le associazioni iscritte all'albo, la creazione sul sito istituzionale di una sezione specifica.

Successivamente il servizio è stato presentato alle associazioni in incontri serali organizzati dalle sette circoscrizioni cittadine alla presenza della Giunta e del Sindaco (13 novembre Rovereto Centro, 9 novembre Rovereto Nord, 19 ottobre Borgo Sacco – S.Giorgio, 20 novembre Rovereto Sud, 16 novembre Lizzana Mori ferrovia, 20 ottobre Marco, 6 novembre 2017 Noriglio).

Nel 2017 sono state 8 le istanze presentate dalle associazioni per eventi programmati nel periodo settembre/dicembre, e da agosto a fine anno sono stati circa 60 gli utenti, rappresentanti di associazioni, che si sono rivolti all'URP per chiedere informazioni o chiarimenti o accedere a servizi.

### **Collaborazione con Non Profit Network – Centro Servizi Volontariato**

Molto positiva si è rivelata la collaborazione avviata con Non Profit Network – Centro Servizi Volontariato, resosi disponibile a ricevere le associazioni per chiarimenti o richieste di

consulenza. Al fine di agevolare le associazioni per capire la nuova Riforma del Terzo settore approvata con decreto ministeriale lo scorso 3 agosto, è stato organizzato in collaborazione con la Comunità della Vallagarina, la Magnifica Comunità degli Altipiani cimbri, ACLI trentine, Arci del Trentino, in data 5 dicembre presso la sala filarmonica un incontro pubblico. All'incontro hanno partecipato più di 200 associazioni del territorio. Dopo l'incontro è seguito l'invio via mail del materiale informativo che illustrava le principali novità in materia di associazionismo e di volontariato.

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

E' proseguito anche nel 2017 l'aggiornamento dell'albo delle associazioni, con l'iscrizione di 16 nuove associazioni.

### **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 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.

## Questionario di gradimento dei servizi offerti

### 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!**