



Comune di Rovereto
CITTÀ DELLA PACE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Resoconto attività Anno 2025

.....

a cura del Servizio Segreteria generale



Rovereto, maggio 2026

Premessa

Con questo documento forniamo una sintesi delle attività svolte dall'ufficio nell'anno 2025, con riportati alcuni dati che possano aiutare i cittadini a rendere più trasparente il volume di lavoro ed i risultati conseguiti.

La relazione si conclude, riportando i questionari di gradimento dei cittadini che hanno voluto contribuire al miglioramento del nostro lavoro.

Grazie e buona lettura

Il personale dell'Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico

Anno 2025

Alla luce della riorganizzazione della struttura comunale, avvenuta a fine 2024, a partire dal 1 dicembre 2024, l'URP è stato inserito all'interno del nuovo ufficio denominato **"Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico"**, collocato all'interno del Servizio Segreteria generale.

L'Ufficio si è occupato di portare avanti le attività di contatto con i cittadini ma anche di supportare la segreteria della Sindaca e la segreteria generale nella gestione delle varie attività e nello sviluppo di nuovi progetti.

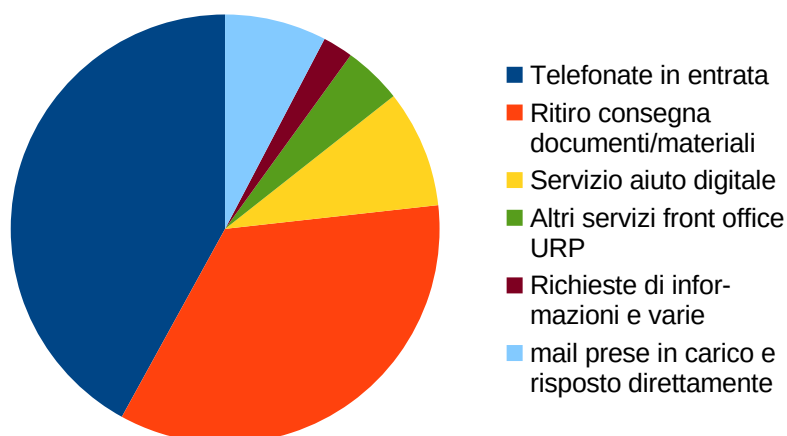
In questa relazione ci concentreremo esclusivamente sulle attività svolte all'interno dell'URP.

Dati generali

L'URP ha sede presso Palazzo Pretorio, è dotato di un punto di accoglienza 'Infocomune' aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, che si occupa di dare informazioni di primo accesso, orientare i cittadini, consegnare e ritirare documenti, prenotare appuntamenti, oltre che gestire attività interne (prenotazioni sale riunioni ecc).

L'URP cura la gestione delle chiamate in ingresso, attraverso un centralino attivo da lunedì al venerdì. L'ufficio presidia quotidianamente le mail in entrata sulla posta urp@comune.rovereto.tn.it, garantendo una risposta il più possibile tempestiva (in media max 2/3 giorni).

All'interno dell'URP sono presenti il protocollo centrale e la redazione del sito web.

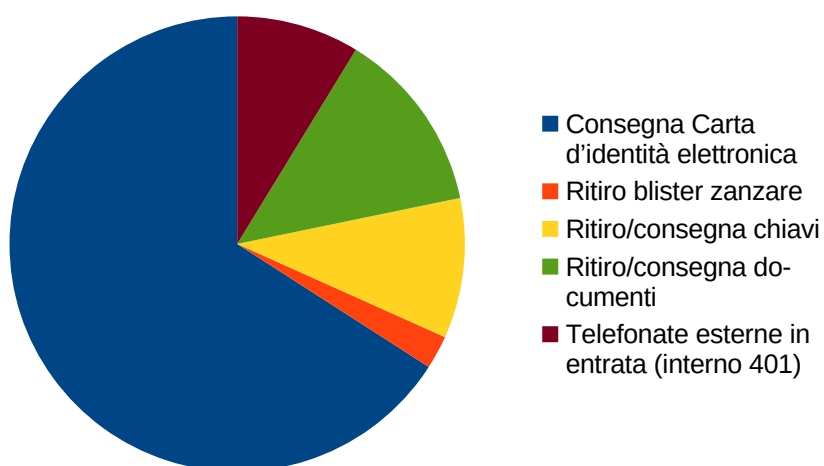


Telefonate in entrata	8750
Ritiro consegna documenti/materiali	7243
Servizio aiuto digitale	1845
Altri servizi front office URP	918

Richieste di informazioni e varie	476
mail prese in carico e risposto direttamente	1600
Totale	20832

Dati punto di accoglienza Infocomune

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.



Infocomune

Consegna Carta d'identità elettronica	5014
Ritiro blister zanzare	181
Ritiro/consegna chiavi	757
Ritiro/consegna documenti	991
Telefonate esterne in entrata (interno 401)	664
Totale	7607

Aiuto digitale

Anche nel 2025 l'U.R.P. ha erogato il servizio di **Aiuto digitale**.

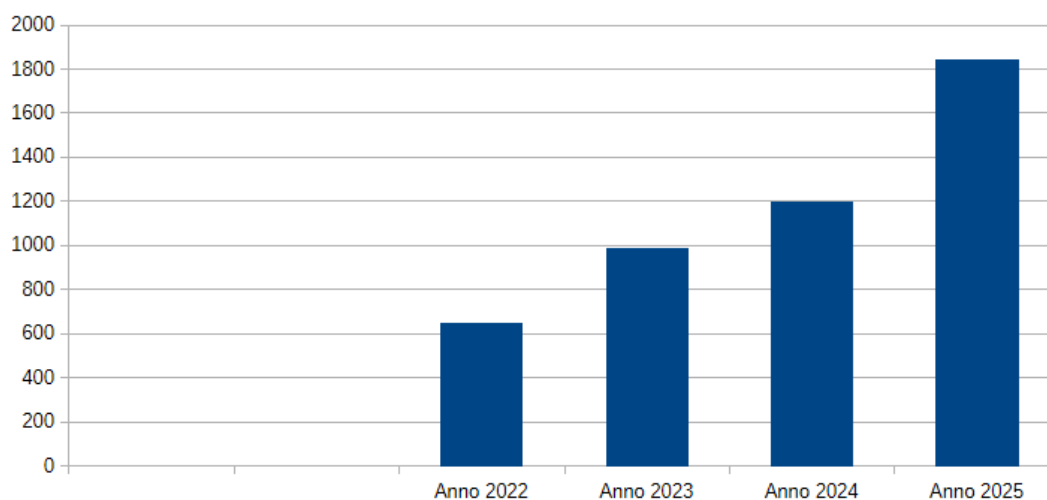
Nato da un bisogno specifico manifestato dai cittadini, che chiedevano un supporto per apprendere i servizi digitali offerti dalla Pubblica amministrazione, le richieste di supporto risultano in costante crescita.

Nel 2025 il servizio si è dedicato in particolar modo al supporto ai cittadini per l'attivazione delle C.I.E., carte d'identità elettroniche. La carta d'identità infatti non è solo un documento di riconoscimento fisico, ma consente, se attivata, di diventare un'identità digitale, al pari dello SPID o della CNS.

Sono stati **1845** i cittadini che hanno richiesto il supporto digitale.

L'aiuto digitale ha inoltre supportato in particolare circa 150 cittadini nel caricamento della propria posizione lavorativa all'interno della piattaforma del Ministero del Lavoro e Politiche sociali SIISL (Sistema Informativo per l'inclusione sociale e lavorativa) e circa 100 cittadini per la presentazione on line delle domande ITEA.

Servizio Aiuto digitale 2022/2025



Collaborazioni con altri enti

Proseguono le collaborazioni con altri enti, per consentire una risposta integrata al cittadino, in particolare con:

- **INPS**, convenzione in atto per la gestione punto cliente di servizio,
- **Ordine degli Avvocati di Rovereto**, convenzione in atto per lo sportello 'Avvocato in Comune',
- **Collegio dei Geometri**, convenzione in atto per lo sportello 'Amico Geometra',
- **Ministero dell'Interno Questura di Trento** Commissariato di PS, collaborazione per pubbliche manifestazioni, e per prenotazione passaporti,

- **APSS**, collaborazione per l'installazione di App Trec+, per la prenotazione di vaccini,
- **Comunità della Vallagarina**, collaborazione per l'inserimento di domande alloggio, per l'utilizzo dell'app mensa,
- **APT**, collaborazione per gestione accoglienza turistica,
- **SMR**, servizio di ritiro e consegna chiavi circoscrizionali – previsto nel contratto di servizio,
- **Dolomiti Ambiente**, collaborazione per la raccolta di segnalazioni, per il supporto informativo su distribuzione sacchi, presidi sanitari, tariffazione ecc,
- **SET e Novareti**.

Contatto telefonico

Per contattare il Comune può essere composto il numero di centralino **+ 39 0464 452111**, oppure il numero verde **800 186595** che risponde in orario di ufficio attraverso 3 rami: Anagrafe, Tributi e Urp, mentre in orario serale o festivo è attiva la centrale operativa della Polizia Locale, centrale aperta dalle 7.00 alle ore 24.00.

Inoltre gli uffici sono reperibili direttamente dai recapiti telefonici presenti sul sito web istituzionale.

Nel 2025 l'URP ha gestito in totale **8.750 telefonate in entrata** all'URP, in calo rispetto agli anni precedenti ed in linea rispetto all'aumento dell'interazione digitale tra Pubblica Amministrazione e cittadino. **173** persone hanno utilizzato il numero verde per contattarci.

Il contatto telefonico 'umano' rimane per una tipologia di popolazione la modalità più ricercata.

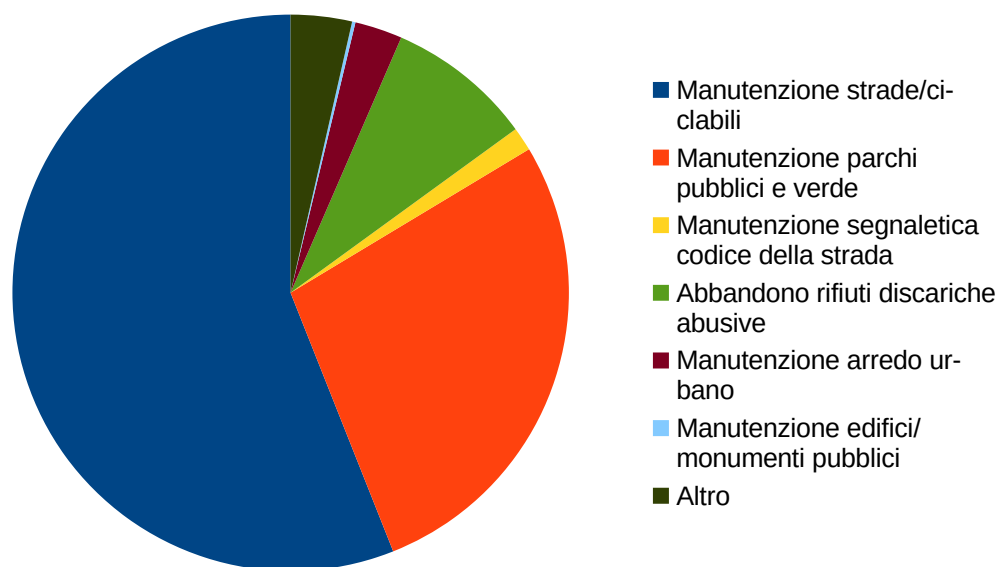
Segnalazioni, reclami e suggerimenti dei cittadini

Le richieste registrate vengono distinte in: segnalazioni, richieste di intervento, suggerimenti 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.

Nel 2025 sono state inserite a sistema **514** segnalazioni, di cui **10** reclami.

Segnalazioni 2025	Numero	%
Segnalazioni chiuse	493	
Segnalazioni aperte al 31.12.2025	21	
	514	100,00%
Tipologia/argomento della segnalazione	Numero	%
Manutenzione strade/ciclabili	284	44,47%

Manutenzione parchi pubblici e verde	140	17,88%
Manutenzione segnaletica codice della strada	10	16,47%
Abbandono rifiuti discariche abusive	43	8,24%
Manutenzione arredo urbano	14	5,06%
Manutenzione edifici/monumenti pubblici	1	3,29%
Altro	18	2,59%
Illuminazione pubblica	4	2,00%
	514	100,00%



Sito e servizi digitali

Nel corso del 2025 l'URP, tramite gli operatori addetti alla redazione centrale del sito, ha curato, in collaborazione con il Servizio Tecnico ed il Servizio Informatica, la realizzazione della **mappa tematica dei lavori pubblici**, online da settembre 2025.

A novembre 2025 l'Ufficio, in stretta collaborazione con il Servizio Informatica ed il Consorzio dei Comuni trentini si è occupato della produzione del nuovo sito web, messo in linea a marzo 2026.

Nel 2025 sono state circa **364** le richieste di aggiornamento/modifica del sito pervenute dagli uffici ed evase dalla redazione centrale mediamente entro i due giorni lavorativi.

Tale modalità organizzativa consente che venga garantita omogeneità di linguaggio, controllo su quanto pubblicato, presidio costante della piattaforma. Oltre alla redazione centrale si occupano del sito web alcuni operatori assegnati alle varie specifiche sezioni (ad esempio 1 operatore del servizio personale per la parte relativa ai concorsi).

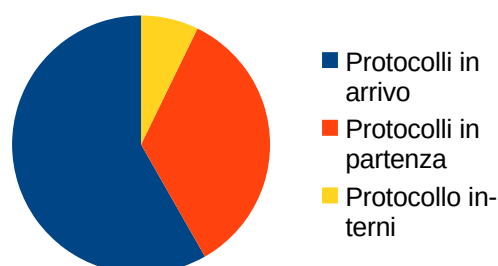
Attività di protocollo

Fa parte dello staff anche il personale addetto all'attività di protocollo centralizzato, che si occupa della gestione documentale, della formazione del personale, delle spedizioni. L'attività è svolta in collaborazione con il Servizio Informatica. Oltre a garantire supporto e assistenza alle segreterie dei vari servizi e ai vari operatori di protocollo si occupa della protocollazione e smistamento delle pec in entrata, della protocollazione di atti in consegna cartacea presso la sede municipale, della gestione dell'albo pretorio on line, e, anche se in maniera ormai residuale, della spedizione della posta cartacea.

Nel 2025 è proseguita l'attività sul protocollo informatico gestito da **Pi.tre**, con la formazione di ulteriori addetti all'attività di protocollazione.

Attività di protocollo

Protocolli in arrivo	48227
Protocolli in partenza	28583
Protocollo interni	5968
Totale	82778



Sportello unico associazioni

Nel 2025 l'ufficio ha raccolto **200** pratiche inerenti l'organizzazione di eventi, mentre le occupazioni di suolo pubblico per spazi codificati, cioè in postazioni predefinite, rilasciate alle realtà no profit sono state **24**.

Nel 2025 sono pervenute **44** comunicazioni di occupazione di suolo pubblico.

Si occupa di convocare la **riunione periodica gruppo eventi**, alla quale partecipano gli uffici che sono interessati al rilascio delle autorizzazioni in materia di manifestazioni pubbliche. Nel 2025 si sono svolte 4 riunioni, con la partecipazione dell'assessore al commercio.

Albo comunale delle associazioni

Prosegue la tenuta e aggiornamento dell'**albo digitale delle associazioni**, prevista dal regolamento comunale sui diritti di informazione e partecipazione. Nel 2025 sono state iscritte all'albo **n. 12 nuove associazioni**.

A fine anno l'ufficio ha curato la partecipazione da parte delle associazioni no profit al **mercato della solidarietà** del Natale cittadino. In via Tartarotti, nell'androne di Palazzo Todeschi piano terra dove è stata allestita l'**isola della solidarietà**. Durante la fine settimana dal 21 novembre 2025 al 6 gennaio 2026 (compreso), sono state **24 le associazioni** hanno potuto esporre i propri oggetti e promuovere le proprie attività.

Open Agenda – ViviRovereto

E' proseguita l'attività di inserimento degli eventi cittadini sull'agenda digitale partecipata ViviRovereto <https://www.comune.rovereto.tn.it/eventi>

Risultano sempre in aumento i dati di accesso alla piattaforma, nel 2025 l'agenda digitale è stata consultata da **81.672 visitatori per 167.860 eventi consultati**.

Risulta ancora tuttavia residuale la partecipazione delle associazioni nel caricamento degli eventi, spesso infatti le associazioni preferiscono delegare all'URP il caricamento.

Riepilogo servizi estivi per le famiglie

Si tratta di un servizio di prima informazione che l'ufficio cura per consentire alle famiglie di ritrovare in un unico documento tutte le proposte di conciliazione famiglia lavoro (colonie, camp, corsi, campeggi ecc.), rivolte ai ragazzi/e da svolgere durante l'estate. Nel documento pubblicato on line in una prima versione a fine marzo e continuamente aggiornato nel corso dell'estate sono state riportate le informazioni di **17 organizzazioni**.

Colloqui di consulenza per i cittadini

Anche nel 2025 gli spazi di consulenza gratuita, con gli ordini professionali, si sono svolti regolarmente (il lunedì ogni 15 giorni con l'avvocato, ogni secondo giovedì del mese con il geometra).

L'Ordine degli Avvocati di Rovereto ha garantito, tramite i collegamenti skype, lo spazio di ascolto '**Avvocato in Comune**', grazie alla disponibilità di una decina di professionisti che si mettono a disposizione gratuitamente. Sono stati effettuati **69 colloqui**.

Lo sportello '**Amico Geometra**' promosso in collaborazione con il Collegio Geometri Provincia di Trento, ha svolto **31 consulenze**.

Attività formativa

A fine 2025 il personale ha partecipato alla formazione riferita al progetto PNRR Misura 1.4.1 del PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" e ad altre opportunità formative previste nel piano formativo aziendale.

Alcuni operatori hanno preso parte al Percorso Intrecci, curato dal Servizio Politiche sociali, o al webinar sull'utilizzo dell'identità digitale Cie, organizzato da Trentino Digitale.

Tirocini studenteschi

Durante l'anno scolastico 2024/2025, nel corso del 2025 l'URP ha ospitato tre studenti degli istituti superiori nell'ambito del progetto di alternanza scuola- lavoro, in particolare uno del Liceo Galilei di Trento e due appartenenti all'Istituto tecnico F.lli Fontana di Rovereto.

L'ufficio ha supportato nella fase di ricerca una studentessa dell'Università di Trento, Dipartimento di Interfacce e tecnologie della Comunicazione che ha realizzato una tesi di laurea dal titolo "Comunicazione pubblica e coinvolgimento studentesco: un'esperienza di tirocinio presso il Comune di Rovereto".

Conclusioni

Nel 2025 l'U.R.P. del Comune di Rovereto ha confermato il suo ruolo chiave di porta d'accesso ai servizi comunali e di guida alla digitalizzazione. Le numerose segnalazioni inviate dai cittadini dimostrano quanto sia fondamentale un dialogo continuo tra Comune e territorio per migliorare i servizi pubblici.

Al centro di questo percorso restano le persone: la tecnologia è solo il mezzo che usiamo per raggiungere i nostri obiettivi comuni.

Allegati:

Risultati questionario di gradimento dei servizi URP 2025

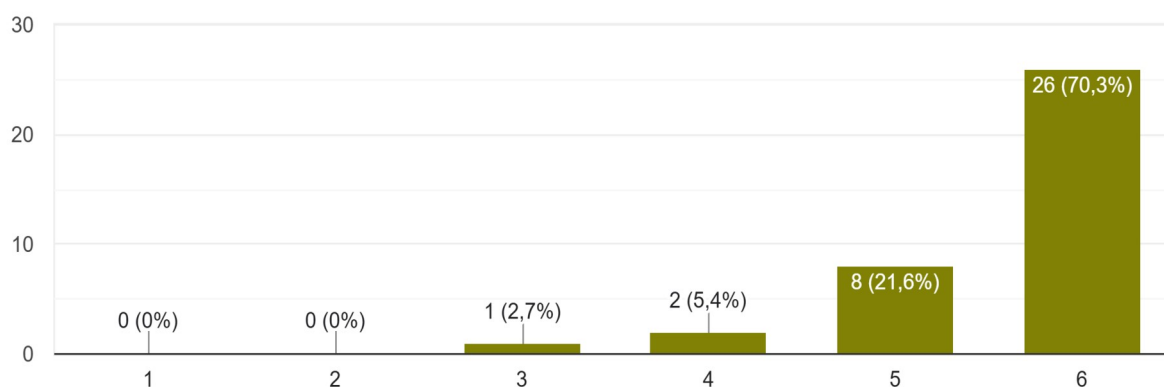
Risultati questionari di gradimento – Anno 2025

I questionari vengono raccolti tramite due modalità: in allegato alla mail di risposta l'operatore sotto la sua firma, riporta un link aperto alla compilazione del questionario, la seconda modalità di raccolta avviene attraverso una scatola ubicata all'ingresso dove il cittadino può inserire il questionario cartaceo. Con queste due modalità i dati vengono raccolti in maniera aggregata e viene garantito l'anonimato.

Si riporta l'estrazione dei dati così come raccolti:

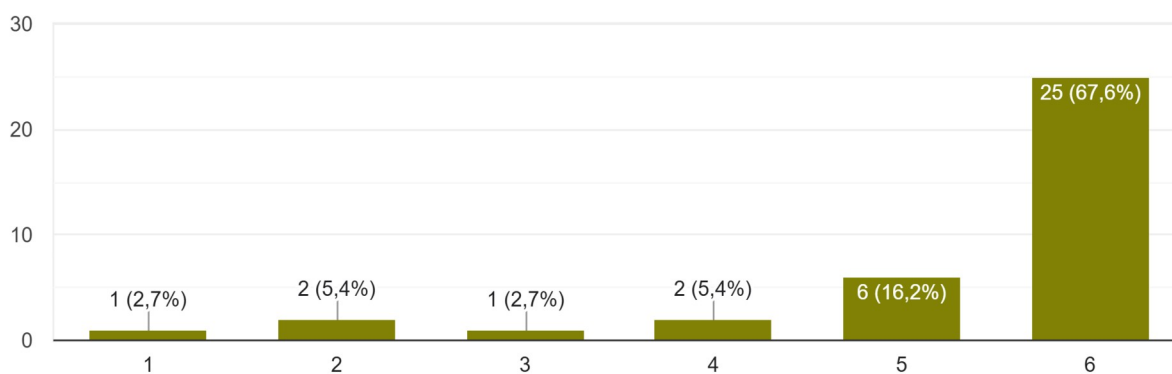
2. Come valuta la disponibilità e cortesia degli operatori? (1 pessima 6 ottima)

37 risposte



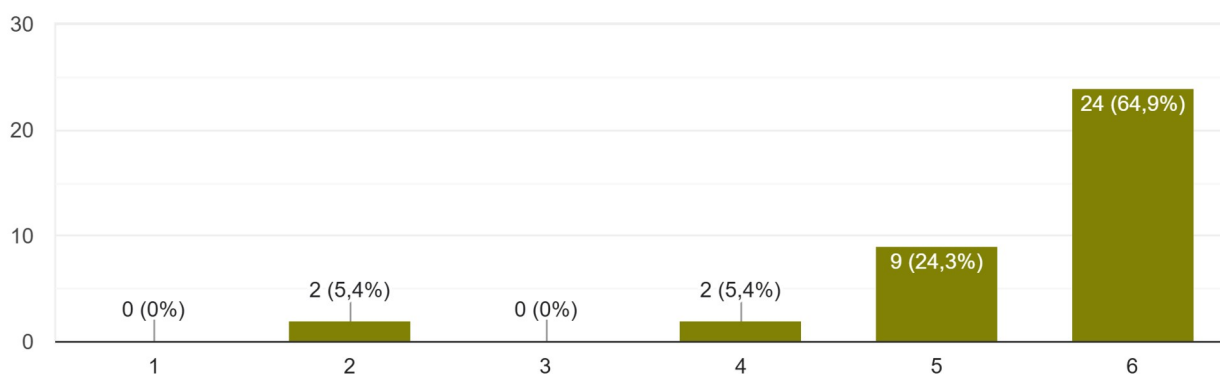
3. Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute? (1 pessima 6 ottima)

37 risposte



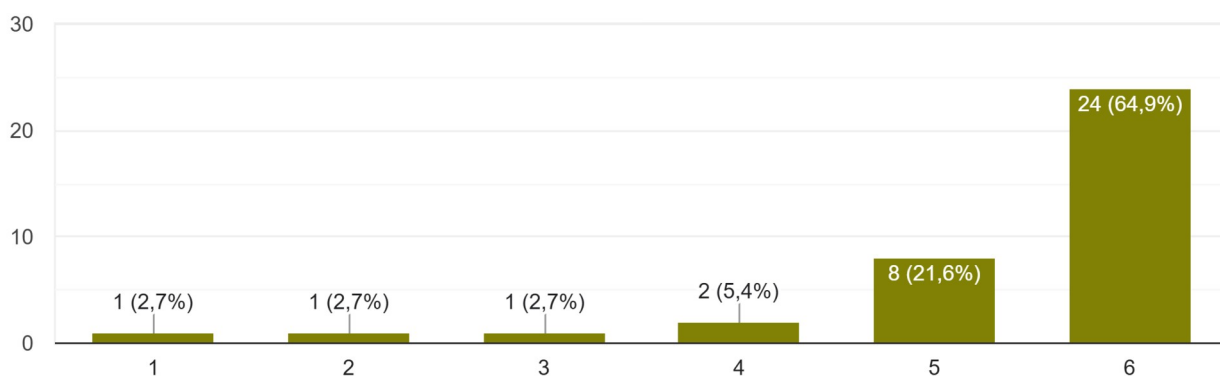
4. Come valuta la completezza e chiarezza delle informazioni/risposte ricevute? (1 pessima, 6 ottima)

37 risposte



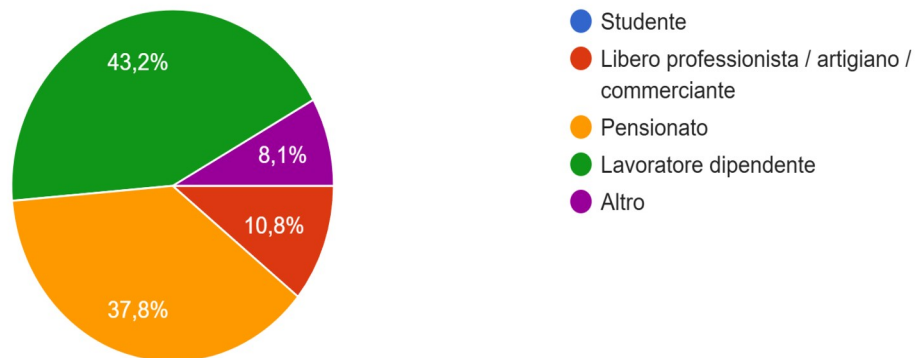
5. Come valuta la raggiungibilità dell'ufficio? (accesso telefonico, di persona, web ecc.) (1 pessima, 6 ottima)

37 risposte



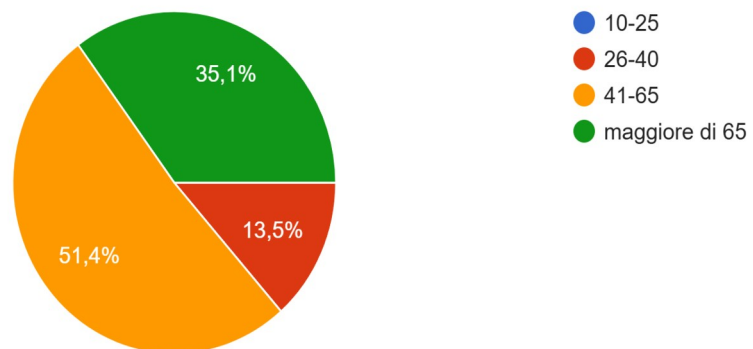
6. Professione

37 risposte



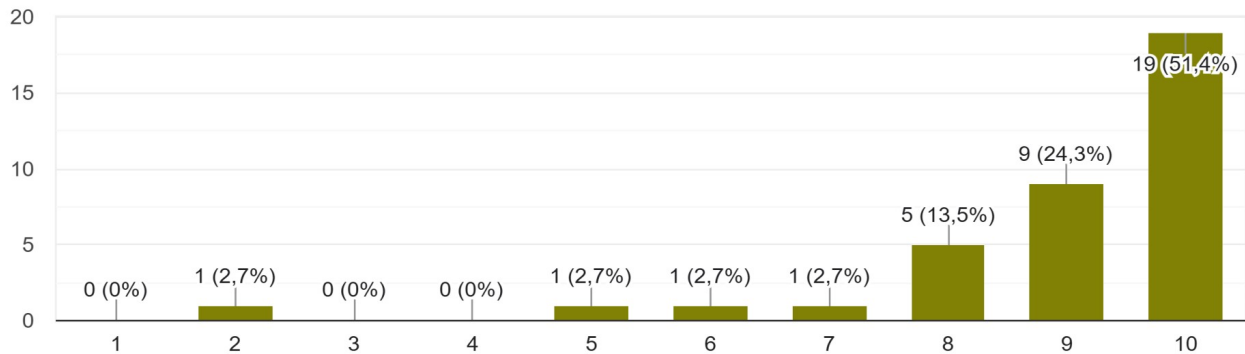
8. Età

37 risposte



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

37 risposte



10. Ha qualche suggerimento da darci?14 risposte

- La tempistica delle informazioni, considerato l
- Davide Senter molto preparato e paziente
- VERIFICARE DOCUMENTAZIONE DI GALLERIA USO PUBBLICO
- LA RICHIESTA E' STATA PRESA IN CARICO, SPERIAMO VENGA ESEGUITA DA DOLOMITI AMBIENTE
- Ottima professionalità e gentilezza
- Il servizio URP si è rivelato funzionale e tempestivo. Spero lo sia pure quello dell'Ufficio che si occupa di manutenzione!
- Meglio di no
- Ringrazio
- Urp persone veramente in gamba e competenti
- Tenere conto delle persone con mobilità ridotta
- Continuate così siete veramente tutti fantastici!
- Impiegati perfetti
- I punteggi per edilizia pubblica non dovrebbero esistere . Mia moglie non è più capace di salire le scale. non chiedo soldi, chiedo di essere aiutato a trovare in affitto un appartamento a Rovereto. Grazie.
- Ritengo il servizio efficiente e utile per coinvolgere il cittadino nella gestione della cosa pubblica.