



COMUNE DI ROVERETO  
Servizio Direzione generale

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

# **Resoconto attività Anno 2023**

***La cosa più importante da ricordare è che si lavora per il bene pubblico.  
Se si considerano le cose dalla prospettiva del cittadino,  
diventa facile capire come procedere ed arrivare ad una buona decisione,  
ad un passaggio successivo adeguato o ad un approccio che genererà fiducia.”***

*Consiglio Svedese per lo sviluppo delle risorse umane strategiche,  
“An introduction to shared Values for Civil Servants”.  
Tratto da: Guida pratica per una Pubblica Amministrazione di qualità,  
Presidenza del Consiglio dei Ministri anno 2016*



Rovereto, febbraio 2024

## **Premessa**

Abbiamo citato di proposito in copertina l'importanza di un ritorno ai valori dell'agire amministrativo. Le pubbliche amministrazioni esistono per servire l'interesse pubblico e per farlo bene è fondamentale che definiscano in maniera chiara e accettata i principi sui quali basano le loro azioni.

I valori sono componenti essenziali della cultura organizzativa, sono lo strumento per determinare, guidare e dare forma ai comportamenti. Saper garantire ad esempio un'alta qualità dei servizi pubblici, cioè essere tempestivi, rispondere in maniera chiara e completa, offrire strumenti (es. moduli, sito web) semplici e comprensibili, aiuta il cittadino e aumenta il suo senso di appartenenza ad una comunità giusta, che funziona.

Per questo motivo la [Carta dei servizi](#), documento che definisce i valori e i principi sui quali deve basarsi l'attività dell'ufficio, non deve rimanere uno sterile documento di 'immagine' ma deve diventare il vademecum quotidiano da tenere vicino alle nostre postazioni di lavoro.

*Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il pubblico*

## Dati generali

Come previsto dal **regolamento comunale per l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini**, approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 16 di data 23.03.2010 e successive modifiche, nell'ambito della struttura organizzativa del comune, è istituito un apposito ufficio addetto alla comunicazione con i cittadini ed alle relazioni con il pubblico.

L'ufficio relazioni con il pubblico, per brevità denominato U.R.P., provvede, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:

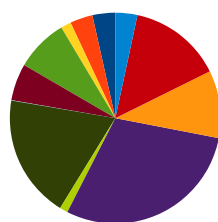
- all'informazione ai cittadini sullo stato delle pratiche da essi avviate e sulle procedure necessarie per ottenere i provvedimenti richiesti;
- alla comunicazione dei provvedimenti adottati e delle iniziative promosse dall'amministrazione comunale che siano di interesse generale;
- alla informazione sugli strumenti di partecipazione e di consultazione previsti dallo statuto comunale e dai regolamenti comunali.

L'U.R.P. è articolato in due spazi di accoglienza: Infocomune e sportelli interni per le pratiche più articolate.

Anche nel 2023 la portineria Infocomune ha rappresentato un presidio importante, garantendo continuità e garanzia di prima accoglienza, ha accolto tutti i cittadini dalle ore 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, per un totale di 50 ore settimanali. L'URP ha continuato ad erogare i propri servizi prevalentemente su appuntamento, dal lunedì al venerdì, mattino e pomeriggio.

Anche nel 2023 l'orario di apertura al pubblico del Comune di Rovereto era articolato nel seguente modo: accesso prevalentemente libero dal lunedì al venerdì 9.00/12.00 per richieste veloci, su appuntamento sia mattino che pomeriggio per pratiche che richiedevano oltre i 5 minuti.

urp	
Attivazioni CPS	117
Rilascio SPID	117
Punto Cliente INPS	53
Sportello unico associazioni	270
Ritiro deposito legale	190
consegna offerte	2
Richiesta informazioni su uffici e info varie	634
Richiesta informazioni turistiche	42
Servizio aiuto digitale	988
Richiesta di appuntamenti	347
Segnalazioni	480
Sportelli di consulenza	113
TOTALE	3353



- Attivazioni CPS
- Punto Cliente INPS
- Ritiro deposito legale
- Richiesta informazioni su uffici e info varie
- Servizio aiuto digitale
- Segnalazioni
- Rilascio SPID
- Sportello unico associazioni
- consegna offerte
- Richiesta informazioni turistiche
- Richiesta di appuntamenti
- Sportelli di consulenza

Nel 2023 l'URP si è in gran parte dedicato ad attività di **alfabetizzazione digitale**, accompagnando i cittadini nella comprensione e nell'utilizzo dei servizi on line delle Pubbliche Amministrazioni. Risulta infatti fondamentale istruire e accompagnare la popolazione nella

comprensione e nell'utilizzo sul campo, durante la presentazione delle pratiche on line. Il servizio, per quanto possibile, si estende anche ai servizi on line delle altre Pubbliche Amministrazioni.

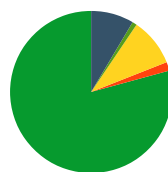
### Attività di infodesk - InfoComune

L'attività di accoglienza e di primo orientamento svolta dagli operatori della Società Multiservizi Rovereto SMR srl 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 fisico di riferimento.

Nel 2023 è proseguito il servizio di consegna delle nuove carte di identità elettroniche, in collaborazione con l'Ufficio Affari demografici. Nel corso dell'anno sono state consegnate **6.810** carte d'identità elettroniche. Rispetto all'anno precedente il ritiro dei documenti ha subito un notevole calo dovuto all'interruzione del ritiro delle certificazioni COVID necessarie per l'accesso agli uffici.

#### Infocomune

Consegna Carta d'identità elettronica	6810
Ritiro blister zanzare	148
Ritiro/consegna chiavi	824
Ritiro/consegna documenti	77
Telefonate esterne in entrata (interno 401)	733
	<b>8592</b>



■ Consegna Carta d'identità elettronica  
■ Ritiro/consegna chiavi  
■ Telefonate esterne in entrata (interno 401)

■ Ritiro blister zanzare

■ Ritiro/consegna documenti

### Contatti telefonici

Il centralino offre un servizio di primo ascolto e accoglienza, è inoltre garantita ampia reperibilità, al momento sono attive due linee telefoniche, una per la prima accoglienza e per la prenotazione degli appuntamenti gestiti da URP e una per la presa in carico di richieste più complesse. Presso altri servizi sono presenti altre linee dedicate come ad esempio la linea per l'ufficio tributi o per anagrafe e stato civile.

Nel 2023 l'URP ha gestito in totale **15.261** telefonate in entrata dall'esterno, si tratta per lo più di cittadini che hanno necessità di essere orientati, di ricevere informazioni o di chiedere un appuntamento per i servizi dell'ufficio.

E' inoltre sempre attivo un numero WhatsApp al momento utilizzato solo per l'invio di fotografie riferite a segnalazioni dei cittadini.

totale servizi resi

Telefonate in entrata	15994
Ritiro consegna documenti/materiali	8051
Servizio aiuto digitale	988
Servizi front office URP	1346
Richieste di informazioni e varie	676
mail prese in carico e risposto direttamente	1300
<b>Totale</b>	<b>28355</b>

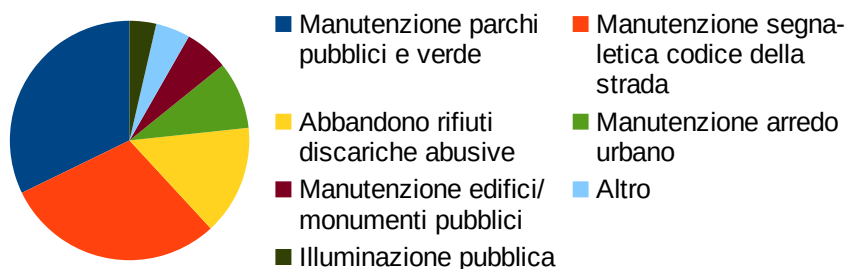
### Segnalazioni dei cittadini

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.

Le segnalazioni e le richieste di informazioni vengono classificate su due livelli, di primo livello si intendono quelle prese direttamente in carico e alle quali l'urp offre 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.

Nel 2023 sono state inserite a sistema le segnalazioni di secondo livello, mentre le segnalazioni di primo livello, in prevalenza richieste di informazioni, sono state gestite quasi esclusivamente tramite risposta immediata via mail o telefonica (circa 1300 mail).

<b>Segnalazioni 2023</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Raccolte da URP	476	56,00%
Raccolte da Polizia Locale	349	41,06%
Raccolta da Amministratori (assessori, cons..)	25	2,94%
	850	100,00%
Segnalazioni chiuse	708	83,29%
Segnalazioni aperte al 31.12.2023	142	16,71%
	850	100,00%
Manutenzione parchi pubblici e verde	152	17,88%
Manutenzione segnaletica codice della strada	140	16,47%
Abbandono rifiuti discariche abusive	70	8,24%
Manutenzione arredo urbano	43	5,06%
Manutenzione edifici/monumenti pubblici	28	3,29%
Altro	22	2,59%
Illuminazione pubblica	17	2,00%
	850	100,00%



### **Rilascio SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)**

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) è la soluzione promossa dal governo per accedere ai servizi online di tutta la pubblica amministrazione italiana con un'unica identità digitale, utilizzabile da computer, tablet e smartphone. L'identità digitale è quell'insieme di informazioni che permettono a un cittadino di accedere ai servizi digitali dopo essere stato riconosciuto da un sistema di identificazione, in modo tale da proteggere l'accesso ai servizi e i propri dati.

L'identificazione avviene attraverso credenziali, che vengono rilasciate la prima volta a seguito del riconoscimento del cittadino e garantiscono quindi che l'accesso sia sicuro e affidabile.

Il Comune di Rovereto, quale sportello territoriale individuato, nel 2023 ha rilasciato 117 identità digitali. Il calo dei rilasci rispetto agli anni precedenti (182 nel 2020, 829 nel 2021, 343 nel 2022) è dovuto all'implementazione della carta d'identità elettronica quale soluzione alternativa a SPID.

### **Abilitazione carta provinciale servizi – tessera sanitaria**

Quale terzo strumento di riconoscimento per l'accesso ai servizi on line vi è CNS (carta nazionale dei servizi, nella nostra regione chiamata CPS, cioè Carta provinciale dei servizi) attivabile tramite tessera sanitaria. Nel 2023 sono state abilitate 117 tessere sanitarie. Si tratta per lo più di utenti che sono già in possesso dell'apposito lettore e che non intendono richiedere un ulteriore nuovo sistema di riconoscimento per accedere ai servizi on line.

L'abilitazione viene effettuata anche nel solo caso in cui il cittadino abbia necessità di scaricare l'applicazione TREC+ trentino salute per accedere ai propri dati sanitari o effettuare una prenotazione di visita o il cambio del medico di base.

### **Punto Cliente INPS**

È un servizio gratuito che consente ai cittadini di ricevere la stampa di alcuni documenti personali INPS. Nel 2023 sono stati rilasciate **53** certificazioni.

Il servizio, svolto in convenzione per conto di INPS, aiuta quei cittadini che hanno difficoltà ad accedere on line alla propria area riservata. Il cittadino ha anche la possibilità di scaricare i documenti in autonomia accedendo al portale di INPS tramite identità digitale SPID, tessera sanitaria abilitata a Carta Nazionale dei Servizi, carta d'identità elettronica.

### **Conclusione laboratori di cittadinanza digitale ed 2022/2023**

Si è concluso a maggio il laboratorio di formazione che il Comune di Rovereto, in collaborazione con l'Istituto tecnico tecnologico 'G. Marconi', ha promosso con l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini alle nuove tecnologie e sviluppare competenze che aiutino le persone a diventare 'cittadini digitali'. Gli incontri realizzati nel 2023 sono stati cinque e hanno visto la partecipazione di 40 persone ad ogni incontro. A fine percorso è stato inviato via mail a tutti i partecipanti un questionario di gradimento (vedasi allegato).

### **Aggiornamento sito web istituzionale**

L'aggiornamento del sito web <https://www.comune.rovereto.tn.it/> è curato da una redazione centrale interna alla quale partecipa anche l'URP. Gli uffici inviano il materiale da pubblicare/aggiornare alla **redazione centrale**, attualmente composta da 4 operatori (3 del Servizio Direzione generale, 1 del Servizio informatica) che hanno ricevuto apposita formazione dal Consorzio dei Comuni trentini sul corretto funzionamento del sito, sulla corretta collocazione dei contenuti, sul funzionamento degli open data, sulle linee guida AGID e sul CAD. Nel 2023 sono state circa **300** le richieste di aggiornamento/modifica evase, mediamente entro i due giorni lavorativi, dalla redazione centrale.

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).

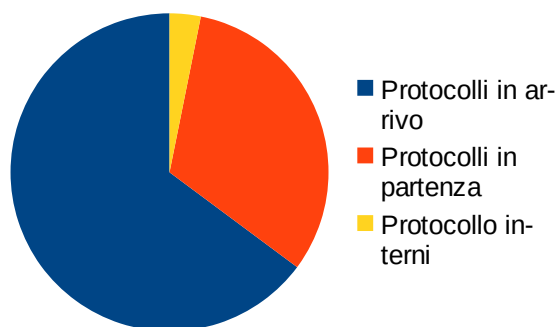
Il sito consente un'interazione da parte degli utenti, attraverso il link <https://www.comune.rovereto.tn.it/Segnala-un-problema> per l'invio delle segnalazioni riguardanti il sito (comprensione, aggiornamento, completezza ecc). Nel 2023 è pervenuta solo una segnalazione tramite il portale riguardante la necessità di effettuare l'aggiornamento di una pagina.

### **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 coordinata dal Servizio Informatica. A fine 2023 è stato elaborato il passaggio del protocollo informatico **dal software Jente al software Pi.tre**, al fine di consentire una miglior gestione documentale. Sono stati formati i primi operatori che potessero essere in grado di utilizzare il nuovo programma a partire dal 1.01.2024. Il passaggio al nuovo programma ha richiesto e richiede tuttora una notevole attività di back office da parte degli operatori in quanto alcuni processi non sono al momento completamente automatizzati.

### Attività di protocollo

Protocolli in arrivo	59492
Protocolli in partenza	29379
Protocollo interni	2907
Totale	91778



### Sportello unico associazioni

Nel 2023 l'ufficio ha raccolto **130** 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 **133**.

Per quanto riguarda la Riforma del Terzo settore il servizio si limita a dare tutte le informazioni di base ed orientare le associazioni che devono entrare nel Registro RUNTS.

### Guida degli eventi

Durante l'estate 2023 l'URP ha elaborato una guida per informare, orientare, fare chiarezza e facilitare l'organizzatore di eventi nell'espletamento delle procedure amministrative per la buona riuscita delle manifestazioni. La guida è resa disponibile sulla pagina del sito istituzionale denominata ['Organizzare un evento, un'iniziativa, una manifestazione pubblica'](#) all'interno della quale sono raggruppati tutti i materiali e le informazioni utili.

### 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 2023 sono state iscritte all'albo **n. 10 nuove associazioni**.

A fine anno l'ufficio ha curato la partecipazione da parte delle associazioni no profit al **mercato della solidarietà**, inserito nell'evento del **Natale cittadino**. In via Roma, in prossimità di Largo Foibe, è stata collocata una casetta del Comune, che ha visto turnarsi dal 25 novembre 2023 al 7 gennaio 2024, **n. 19 associazioni**. **La collocazione centrale, all'interno del percorso del mercato, ha senz'altro favorito l'accessibilità**. In linea generale le associazioni sono rimaste soddisfatte sia per l'attività informativa che sono riuscite a svolgere sia per la raccolta fondi da destinare ai progetti di solidarietà.

### Open Agenda – ViviRovereto

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



La partecipazione delle associazioni nel caricamento degli eventi è aumentata rispetto all'anno precedente, anche se risulta necessaria una continua formazione per mantenere alta la collaborazione dei soggetti esterni, organizzatori di eventi.

### **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 15 organizzazioni.

### **Colloqui di consulenza per i cittadini**

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).

Nel 2023 l'Ordine degli Avvocati di Rovereto ha garantito, tramite i collegamenti skype, lo spazio di ascolto **'Avvocato in Comune'**, grazie alla disponibilità di una quindicina di professionisti che si mettono a disposizione gratuitamente. Sono stati effettuati 76 colloqui.

Lo sportello **'Amico Geometra'** promosso in collaborazione con il Collegio Geometri Provincia di Trento, ha svolto 37 consulenze.

Non è stata rinnovata la collaborazione con CSV Trentino Network per quanto riguarda le consulenze in materia di Riforma del Terzo settore, in quanto CSV offre un servizio puntuale e completo presso la sede centrale di Trento. Con CSV viene attivata al bisogno una collaborazione sul caso specifico.

### **Conclusioni**

Lavorare per i cittadini offre molte soddisfazioni, ma non deve mancare mai il rispetto e l'ascolto da entrambe le parti.

*Allegati:*

Risultati questionario di gradimento Laboratorio Cittadini digitali 2022/2023

Risultati questionario di gradimento dei servizi URP 2023

## Comune di Rovereto

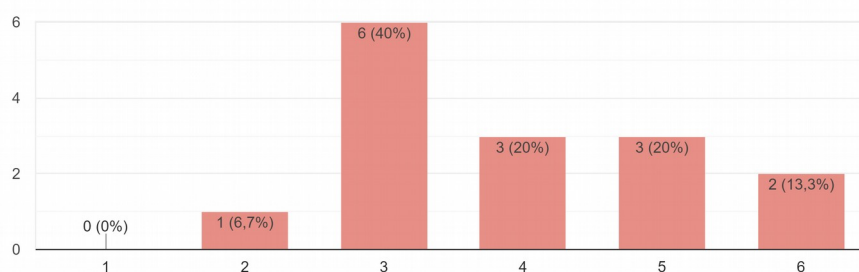
### Esito Questionari Laboratorio 'Cittadini digitali edizione 2002/2023'



Il questionario è stato inviato in data 30.05.2023, tramite mail, ai **57** partecipanti totali al laboratorio, sono pervenuti 17 questionari e 2 commenti tramite mail. Di seguito riportiamo l'estrazione delle risposte.

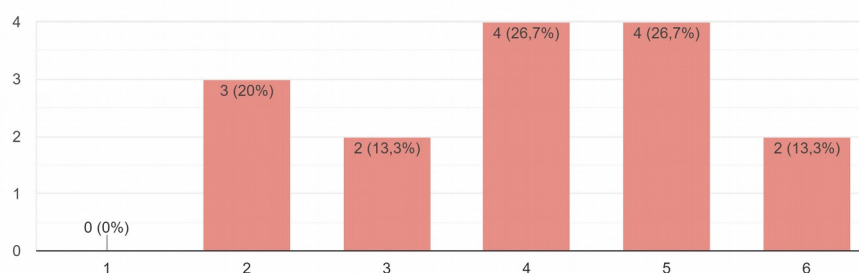
1) In generale quanto ritiene di aver appreso da questa esperienza (1 per nulla, 6 moltissimo) ?

15 risposte



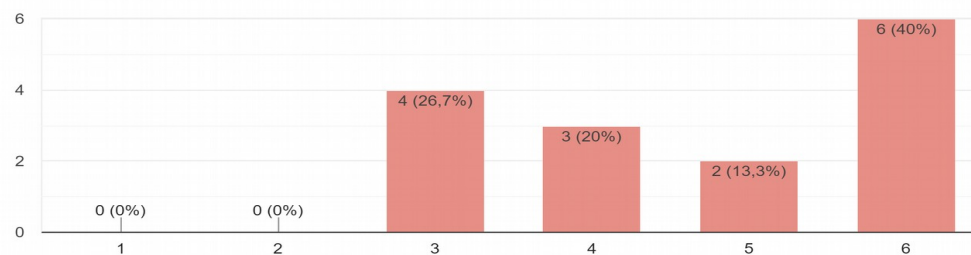
2) Per la sua vita quotidiana quanto ritiene sia stato utile il laboratorio (1 per nulla, 6 moltissimo) ?

15 risposte



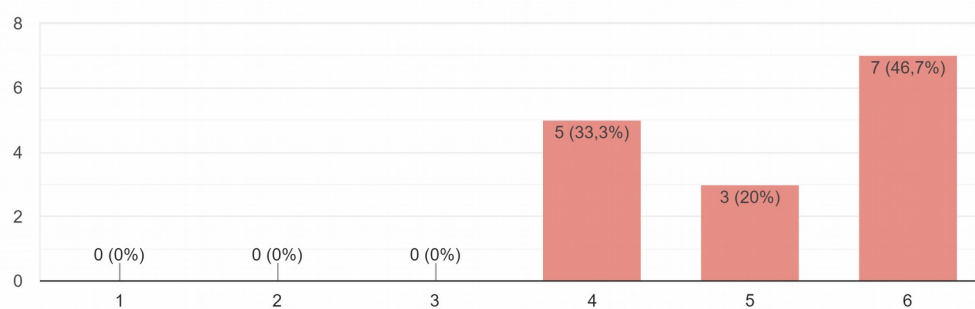
3) In che misura ritiene in generale sia stata chiara ed esauritiva la didattica? (1 per nulla, 6 ottima)

15 risposte



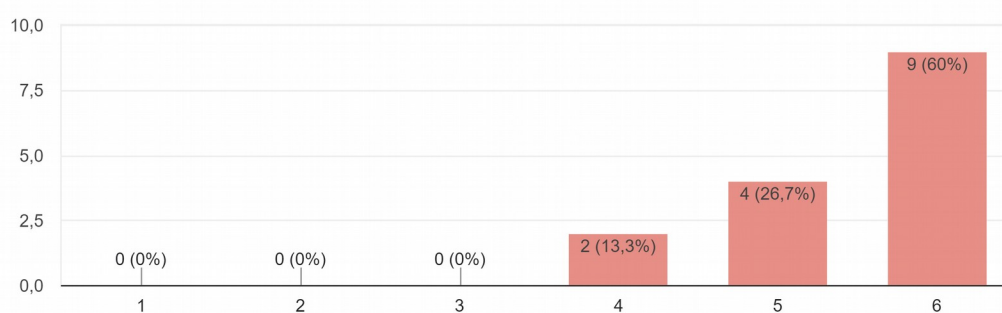
4) Quanto ritiene sia stata positiva per lei la partecipazione degli studenti? (1 per nulla, 6 completamente positiva)

15 risposte



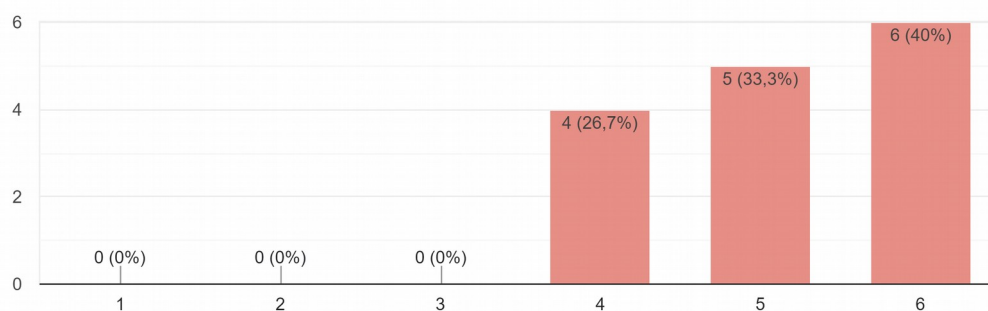
5) In che misura ritiene sia risultata adeguata la sede degli incontri? (1 per nulla adeguata, 6 completamente adeguata)

15 risposte



6) Può esprimere un voto all'organizzazione del laboratorio (1 per nulla positiva, 6 ottima)

15 risposte

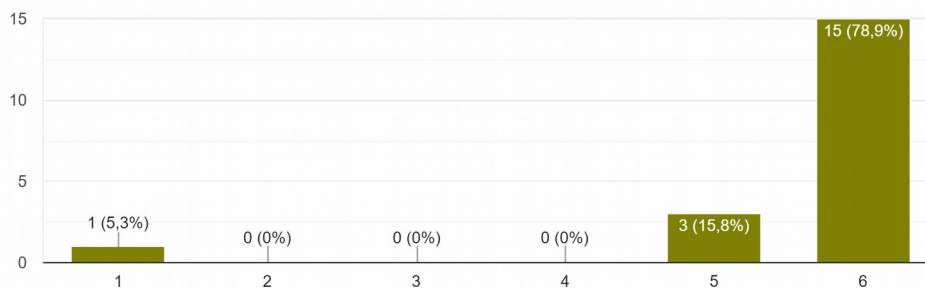


## Comune di Rovereto

### Esito Questionari dei cittadini su URP – Anno 2023

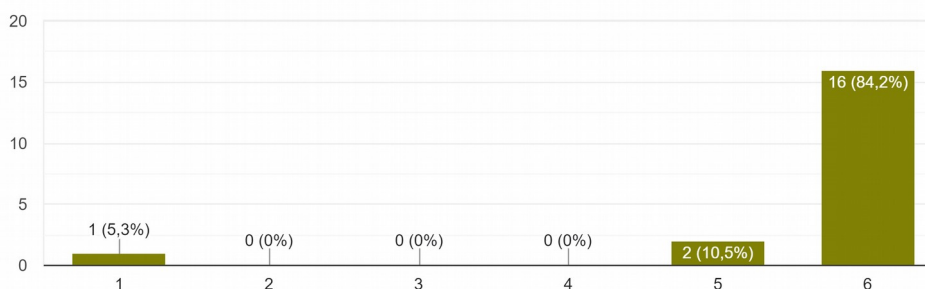
1. Come valuta la competenza e professionalità degli operatori? (1 pessima, 6 ottima)

19 risposte



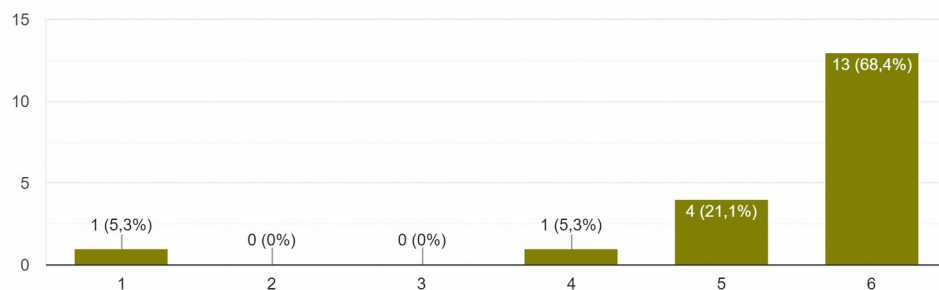
2. Come valuta la disponibilità e cortesia degli operatori? (1 pessima 6 ottima)

19 risposte



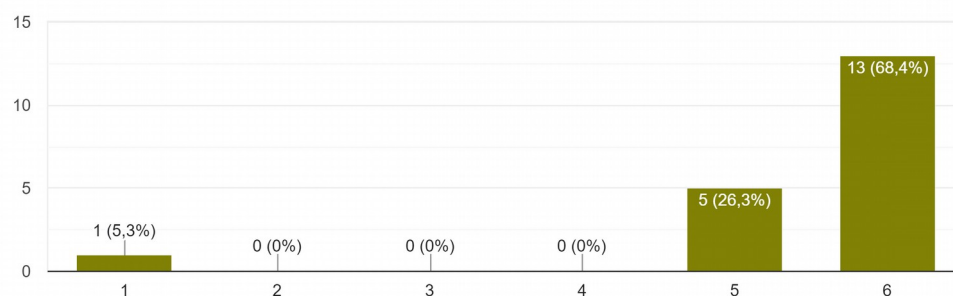
3. Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute? (1 pessima 6 ottima)

19 risposte



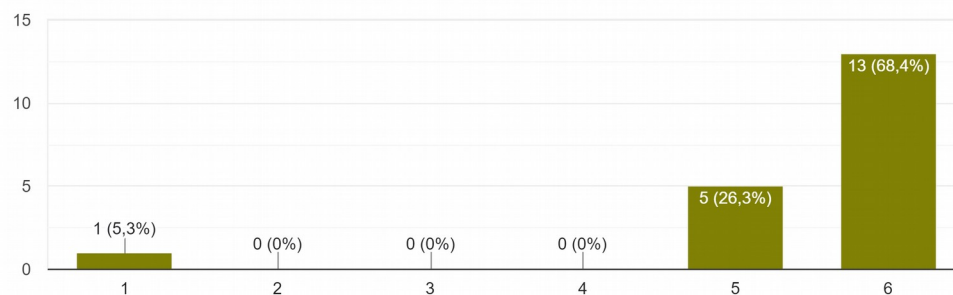
4. Come valuta la completezza e chiarezza delle informazioni/risposte ricevute? (1 pessima, 6 ottima)

19 risposte



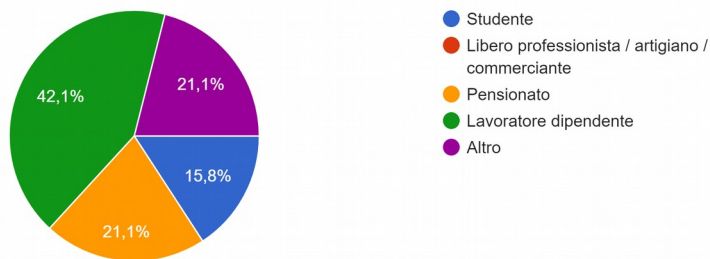
5. Come valuta la raggiungibilità dell'ufficio? (accesso telefonico, di persona, web ecc.) (1 pessima, 6 ottima)

19 risposte



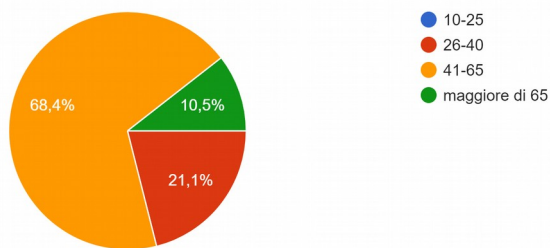
## 6. Professione

19 risposte



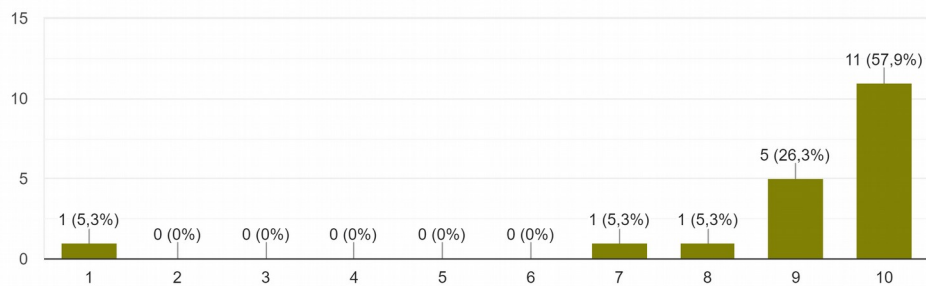
## 8. Età

19 risposte



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

19 risposte



## 10. Ha qualche suggerimento da darci?

8 risposte

Mancano dei cestini sulla nostra passeggiata per i cani, passaggio pedonale che sale verso Madonna del Monte partendo dalle Quattro strade, e purtroppo trovo spesso sacchetti di raccolta feci abbandonati lungo il percorso. Sarebbero molto utili. Grazie.

FATE CONCORSI PER ASSUMERE PERSONALE AMMINISTRATIVO!

SAREBBE BELLO CI FOSSE QUALCHE CONCORSO PER LAVORARE IN COMUNE COME IMPIEGATO!

Continuate così grazie mille

Sono 6 anni che tempesto di mail e telefonate per il problema zanzara tigre, siamo tartassati giornalmente di punture. Nulla è stato risolto. Penso che si capisca l'utilità di questo servizio.

Pubblicizzarlo di più, molti non sanno che esiste

chiediamo da anni che via bellavista prima a rovereto, venga completamente asfaltata

Non sempre arrivano risposte, ma soprattutto non ci sono riscontri positivi a quanto viene denunciato al vostro servizio. Eppure si tratta di problemi che riguardano le comunità ed i propri beni comuni.

Capisco che il vostro compito è di semplice offerta di un servizio e che le decisioni spettano ai preposti. Comunque grazie per la vostra attenzione e per un servizio che comunque ritengo importante