



COMUNE DI ROVERETO
Servizio Direzione generale

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

Resoconto attività Anno 2022

“È il tempo che hai perduto per la tua rosa che ha reso la tua rosa così importante”.

Tratto da ‘Il Piccolo Principe’ di Antoine de Saint-Exupéry



Rovereto, gennaio 2023

Premessa

Prima di riassumere le attività svolte e i risultati raggiunti nell'anno 2022, vogliamo interrogarci sul nuovo modo di intendere il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Il covid ha creato uno spartiacque tra quanto esisteva prima e quanto esiste ora. Ci riferiamo in particolare alla modalità di accesso agli uffici della Pubblica Amministrazione.

Prima del covid esistevano orari di apertura flessibili, la presentazione cartacea delle istanze rappresentava la modalità prevalente, il riconoscimento del richiedente avveniva per lo più di persona.

Dopo il covid gli uffici hanno riaperto prevalentemente su appuntamento, le istanze devono per lo più essere presentate on line, il riconoscimento deve avvenire tramite spid o cie. Per certi aspetti sembra sia aumentata la distanza tra Comune e cittadini.

La digitalizzazione, suggerita o imposta, è entrata a far parte delle attività quotidiane, a volte a discapito delle fasce più deboli della popolazione.

Ed è a questo punto che entra in gioco l'operato dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, un punto di contatto non solo per informare, orientare, accogliere il cittadino ma per accompagnarlo nel processo di apprendimento della digitalizzazione.

Non si tratta di delegare il cittadino ma di interagire affinché il processo di digitalizzazione produca risultati capaci di migliorare la vita ed il lavoro di tutti.

Il cittadino per noi è come la rosa del piccolo principe, ed il tempo che gli dedichiamo non sarà mai sprecato.

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 dotato di una **Carta della qualità dei servizi**, pubblicata sul sito web istituzionale, il cui ultimo aggiornamento risale a marzo 2022. La Carta rappresenta una guida ma anche un 'patto' attraverso il quale si pongono le basi per una buona relazione tra Ente pubblico e cittadini.

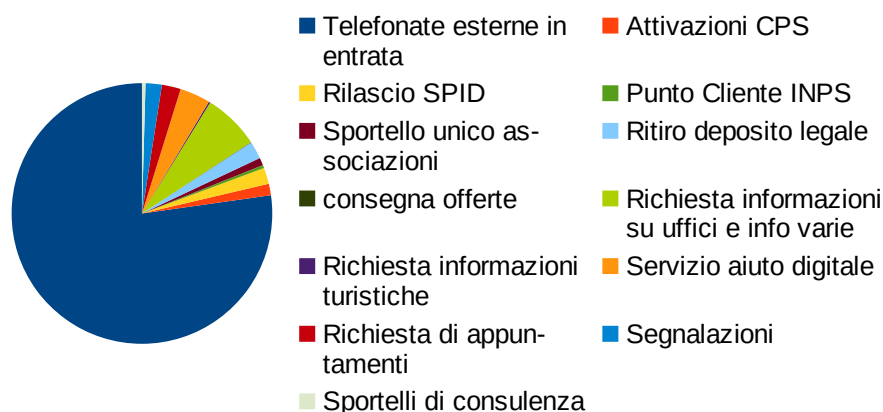
L'U.R.P. è articolato in due spazi di accoglienza: Infocomune e sportelli interni per le pratiche più articolate.

Nel 2022 la portineria Infocomune è sempre riuscita a mantenere l'orario di apertura 8.00/18.00 dal lunedì al venerdì, per un totale di 50 ore settimanali. L'URP ha erogato i servizi prevalentemente su appuntamento, articolato dal lunedì al venerdì, mattino e pomeriggio.

urp	
Telefonate esterne in entrata	13245
Attivazioni CPS	245
Rilascio SPID	343
Punto Cliente INPS	67
Sportello unico associazioni	161
Ritiro deposito legale	371
consegna offerte	10
Richiesta informazioni su uffici e info varie	1200
Richiesta informazioni turistiche	31
Servizio aiuto digitale	652
Richiesta di appuntamenti	400
Segnalazioni	345
Sportelli di consulenza	77
TOTALE	17147

Dal 1° settembre il Comune di Rovereto ha introdotto il **nuovo orario di accesso per i cittadini**, libero dal lunedì al venerdì 9.00/12.00 per richieste veloci, su appuntamento sia mattino che pomeriggio per pratiche oltre i 5 minuti. Nel 2022 l'URP si è dedicato in particolare al rilascio

delle identità digitali SPID, al rinnovo del sito web istituzionale, all'assistenza ai cittadini nella presentazione delle pratiche on line, al processo di formazione rispetto all'uso delle nuove tecnologie, attraverso il progetto di servizio civile 'Aiuto digitale' e l'avvio del laboratorio didattico 'Cittadini digitali', promosso in collaborazione con l'Istituto G. Marconi.



Attività di infodesk - InfoComune

L'attività di accoglienza e 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 di riferimento.

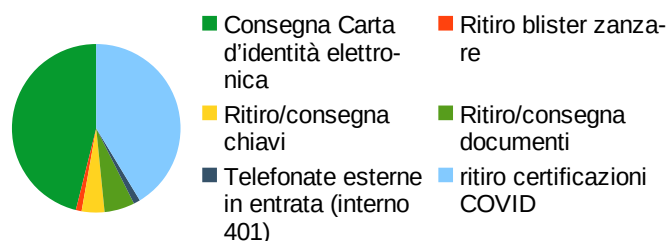
Da febbraio 2019 è stato organizzato il servizio di consegna delle nuove carte di identità elettroniche (CIE) rilasciate ai cittadini, in collaborazione con il Servizio Affari demografici. Nel corso dell'anno sono state consegnate **5.579** carte d'identità.

Nel 2022, il punto di accoglienza si è occupato del ritiro delle certificazioni Covid e dell'attività di triage quando prevista.

Infocomune

Consegna Carta d'identità elettronica
Ritiro blister zanzare
Ritiro/consegna chiavi
Ritiro/consegna documenti
Telefonate esterne in entrata (interno 401)
ritiro certificazioni COVID

5579
135
530
700
154
5000
12098



Grazie al potenziamento delle risorse umane destinate all'attività, che consentiva la presenza contestuale di più operatori dedicati, l'ufficio ha incrementato l'attività di formazione e implementato il mansionario così da rendere un servizio Infocomune-URP integrato a tutti gli effetti.

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 624 per la prenotazione dei vaccini covid.

Nel 2022 l'URP ha gestito in totale **13.399** 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' sempre attivo un numero verde, abilitato dal 2022 anche a telefonate da cellulare oltre che da numero fisso.

Nel corso dell'anno è stata inserita una formazione per gli operatori addetti alla portineria Infocomune, affinché subentrino, qualora vi sia necessità, all'attività di gestione delle chiamate in entrata.

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	13399
Ritiro consegna documenti/materiali	12325
Servizio aiuto digitale	652
Servizi front office URP	1238
Richieste di informazioni e varie	1631
Totale	29245

Segnalazioni dei cittadini

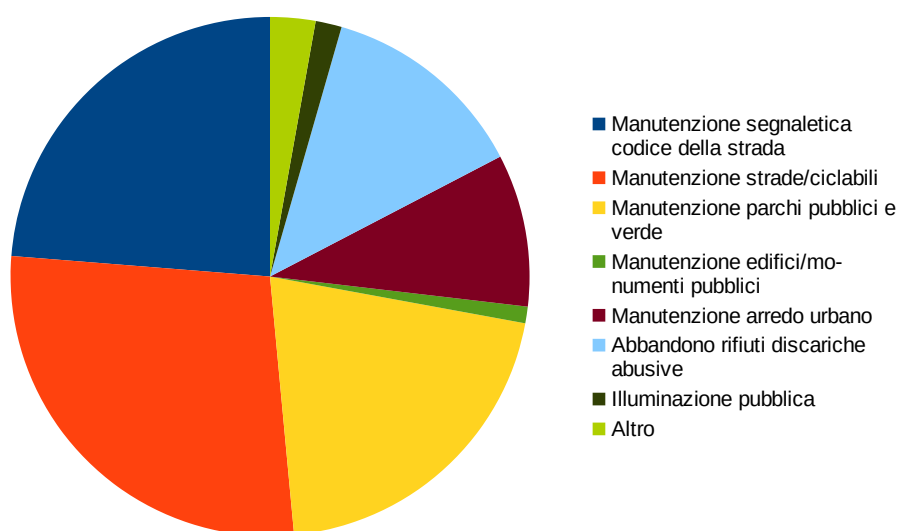
Le richieste registrate vengono distinte in: segnalazioni, richieste di intervento, suggerimenti e reclami. Viene definito reclamo quando il cittadino formula la questione in una modalità particolarmente aggressiva, o quando lamenta il continuo ripetersi di problematiche sulle quali esige che l'Amministrazione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

Le segnalazioni e le richieste di informazioni 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. Nel 2022 sono state inserite a sistema le segnalazioni di secondo livello, mentre le segnalazioni di primo livello, in prevalenza richieste di informazioni, sono state gestite tramite risposta via mail o telefonica.

Segnalazioni 2022	Numero	%
Raccolte da URP	334	50
Raccolte da Polizia Locale	313	46
Raccolta da Amministratori (assessori, cons..)	27	4
	674	100
Segnalazioni chiuse	577	86
Segnalazioni aperte	97	14
	674	100

Tipologia/argomento della segnalazione	Numero	%
Manutenzione segnaletica codice della strada	160	24
Manutenzione strade/ciclabili	187	28
Manutenzione parchi pubblici e verde	139	20
Manutenzione edifici/monumenti pubblici	7	1
Manutenzione arredo urbano	64	9
Abbandono rifiuti discariche abusive	87	13
Illuminazione pubblica	11	2
Altro	19	3
	674	100



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.

Per la sua diffusione e successivo utilizzo la Provincia autonoma di Trento, nel 2019 ha sottoscritto una convenzione con Lepida Scpa, società in house(interamente pubblica) della Regione Emilia Romagna, il primo gestore di identità SPID di natura pubblica.

In seguito il Comune di Rovereto con delibera della Giunta comunale n. 181 di data 01/09/2020 ha istituito lo sportello territoriale SPID con il provider Lepida. Il servizio, avviato il 28.09.2020 dopo la formazione degli operatori, nel 2020 dal suo avvio ha rilasciato 182 identità digitali, nel 2021 829, **nel 2022 343** (il servizio è stato sospeso da maggio ai primi di ottobre per carenza di personale).

Abilitazione carta provinciale servizi – tessera sanitaria

Tra i servizi svolti in convenzione per la Provincia autonoma di Trento è ancora attivo il servizio di abilitazione delle tessere sanitarie a carta provinciale dei servizi. Nel 2022 sono state abilitate **242** 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

E' un servizio gratuito che consente ai cittadini di ricevere la stampa di alcuni documenti personali INPS. Nel 2022 sono stati rilasciate **67** 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 cittadini infatti ha 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.

Aiuto digitale

Grazie al supporto della Provincia autonoma di Trento, ufficio provinciale di servizio civile, è stato attivato il progetto 'Casa Comune 4.0 istruzioni per l'uso', che ha visto la presenza di un



giovane civilista che ha svolto servizio civile per la durata di un anno (dal 1.12.2021 al 30.11.2022) per un totale di 1531 ore di servizio svolte e più di **600 cittadini assistiti** singolarmente.

Il giovane si è rapportato con varie tipologie di utenza (anziani, giovani, meno giovani, stranieri), cercando di capire per ognuna le esigenze e le capacità.

L'assistenza garantiva un aiuto per:

- comprendere nel concreto l'utilizzo di spid, carta provinciale dei servizi e carta d'identità elettronica,
- prenotare appuntamenti, in particolare per il rilascio del passaporto sulla piattaforma on line messa a disposizione dalla Questura di Trento,
- installare ed imparare l'utilizzo delle applicazioni della Pubblica Amministrazione (app IO, Trec +, Immuni, IsiFamily ecc.),
- utilizzare le piattaforme per il pagamento di tributi con il sistema pago PA,
- ottenere il green pass,
- fare il cambio di password ecc.

Il giovane, alla sua prima esperienza lavorativa, ha potuto apprendere a grandi linee il funzionamento e gli strumenti del Comune, quale Pubblica Amministrazione, le dinamiche del lavoro di gruppo, la responsabilità legata all'esecuzione di un compito, la relazione professionale con gli utenti. A dicembre, a progetto concluso, l'ufficio ha deciso di mantenere nel limite del possibile il servizio di aiuto digitale, formando un nuovo operatore assunto presso l'URP. L'esperienza è stata complessivamente positiva e i cittadini hanno apprezzato molto il servizio.

Inoltre, nell'ambito del **progetto di alternanza scuola lavoro**, l'ufficio ha accolto per due settimane estive uno studente frequentante il quarto anno di un istituto superiore. La brevità dell'esperienza e le aspettative diverse non hanno facilitato un pieno inserimento del giovane nel clima di gruppo e nelle attività quotidiane dell'ufficio. Se riproposto il progetto dovrebbe essere ricalibrato.

Avvio laboratori di cittadinanza digitale



Il Comune di Rovereto, in collaborazione con l'Istituto tecnico tecnologico 'G. Marconi', ha promosso un percorso formativo con l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini alle nuove tecnologie e sviluppare competenze che aiutino le persone a diventare 'cittadini digitali'. Il percorso di apprendimento, articolato in 7 incontri, è stato presentato in occasione del Festival 'Informatici senza Frontiere', e ai primi 2 incontri svolti hanno partecipato in media **40** cittadini.

Nuovo sito web istituzionale

Il 9 agosto 2022 è stato messo in linea il nuovo sito istituzionale, individuabile all'indirizzo <https://www.comune.rovereto.tn.it/> . , frutto di un lavoro collegiale che ha coinvolto in primis il Consorzio dei Comuni Trentini, con il supporto di Opencontent scarl.

Il nuovo sito, coerentemente con il percorso di transizione al digitale avviato nel nostro Paese, è stato realizzato utilizzando il nuovo modello di sito web per i Comuni. Si è trattato di un'attività che il Consorzio dei Comuni Trentini ha eseguito in stretta collaborazione e sinergia con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il nuovo sito comunale, come anticipato nei documenti di programmazione di bilancio e nel piano della comunicazione approvato con deliberazione di giunta n. 172 di data 27.07.2021, deve rispettare gli standard stabiliti dal Codice per l'Amministrazione digitale <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/strategia-quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale> ed avvalersi del modello del Cloud della PA.

E' stato fatto un lavoro di squadra da un gruppo di lavoro interno composto dal Servizio Informatica e dal Servizio Direzione generale, coordinato dall'Ufficio Comunicazione.

L'aggiornamento del sito viene ora curato da una redazione interna, anche su sollecitazione degli uffici comunali.

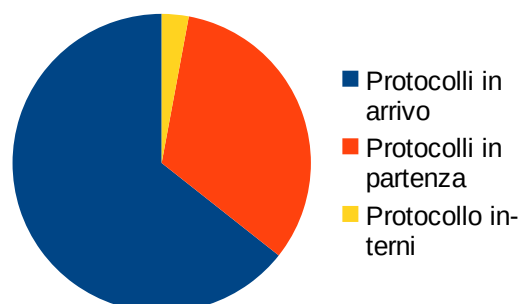
Il nuovo sito è dotato di una **dichiarazione di accessibilità**, pubblicata sul sito di Agid Agenzia per l'Italia Digitale <https://form.agid.gov.it/view/ba06ac2d-5e4a-4f4d-ae19-dc20a27f897b/>

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, nel 2022 è stato messo a punto il nuovo servizio per la gestione dell'invio on line delle raccomandate in partenza.

Attività di protocollo

Protocolli in arrivo	57304
Protocolli in partenza	29121
Protocollo interni	2599
Totale	89024



Sportello unico associazioni

Nel 2022 le associazioni hanno ripreso l'organizzazione di eventi, sono state circa **100** le pratiche consegnate all'ufficio.

Le occupazioni di suolo pubblico per spazi codificati, cioè in postazioni predefinite, rilasciate alle realtà no profit sono state **59**.

Contestualmente, a fine anno, l'ufficio ha preso in carico anche le richieste di occupazione di suolo pubblico per postazioni codificate da parte delle attività commerciali, prima seguite dall'Ufficio attività produttive, rilasciando **2 autorizzazioni** per questa tipologia.

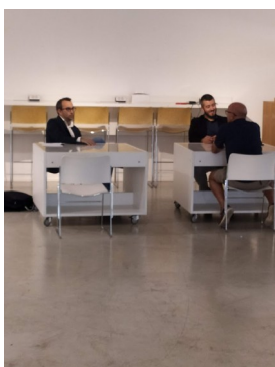
Anche nel 2022 è stata garantita la messa a disposizione di uno spazio per aiutare le associazioni che devono adeguarsi alla Riforma del Terzo settore.

Lo **sportello territoriale delle associazioni**, nato nel 2019, dalla collaborazione con **CSV Non profit** network con sede a Trento in accordo con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Trento e Rovereto (ODCEC) e patrocinato dalla Comunità della Vallagarina, consente alle associazioni di ricevere consulenze gratuite in tema fiscale e giuridico oltre che occasioni formative di grande interesse.

Nel 2021, l'URP comunale aveva accolto una trentina tra associazioni già costituite e cittadini che intendevano formare nuove realtà legate al volontariato. Nel 2022 il numero è decisamente calato, e sono state realizzate solamente 5 consulenze in presenza, su appuntamento, nonostante la disponibilità di un monte ore, suddiviso su due professionisti, pari a 72 ore annuali complessive. Il servizio andrà rivalutato, anche alla luce dei servizi che CSV riesce a garantire presso la sede di Trento.

In data 7 ottobre presso l'Urban center l'ufficio ha organizzato, in collaborazione con il Centro Servizi Volontariato CSV Trentino network, l'evento di apertura del tour del Trentino per festeggiare i 20 anni di fondazione del centro.

Con l'occasione si è fatto il punto sulla Riforma del Terzo settore e si è valorizzata l'occasione di ritrovarsi in presenza dopo due anni di sospensione.



Prosegue la tenuta e aggiornamento dell'**albo digitale delle associazioni**, prevista dal regolamento comunale sui diritti di informazione e partecipazione. Nel 2022 sono state iscritte all'albo **n. 7 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 è stata collocata una casetta del Comune, che ha visto turnarsi dal 26 novembre al 1 gennaio 2023, **n. 17 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 sul portale ViviRovereto <https://www.comune.rovereto.tn.it/eventi>

L'agenda digitale, nata come agenda partecipata, dopo la sospensione degli eventi per via dell'emergenza sanitaria, è stata implementata direttamente da un operatore interno, cioè l'associazione, anziché inserire direttamente il materiale promozionale, chiedeva all'ufficio di provvedere. E' necessario recuperare la fase partecipativa del mondo associazionistico.

Riepilogo servizi estivi per le famiglie

Per agevolare le famiglie che durante il periodo estivo chiedono di poter avere una panoramica complessiva sui servizi di conciliazione famiglia lavoro (colonie, camp, corsi, campeggi ecc.), in collaborazione con l'ufficio istruzione, 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.

Colloqui di consulenza per i cittadini

Gli spazi di consulenza gratuita, con gli ordini professionali, hanno subito un rallentamento, dovuto soprattutto all'emergenza epidemiologica.

Nel 2022 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 67 colloqui.

Lo sportello '**Amico Geometra**', promosso in collaborazione con il Collegio Geometri Provincia di Trento ha avuto invece un drastico calo, solo 5 gli appuntamenti fissati, tale diminuzione è dovuta probabilmente al fatto che i cittadini preferivano rivolgersi direttamente ad un professionista che poi proseguisse per suo conto le pratiche edilizie per il 110.

Allo sportello territoriale per le associazioni, gestito da CSV, in collaborazione con l'Ordine dei Commercialisti si sono rivolte **5 associazioni**.

In totale gli utenti che si sono rivolti agli sportelli professionali sono stati 77.

Riorganizzazione spazi fisici dell'URP

A fine anno sono stati riorganizzati gli spazi fisici dell'ufficio in modo da garantire una maggiore accoglienza e una maggiore privacy ai cittadini.

Presso la portineria Infocomune si svolgono le operazioni veloci di prima informazione, orientamento, di consegna di documenti, di controllo degli accessi (es. certificazioni covid).

Lo spazio di accoglienza è utile per orientare e velocizzare l'accesso dei cittadini agli uffici. Risulta però altrettanto fondamentale garantire equità di trattamento, riservatezza e attenzione agli utenti, per questo la dislocazione in stanze chiuse risulta auspicabile per una migliore erogazione del servizio.

Tra gli strumenti informatici utili risulta essere il doppio monitor che consente agli operatori di svolgere quell'attività di formazione e addestramento del processo di digitalizzazione in corso.

La sede distaccata di via Portici n. 45, prima destinata allo sportello periferico del FSE Ad Personam, che ha di recente centralizzato l'operato nella sede di Trento, è stata messa a disposizione dell'ufficio tributi.

E' attiva inoltre una collaborazione con alcuni enti pubblici, in particolare il Tribunale, per la messa a disposizione di spazi riservati destinati alle attività di mediazione civile e penale.

Conclusioni

Gli ultimi tre anni di attività dell'URP sono stati dedicati in gran parte alla gestione delle emergenze dei cittadini, l'emergenza Covid e poi lo scoppio della guerra in Ucraina hanno impattato notevolmente sulla vita quotidiana di cittadini e imprese. Purtroppo è stato dato uno spazio residuale all'attività di valutazione, inclusa l'attività di customer satisfaction che all'ufficio preme garantire.

Oltre alla formazione degli operatori e al miglioramento organizzativo, che non dovrebbe mai mancare, ci auguriamo che la valutazione e la partecipazione dei cittadini nella rilevazione della qualità dei servizi possano entrare a far parte dell'attività quotidiana dell'ufficio.