



COMUNE DI ROVERETO
Servizio Segreteria generale

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

Resoconto attività Anno 2024

*Senza l'interazione con gli altri non esistiamo,
è solo nella collaborazione e nello scambio tra cittadini/e e URP, tra URP e uffici
comunali, tra URP ed altri enti, che ritroviamo il senso del nostro agire,
che siamo utili ed efficaci alla città di Rovereto e oltre.*



Rovereto, dicembre 2025

Premessa

Con questo documento desideriamo, da una parte, fornire una sintesi del lavoro svolto dall'Ufficio Relazioni con il pubblico nell'anno 2024, dall'altra ripercorrere i passi fondamentali intrapresi dall'URP, dall'entrata in vigore della norma che lo istituiva, ad oggi.

Riteniamo che ripercorrere il passato serva a strutturare meglio il presente ma con uno sguardo sempre aperto alle prospettive future.

Buona lettura!

Il personale dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

Storia dell'URP nel Comune di Rovereto

L'Ufficio Relazioni con il pubblico nacque negli anni '90 per realizzare i principi di trasparenza e partecipazione all'azione amministrativa, annunciati dalla legge 241/1990 (Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi). Il legislatore volle probabilmente individuare uno strumento che potesse avvicinare l'ente pubblico ai cittadini e alle imprese, negli anni della crescita economica, laddove la burocrazia e tutto ciò che rappresentava potevano ostacolare o rallentarne lo sviluppo.

Nel 1993, con il decreto legislativo n. 29, le pubbliche amministrazioni dovettero pertanto individuare, nell'ambito del proprio ente, un 'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico'.

A Rovereto, nell'anno 1994 venne incaricato un dipendente comunale di aprire degli spazi in via Portici, dove garantire l'apertura al pubblico (anche il sabato mattina) e creare un punto di contatto senza però strutturare l'erogazione di servizi. L'esperienza si rivelò piuttosto limitata tanto che nel 1995 venne affidata alla ditta Codess di Venezia l'organizzazione dell'URP accanto all'Informagiovani, cioè un servizio deputato ad avvicinare i giovani alle opportunità formative e di lavoro, in un'epoca ancora priva di Internet.

Venne individuata una sede centrale, a piano terra di Palazzo Balista, in corso Rosmini. L'azienda cercò di strutturare una banca dati di informazioni, di interfacciarsi con gli uffici comunali, di creare attività di comunicazione pur riscontrando alcune criticità: la collocazione fisica decentrata, il personale esterno all'ente, l'identità poco chiara dell'URP rese difficile l'integrazione completa dell'URP e non sempre si riuscì a fornire una risposta completa e puntuale ai cittadini.

Nel 1994 la Presidenza del Consiglio dei Ministri emanò una direttiva rivoluzionaria denominata 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici'. Tale documento definiva i valori dell'agire amministrativo (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritti di scelta, **partecipazione** - intesa non solo come diritto di accesso di cui alla legge 241/90 ma anche come partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico). Veniva evidenziato il concetto di **tutela** e definita la procedura di segnalazione e di reclamo (L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate). Venivano inoltre individuati gli strumenti dell'azione amministrativa (standard di qualità, modalità di rapporto tra ente e cittadino, semplificazione delle procedure, carta dei servizi).

La direttiva offriva indicazioni precise anche sugli orari di apertura al pubblico 'L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane'.

Gli effetti della circolare a Rovereto portarono alla realizzazione nell'agosto del 1995 della prima Carta dei servizi dell'ente.

Ma fu con la Legge 150/2000 'Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni' che all'art. 8 venne più completamente precisata la funzione dell'URP e, staccata, all'art. 9, la funzione dell'ufficio stampa.

A Rovereto, chiusa alla fine degli anni '90, l'esperienza di CODESS e la sede di largo Posta, l'URP venne rivalutato come ufficio interno all'amministrazione.

Nel 2003, conclusasi la ristrutturazione di palazzo pretorio, all'URP venne assegnata una sede a piano terra (spazio ora denominato sala ex urp), luogo deputato all'accoglienza e alla messa a disposizione di informazioni. All'interno venne collocato anche il centralino, mentre l'attività di comunicazione istituzionale venne affidata alla segreteria del sindaco, che si occupò anche dello sviluppo del sito web e di innovativi progetti di comunicazione. Tra questi va menzionato senza dubbio il progetto DIMMI (Cosmos manda un sms al 333 8888188), sviluppato nel 2007 grazie al Consorzio dei Comuni Trentini, si trattò del primo esperimento di intelligenza artificiale per la gestione delle risposte standard ai cittadini (orari degli uffici, turni farmacie ecc) funzionante attraverso un sistema di messaggistica istantanea.

In questi anni venne dato molto peso alla comunicazione istituzionale e l'attività si concentrò molto sulla gestione del sito web, sulla creazione di un giornalino, su attività di promozione, anche tramite eventi di rilievo.

All'interno dell'URP vennero comunque sviluppate alcune collaborazioni che ebbero una ricaduta positiva importante sui cittadini. A titolo esemplificativo citiamo l'accordo con il Consiglio Notarile per lo sportello di consulenza effettuata dai notai, e le attività con l'ufficio igiene per la gestione dell'anagrafe canina.

Nel 2010, liberati gli spazi a piano terra di Palazzo Pretorio per il trasferimento del Corpo di Polizia Locale presso la sede di via Parteli, l'URP venne riorganizzato negli spazi decisamente ampliati, e venne affiancato all'Ufficio Decentramento (ufficio deputato al rapporto con le circoscrizioni) e all'Ufficio Protocollo. Ed è proprio grazie alla presenza delle circoscrizioni che nacque l'idea di dare organicità alle segnalazioni dei cittadini. Venne così creato da un operatore del Servizio Informatica l'**applicativo Segnala**, che consentiva all'urp di registrare a pc l'attività dell'ufficio, le segnalazioni e i reclami dei cittadini.

Nel 2012, anche a seguito di minacce anonime al Sindaco in carica, si rese necessario rendere più presidiato l'ingresso al Municipio. Venne così realizzata una portineria (guardiola in legno) in ingresso di palazzo pretorio, e assegnata la gestione ad SMR (allora AMR). Con la creazione della portineria l'attività di accoglienza risultò più strutturata e all'urp poterono essere assegnate altre funzioni (es. pagamenti bancomat dei servizi, prenotazioni sale circoscrizionali) anche se non ancora risultò difficile riconoscergli una propria identità, distinta e chiara.

Nel 2013 con l'ultima modifica consiliare al 'Regolamento comunale per l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini' l'URP veniva per la prima volta citato negli atti comunali e ne veniva precisata la funzione:

Articolo 2

'1. Nell'ambito della struttura organizzativa del comune, è istituito un apposito ufficio addetto alla comunicazione con i cittadini ed alle relazioni con il pubblico.

2. *L'ufficio relazioni con il pubblico provvede, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:*

a) all'informazione dei cittadini sullo stato delle pratiche da essi avviate e sulle procedure necessarie per ottenere i provvedimenti richiesti;

b) alla comunicazione dei provvedimenti adottati e delle iniziative promosse dall'amministrazione comunale che siano di interesse generale;

c) alla informazione sugli strumenti di partecipazione e di consultazione previsti dallo statuto comunale e dai regolamenti comunali.'

Nello stesso regolamento venivano regolamentati gli istituti di partecipazione e disciplinato l'Albo delle associazioni, esistente allora solo nella versione cartacea.

Nel 2015 iniziò per l'URP del Comune di Rovereto una nuova fase durante la quale venne esaminato non solo il volume di attività dell'ufficio ma **il senso e il contenuto di quello che l'ufficio poteva offrire alla città**. Nella prima relazione specifica su tutta l'attività dell'URP, fatta a consuntivo, e scritta nell'ottobre del 2015, si legge: 'La visione deve mettere al centro il cittadino, i suoi bisogni, il suo poco tempo, le sue difficoltà finanziarie, il suo desiderio di superare la burocrazia, la sua necessità di avere risposte certe in tempi certi, ecc. Una volta chiara la visione, i servizi, le modalità di azione nascono e si sviluppano in maniera quasi automatica'.

L'URP non doveva essere il ricettacolo dei servizi che altri uffici non volevano o non potevano fare ma doveva assumere una propria identità specifica e riconosciuta.

Inizialmente vennero riorganizzati gli spazi fisici, staccando l'attività di front office dall'attività di back office. Venne riorganizzato il centralino telefonico, con l'attivazione di un risponditore automatico su 3 rami (anagrafe, tributi, urp), venne esternalizzata ad SMR la gestione della prenotazione delle sale circoscrizionali, dopo aver rivisto il relativo regolamento, vennero attivate nuove collaborazioni con INPS, per la creazione di un punto cliente e con il Collegio Geometri, per la creazione dello sportello Amico Geometra.

Nel 2016 venne revisionato e digitalizzato tutto l'**Albo delle associazioni**, con quasi 400 associazioni iscritte.

In quegli anni si iniziò a collaborare in maniera più diretta con l'azienda SMR, e, verificata la disponibilità degli operatori presenti, si riuscì ad ampliarne il mansionario, ottimizzando al meglio il monte ore lavorativo degli addetti alla portineria (dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì per 40 ore settimanali ad operatore). Il connubio SMR-Comune funzionò fin dall'inizio, grazie alla motivazione e all'impegno degli operatori ma anche grazie all'attività formativa costante garantita dagli operatori comunali.

Si superò il concetto che la portineria non costituiva solamente un punto di apri porta, ma un luogo di accoglienza e di prima informazione.

Nel 2017 si arrivò a concretizzare lo **sportello unico per le associazioni**, a tale scopo fu 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 fu riservata alla creazione di uno strumento di facile consultazione e compilabile online, anche per ridurre l'utilizzo di moduli cartacei. Contestualmente prendeva avvio la Riforma del Terzo settore e per introdurre al tema le associazioni a dicembre 2017 venne organizzato un incontro formativo con alcuni esperti in materia.

Sempre nel 2017 si ritenne fondamentale adottare una **Carta della Qualità**, che potesse definire i principi e i contenuti dell'attività URP.

Nel 2018, attraverso la regia della Direzione generale, in collaborazione con il Consorzio dei Comuni Trentini, venne attuata, all'interno del Piano Formativo, un'analisi trasversale delle criticità organizzative che non agevolavano il rapporto, la relazione tra cittadini ed Amministrazione e vennero individuate alcune azioni concrete per favorire il flusso di accesso ai servizi da parte degli utenti. Il progetto, denominato **Casa Comune**, proseguì nell'anno 2019 con la messa a punto di una serie di servizi e di miglioramenti organizzativi, finalizzati a rendere l'Amministrazione comunale una Amministrazione sempre più 'cittadino centrica'. Alcune azioni migliorative messe a punto a conclusione del progetto proseguono tuttora.

Nel 2019 l'URP realizzò una collaborazione con Non profit network CSV Trentino, che in sinergia con l'Ordine dei Commercialisti di Rovereto e Trento, garantiva alle associazioni uno **sportello territoriale di consulenza** sulla riforma del terzo settore, uno spazio usufruibile gratuitamente da tutte le associazioni della Vallagarina, per la messa a punto dei primi adempimenti legati alla Riforma del Terzo Settore.

Sempre nel 2019, in collaborazione con il Servizio Informatica, prese avvio **ViviRovereto**, l'agenda digitale partecipata, alla quale aderirono le associazioni iscritte all'albo.

Negli anni 2020 e 2021 l'URP si concentrò ad aiutare i cittadini durante l'emergenza sanitaria Covid. In quel periodo il contatto telefonico fu fondamentale e fu necessario implementare il personale addetto al centralino.

A fine 2020 l'URP divenne, su richiesta della PAT, sportello territoriale Lepida, per il rilascio delle identità digitali **SPID**.

Nel 2022, dopo un aumentato bisogno da parte dei cittadini di venir aiutati nell'accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione, venne istituito attraverso un progetto di servizio civile provinciale, il servizio di **Aiuto digitale**.

Sempre nel 2022 l'URP collaborò in maniera importante al rifacimento del **nuovo sito web**, insieme agli operatori di protocollo e informatica. 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, doveva rispettare gli standard stabiliti dal Codice per l'Amministrazione digitale, oltre che avvalersi del modello del Cloud della PA.

Venne fatto un lavoro di squadra, venne formato un gruppo di lavoro interno composto dal Servizio Informatica e dal Servizio Direzione generale, e coordinato dall'Ufficio Comunicazione. L'aggiornamento del sito viene ora curato da una redazione centrale che fa capo all'URP.

Nel 2023 l'Amministrazione comunale decise di implementare il personale assegnato all'URP, anche per mettere a sistema alcuni servizi divenuti ormai indispensabili.

Durante l'estate fu elaborata una **guida eventi** dal titolo 'Organizzare un evento, un'iniziativa, una manifestazione pubblica' per informare, orientare, fare chiarezza e facilitare l'organizzatore di eventi nell'espletamento delle procedure amministrative per la buona riuscita delle manifestazioni e fu elaborata una pagina dedicata sul sito dove reperire tutte le informazioni e la modulistica.

Abbiamo ripercorso la storia perché riteniamo che sia dalla comprensione del passato che si costruisce il futuro. Negli ultimi anni l'URP è riuscito a costruirsi un'identità, sempre più riconosciuta dai cittadini che ora lo considerano un punto di riferimento importante per la città.

Dati generali attività 2024

Attualmente l'accesso dei cittadini all'URP avviene tramite l'accesso fisico, telefonico e telematico.

L'accesso fisico è garantito da un orario di apertura molto ampio. Infocomune, che si occupa di infodesk, garantisce la presenza dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

L'URP si occupa di servizi un po' più complessi, e garantisce la presenza da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 il pomeriggio, da lunedì a giovedì generalmente dalle 13.00 alle 16.00. Per questioni organizzative e logistiche, attualmente è preferibile l'accesso su appuntamento.

L'accesso telefonico viene sempre presidiato dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio.

L'accesso telematico dell'urp viene presidiato da lunedì al venerdì, vi è una mail istituzionale alla quale si cerca di dare una risposta al cittadino nell'arco massimo di 15 giorni, attualmente la media di risposta è di massimo due giorni.

1. Cittadini e digitalizzazione

Nel 2024 l'U.R.P. si è concentrato particolarmente sul servizio di **aiuto digitale**.

Si tratta di un bisogno specifico manifestato dai cittadini, che chiedono il supporto per apprendere i servizi digitali offerti dalla Pubblica amministrazione. Lo sportello **Aiuto digitale**, nato in periodo Covid, è stato strutturato inizialmente attraverso un progetto di servizio civile nel 2021, e successivamente è andato via via potenziandosi. Attualmente i servizi per i quali si presta assistenza sono: SPID corretto utilizzo dell'identità digitale, procedura di sblocco e rinnovo password, uso dell'applicazione, registro elettronico ISIApp Vivo Scuola, e Simeal per asili nido, ComunicApp per mensa scolastica, installazione app e utilizzo, prenotazione appuntamenti on line (passaporto, appuntamenti booking Filavia), accesso a documenti anagrafici on line tramite spid o carta d'identità elettronica, utilizzo servizi on line della Provincia autonoma di Trento, utilizzo applicazione Azienda provinciale per i servizi sanitari (App Trec +, app Trec mamma +), iscrizioni on line ai servizi della Pubblica amministrazione (Università Età Libera, scuole, concorsi, domande alloggio ecc), aiuto caricamento dati sito ARERA per bonus gas, installazione applicazione Myinps.

Per riuscire a garantire un servizio puntuale gli operatori devono essere messi nelle condizioni di essere formati dai vari enti o uffici (ad esempio con la Comunità della Vallagarina è stata attuata una collaborazione per le domande alloggio).

2. Cittadini e informazione

Rileviamo in questi ultimi anni un proliferare immenso di informazioni, ed il cittadino risulta spesso confuso, non sa come selezionare ciò che arriva su più canali, quando si rivolge a noi spesso ha prima consultato il web. Negli ultimi anni l'impiegato comunale URP non si limita più a erogare servizi/informazioni ma diventa sempre più un **consulente del cittadino**.

Abbiamo ritenuto utile in alcuni casi bonificare le informazioni, creando dei brevi documenti che possano fare ordine e riportare alla correttezza e serietà dei contenuti.

Ad esempio l'informazione alle famiglie sulle opportunità estive di conciliazione rappresenta un servizio sempre molto richiesto e atteso. Già ad aprile i genitori iniziano a chiedere quali sono i centri estivi attivi in città.

3. Cittadini e partecipazione

L'URP ha un'**interazione continua con i cittadini** che partecipano attraverso segnalazioni, richieste alla vita della comunità. Sono cittadini che amano la propria città, che desiderano essere attivi. Il dialogo va però coltivato e tutto ciò richiede tempo, preparazione e soprattutto una forte collaborazione con gli altri uffici.

4. Cittadini e servizi di altri enti

Nel momento in cui il cittadino viene messo al centro dell'azione amministrativa, diventa auspicabile che siano gli enti ad unirsi per dare una risposta completa ed efficace.

L'URP finora ha adottato una serie di collaborazioni, sfociate in alcuni casi in convenzioni o accordi e sono:

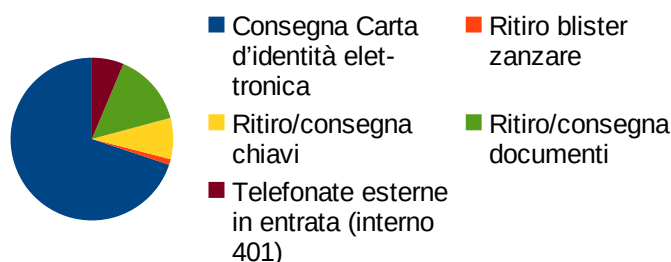
- **INPS**, convenzione in atto per la gestione punto cliente di servizio,
- **Ordine degli Avvocati di Rovereto**, convenzione in atto per lo sportello 'Avvocato in Comune',
- **Collegio dei Geometri**, convenzione in atto per lo sportello 'Amico Geometra',
- **Ministero dell'Interno Questura di Trento** 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, visite guidate a Palazzo Pretorio,
- **SMR**, servizio di ritiro e consegna chiavi circoscrizionali – previsto nel contratto di servizio,
- **Dolomiti Ambiente**, collaborazione – non formalizzata – per la raccolta di segnalazioni, per il supporto informativo su distribuzione sacchi, presidi sanitari, tariffazione ecc,
- **SET e Novareti**.

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 2024 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 **5.926** carte d'identità elettroniche.

Consegna CIE	5926
Ritiro blister zanzare	96
Ritiro/consegna chiavi	692
Ritiro/Consegna documenti	1229
Telefonate in entrata (interno 401) da esterni	537



Totale	8.480
--------	-------

Contatti telefonici e attività URP

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 gennaio 2024 è stato rivisto il messaggio del risponditore automatico per renderlo più rispondente alle esigenze dei cittadini.

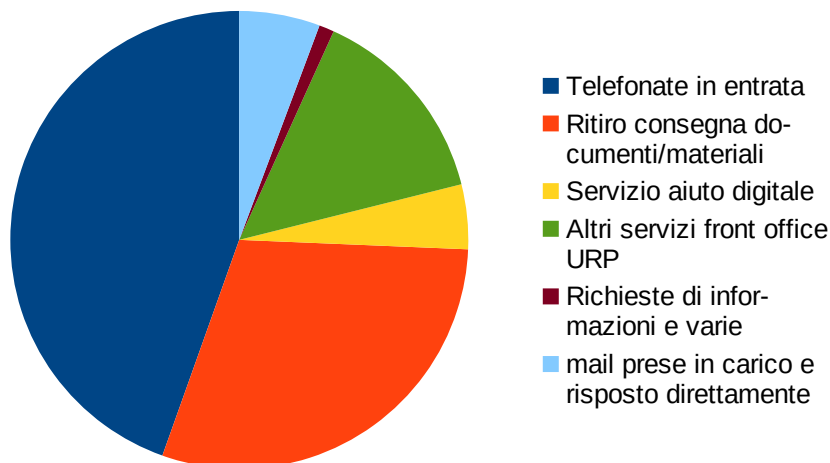
Nel 2024 l'URP ha gestito in totale **11.725** telefonate in entrata dall'esterno, si tratta per lo più di cittadini che hanno necessità di essere orientati, di ricevere informazioni o di chiedere un appuntamento per i servizi dell'ufficio.

Sono **169** i cittadini che hanno composto il numero verde per accedere al servizio telefonico. Il numero esiguo è dovuto alle tariffe telefoniche agevolate dei cellulari che consentono il traffico telefonico a costi contenuti.

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

Telefonate in entrata	11725
Ritiro consegna documenti/materiali	7843
Servizio aiuto digitale	1200
Altri servizi front office URP	3772

Richieste di informazioni e varie	279
mail prese in carico e risposto direttamente	1500
Totale	26319



Oltre alla cura del contatto telefonico, è in continua espansione il servizio di aiuto digitale con 1200 cittadini assistiti.

Segnalazioni dei cittadini

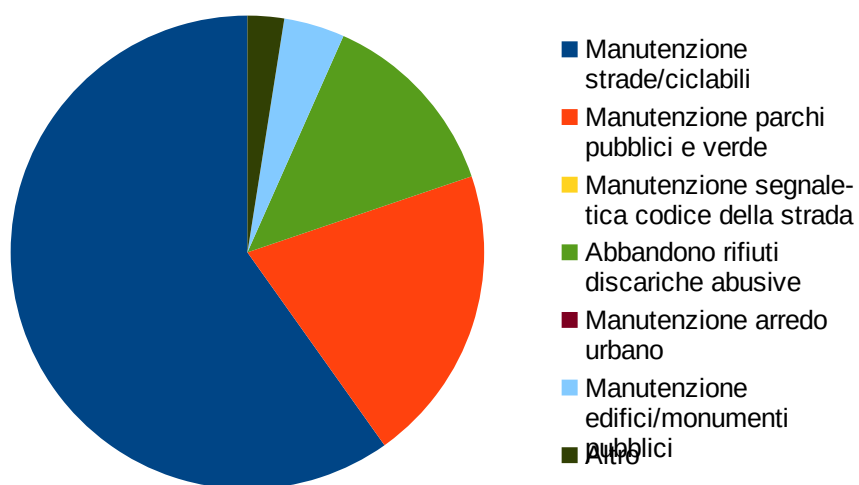
Le richieste registrate vengono distinte in: segnalazioni, richieste di intervento, suggerimenti e reclami. Viene definito reclamo quando il cittadino formula la questione in una modalità particolarmente aggressiva, o quando lamenta il continuo ripetersi di problematiche sulle quali esige che l'Amministrazione 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 2024 sono state inserite a sistema **722** 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 1500 mail).

Segnalazioni 2024	Numero	%
Segnalazioni chiuse	717	
Segnalazioni aperte al 31.12.2024	5	
	722	100,00%

Tipologia/argomento della segnalazione	Numero
Manutenzione strade/ciclabili	432
Manutenzione parchi pubblici e verde	147
Manutenzione segnaletica codice della strada	\
Abbandono rifiuti discariche abusive	95
Manutenzione arredo urbano	\
Manutenzione edifici/monumenti pubblici	30
Altro	18
Illuminazione pubblica	\
	722



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 2024 ha rilasciato **65** identità digitali. Il calo dei rilasci rispetto agli anni precedenti è dovuto all'implementazione della carta d'identità elettronica quale soluzione alternativa a SPID.

Attivazione CIE

La carta d'identità elettronica può essere abilitata ai servizi digitali, l'accesso è semplice e consente un'interazione veloce con i siti delle Pubbliche Amministrazioni. L'Ufficio ha assistito i cittadini all'attivazione della carta e alla formazione sul suo utilizzo.

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 2024 sono state abilitate **123** 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, oppure persone anziane che non possiedono smart phone.

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 2024 sono stati rilasciate **31** 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.

Aggiornamento sito web istituzionale

L'aggiornamento del sito web <https://www.comune.rovereto.tn.it/> è curato da una redazione centrale interna curata dall'URP. Gli uffici inviano il materiale da pubblicare/aggiornare alla

redazione centrale, attualmente composta da 4 operatori, impegnati anche in altre attività (2 del Servizio Segreteria generale, 1 del Servizio Finanze Programmazione e progetti europei, 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 2024 sono state circa **400** 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 2024 sono pervenute **3** segnalazioni riguardante la necessità di effettuare l'aggiornamento di una pagina o di rendere il contenuto più accessibile.

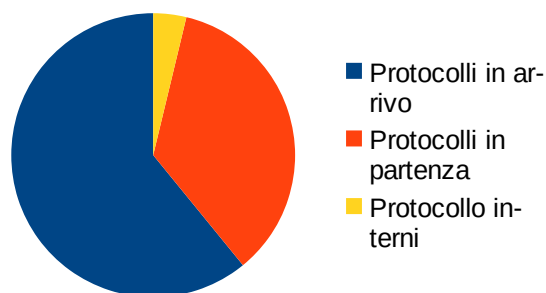
Attività di protocollo

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 attualmente coordinata dal Servizio Informatica. Nel 2024 è andato a regime il protocollo informatico gestito da **Pi.tre**, con la formazione degli operatori addetti all'attività di protocollazione.

Nel 2024 è stato implementato il servizio 'Libro firma', che consente la firma digitale dei documenti all'interno del gestionale del protocollo informatico.

Attività di protocollo

Protocolli in arrivo	47348
Protocolli in partenza	27472
Protocollo interni	2926
Totale	77746



Sportello unico associazioni

Nel 2024 l'ufficio ha raccolto **126** 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 **33**.

Nel 2024 l'ufficio ha messo a punto la procedura semplificata per le occupazioni di suolo pubblico occasionali, previste all'articolo 8 del regolamento sul canone unico patrimoniale.

In seguito sono pervenute **36** comunicazioni di occupazione di suolo pubblico.

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 2024 sono state iscritte all'albo **n. 3 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 22 novembre 2024 al 6 gennaio 2025, **n. 28 associazioni**. **La collocazione centrale, all'interno del percorso del mercato, ha senz'altro favorito l'accessibilità.**

Open Agenda – ViviRovereto

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

Come evidenziato dalle statistiche di accesso all'agenda se nel 2020 sono state 21.717 le visite al sito, mentre nel 2024 sono stati **132.458** gli accessi effettuati, segno di un aumentato gradimento da parte dei cittadini.

Risulta 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 **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 2024 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 **69** colloqui.

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

Attività formativa

Anche nel 2024 il personale ha avuto modo di ricevere una serie di occasioni formative sia su tematiche di interesse amministrativo che comunicativo-relazionale.

A dicembre 2024 l'URP, prima inserito all'interno della Direzione generale, è stato inquadrato sotto il Servizio Segreteria generale, all'interno del nuovo Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico.

Conclusioni

L'URP cerca di dare risposte alle richieste dei cittadini, nella consapevolezza che le tematiche sono le più diverse come pure gli interlocutori.

Finchè permarrà il rispetto e l'ascolto reciproco l'ufficio riuscirà ad ampliare e perfezionare i servizi richiesti.

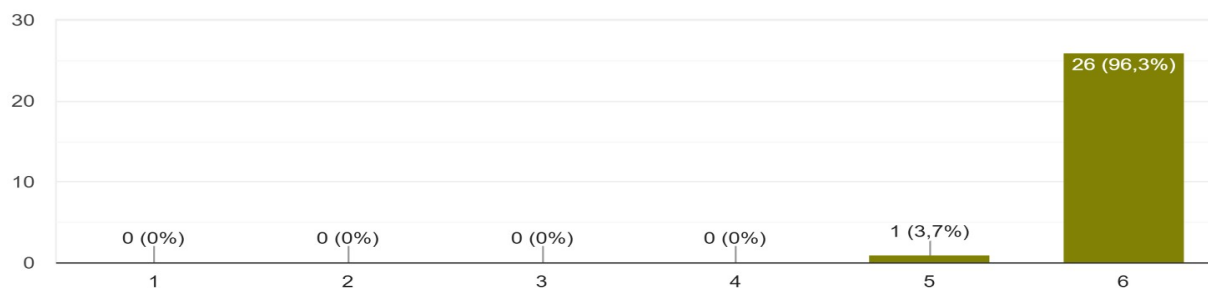
Allegati:

Risultati questionario di gradimento dei servizi URP 2024

Risultati questionario di gradimento – Anno 2024

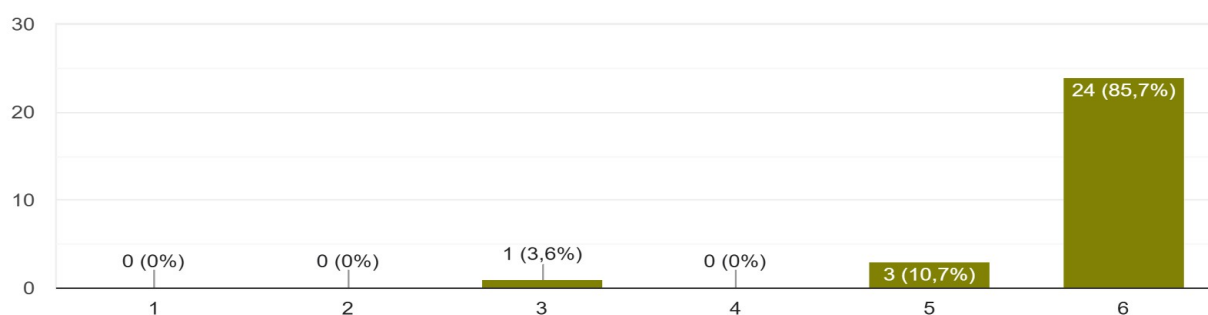
2. Come valuta la disponibilità e cortesia degli operatori? (1 pessima 6 ottima)

27 risposte



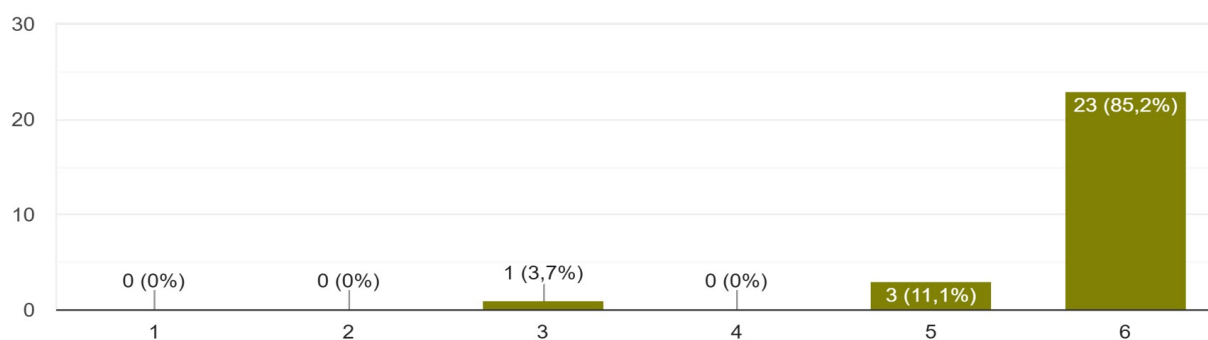
3. Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute? (1 pessima 6 ottima)

28 risposte



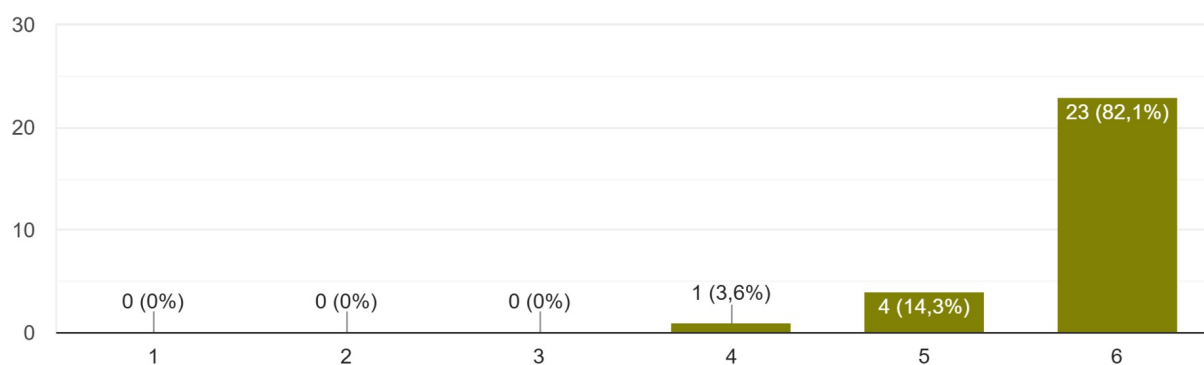
4. Come valuta la completezza e chiarezza delle informazioni/risposte ricevute? (1 pessima, 6 ottima)

27 risposte



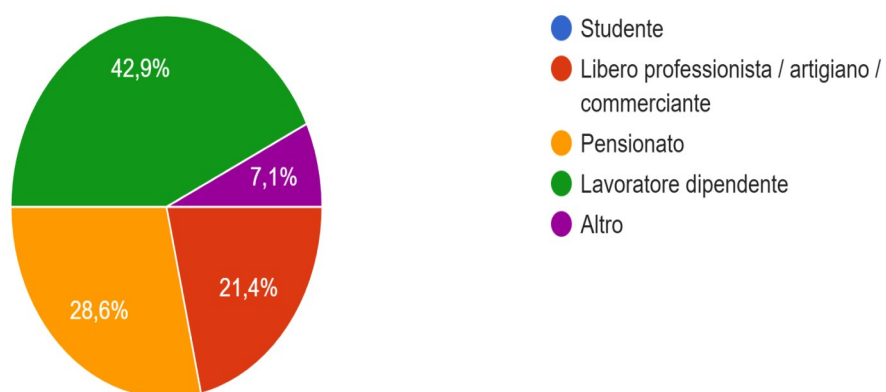
5. Come valuta la raggiungibilità dell'ufficio? (accesso telefonico, di persona, web ecc.) (1 pessima, 6 ottima)

28 risposte



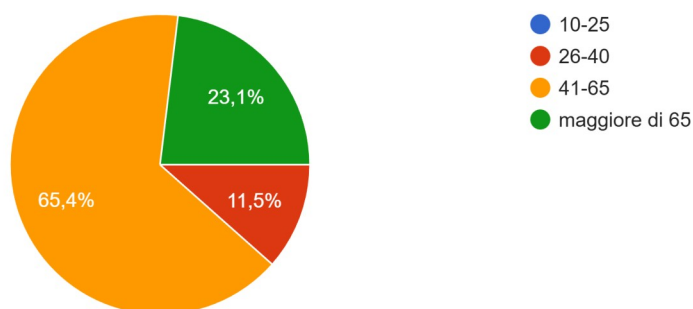
6. Professione

28 risposte



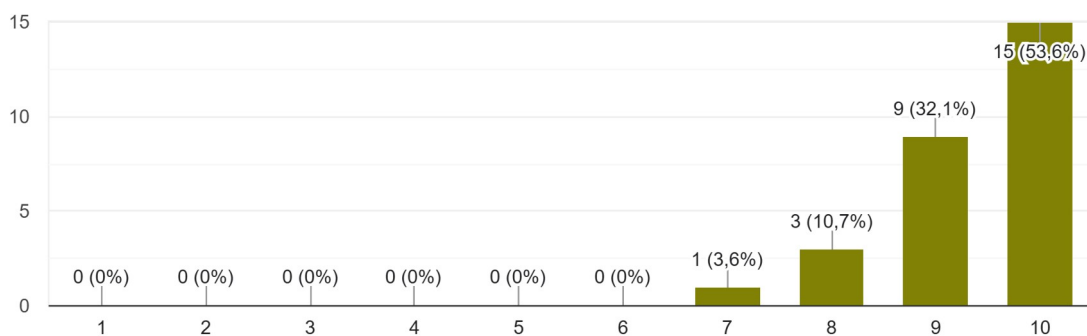
8. Età

26 risposte



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

28 risposte



10. Ha qualche suggerimento da darci? 7 risposte

nessun suggerimenti, continuate così grazie

Ottimo

No, gli operatori dell'urp sono stati molto gentili, professionali e competenti, non si può pretendere di più ce ne fossero persone così

Solito problemi di parcheggio

Sono soddisfatta

Buon lavoro

Complimenti. Risposta veloce ed esaustiva. Grazie mille.