

# URP

# Ufficio Relazioni con il Pubblico

---

## Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

**Anno 2024**



COMUNE DI TRENTO

trento



Paola Michelin  
Veronica Negriolli

## **Servizio Gabinetto e Pubbliche relazioni**

Dirigente: Giovanni Agostini

Capo ufficio: Andrea Pagnin



COMUNE DI TRENTO

trento

# Introduzione

L'**Ufficio relazioni con il pubblico - URP** rappresenta ormai da più di trent'anni il punto di contatto tra amministrazione e cittadini e cittadine. Un ruolo che negli anni è cresciuto ed evoluto per adeguarsi alle mutevoli esigenze e alle modalità di comunicazione. L'URP accompagna gli utenti nella ricerca di informazioni, agevola l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione, ascolta i suggerimenti e le segnalazioni dei cittadini veicolandoli ai servizi competenti, al fine di mettere in atto le misure utili per migliorare la qualità della vita cittadina.

Il documento riporta con l'ausilio di slides i principali dati dell'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico nel corso del 2024, che sinteticamente riassumiamo:

- i contatti totali (16.396) sono composti da informazioni (circa 79%) e da segnalazioni, suggerimenti e reclami (circa 21%);
- le richieste di informazioni sono diminuite del 4% circa, mentre le segnalazioni sono incrementate di oltre il 25%;
- aumentano i contatti dei cittadini attraverso le mail e SensoRcivico (entrambi di circa il 15%) e leggermente al front office (più del 2%).

Per quanto riguarda le **Informazioni**:

- le più numerose riguardano i Servizi ai cittadini e, di queste, la maggior parte riguarda l'ambito Urp/Spid, Affari demografici e Tributi e tariffe. Importante la richiesta di supporto per l'utilizzo e l'applicazione pratica di Spid (1.492 richieste), in parte gestita direttamente nel corso dello scorso anno dallo Sportello digitale del servizio civile digitale;
- forte aumento delle richieste di informazioni su Ambiente e territorio (oltre il 66%) e su Lavori pubblici (oltre il 46%).

Rispetto alle **Comunicazioni (segnalazioni, suggerimenti, reclami)**:

- sono in costante crescita (+ 25,38% rispetto al 2023);
- rispetto al 2023 di rileva l'aumento delle segnalazioni relative ai Lavori pubblici (oltre il 31%) trainate dalle tante segnalazioni per l'Illuminazione pubblica (oltre il 25%), la Manutenzione strade (quasi 43%) e le Reti idrauliche (oltre il 90%);
- in aumento (+ 23%) le segnalazioni relative alla Sicurezza urbana, vivibilità e decoro.



L'URP ha raccolto circa il 95% del totale delle segnalazioni, mentre le rimanenti sono state raccolte dalle Circoscrizioni e da altri Servizi, in particolare dal Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni (canali social, mail, "Aiutaci a migliorare"). La gestione delle relazioni tra Amministrazione e cittadini rispetto alle segnalazioni ha visto un più che soddisfacente rispetto dei termini fissati in 15 giorni o 30 giorni qualora sia prevista la collaborazione di soggetti gestori di servizi affidati all'esterno, nonché per procedure interne di particolare complessità che coinvolgono una pluralità di strutture.

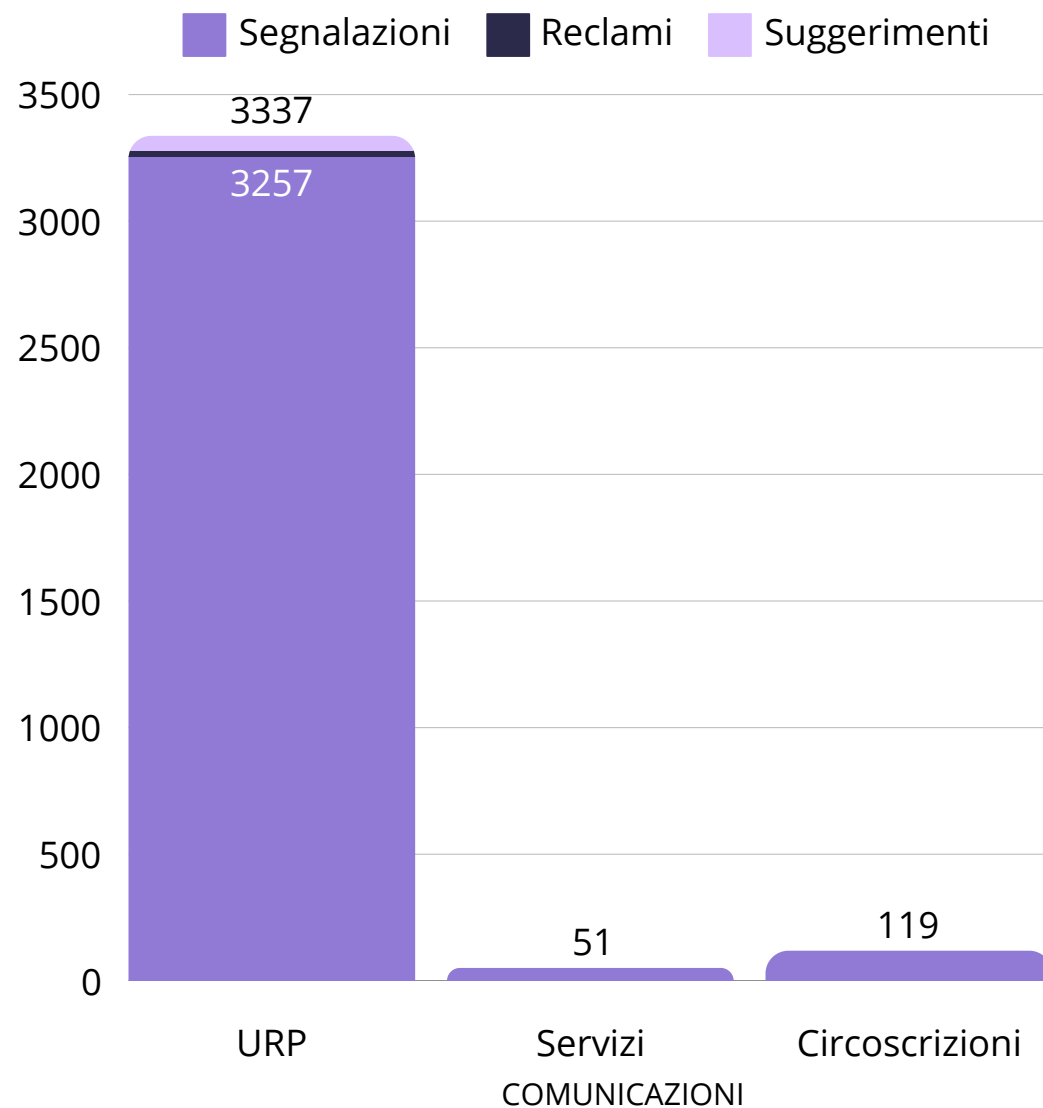
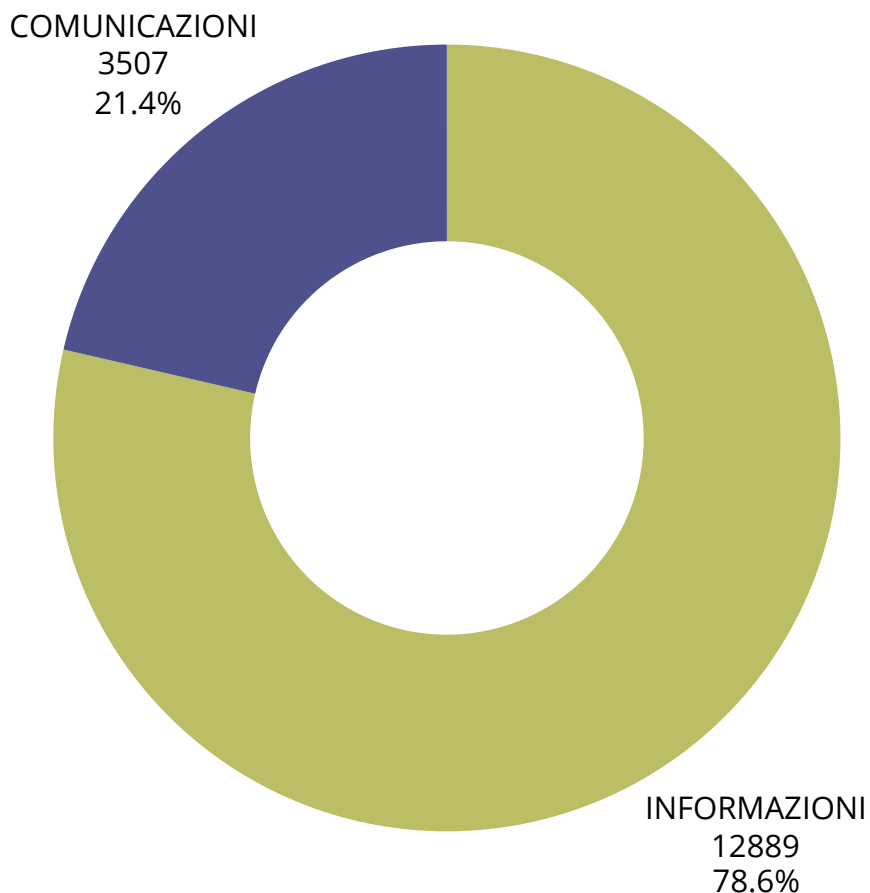
### **ALTRE ATTIVITA' DELL'URP**

Oltre ad essere un canale di comunicazione con la cittadinanza l'Ufficio relazioni con il pubblico, in collaborazione con diversi Servizi comunali, rappresenta un punto di riferimento rispetto ad alcuni progetti/attività dell'amministrazione quali:

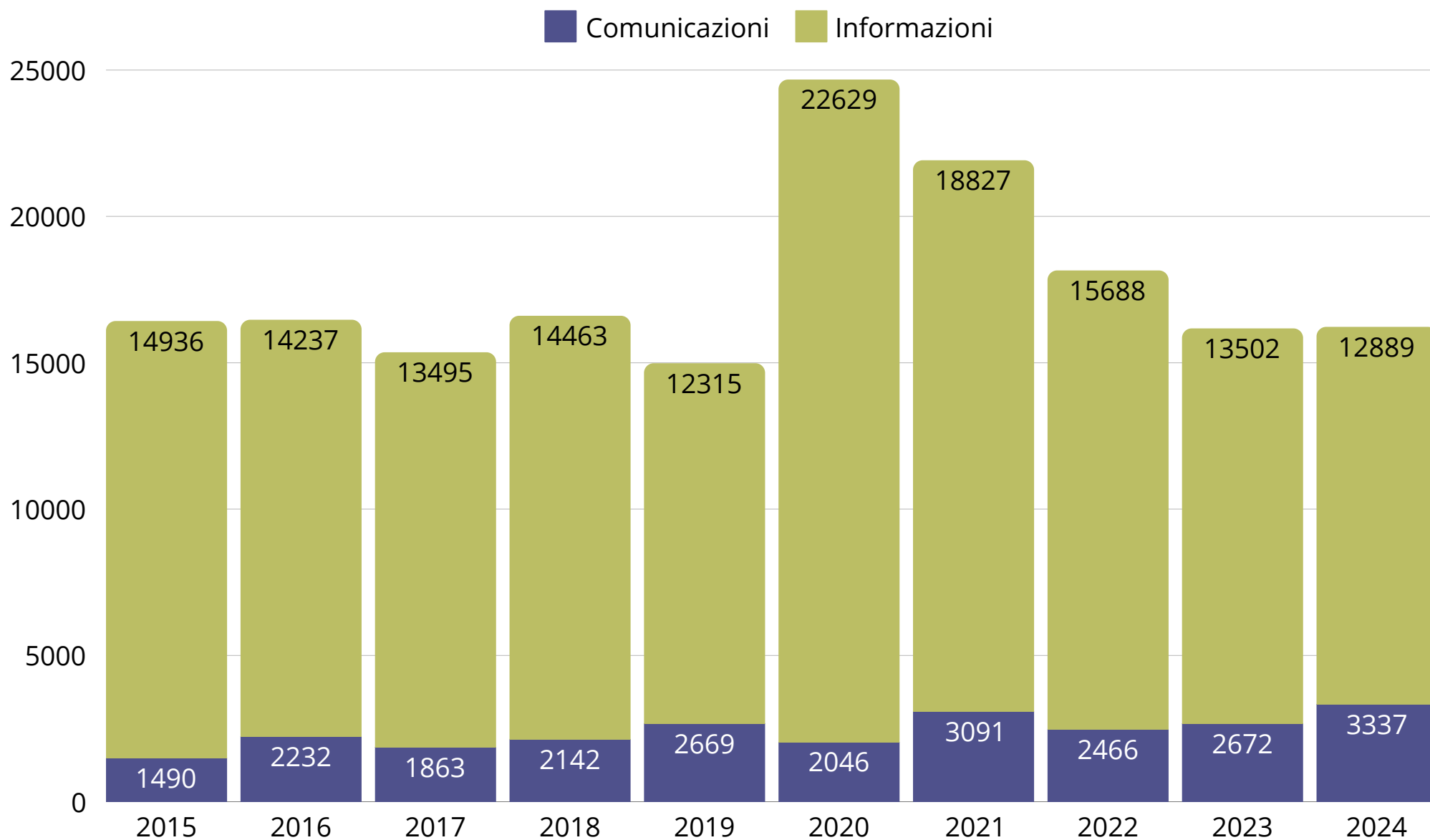
- Bike to work
- distribuzione kit antizanzare
- distribuzione bidoncini olio esausto
- Targa la bici
- C'entro in bici
- richiesta cancellazione graffiti e imbrattamenti
- richiesta accesso agli atti
- aggiornamento del sito dell'ente in alcune sue aree (es. sale, associazioni, mercati)



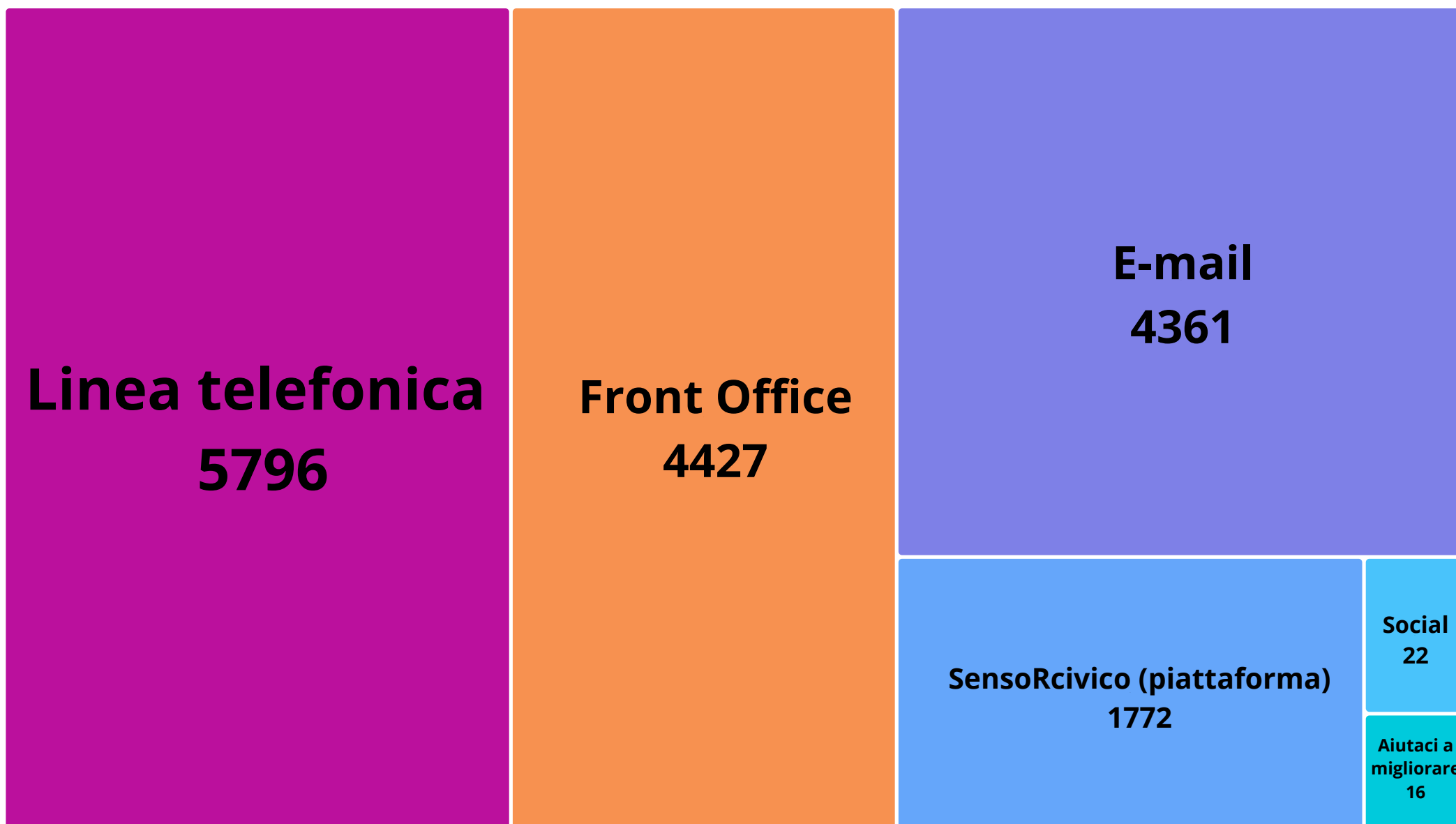
# Contatti tra Comune e cittadinanza 2024



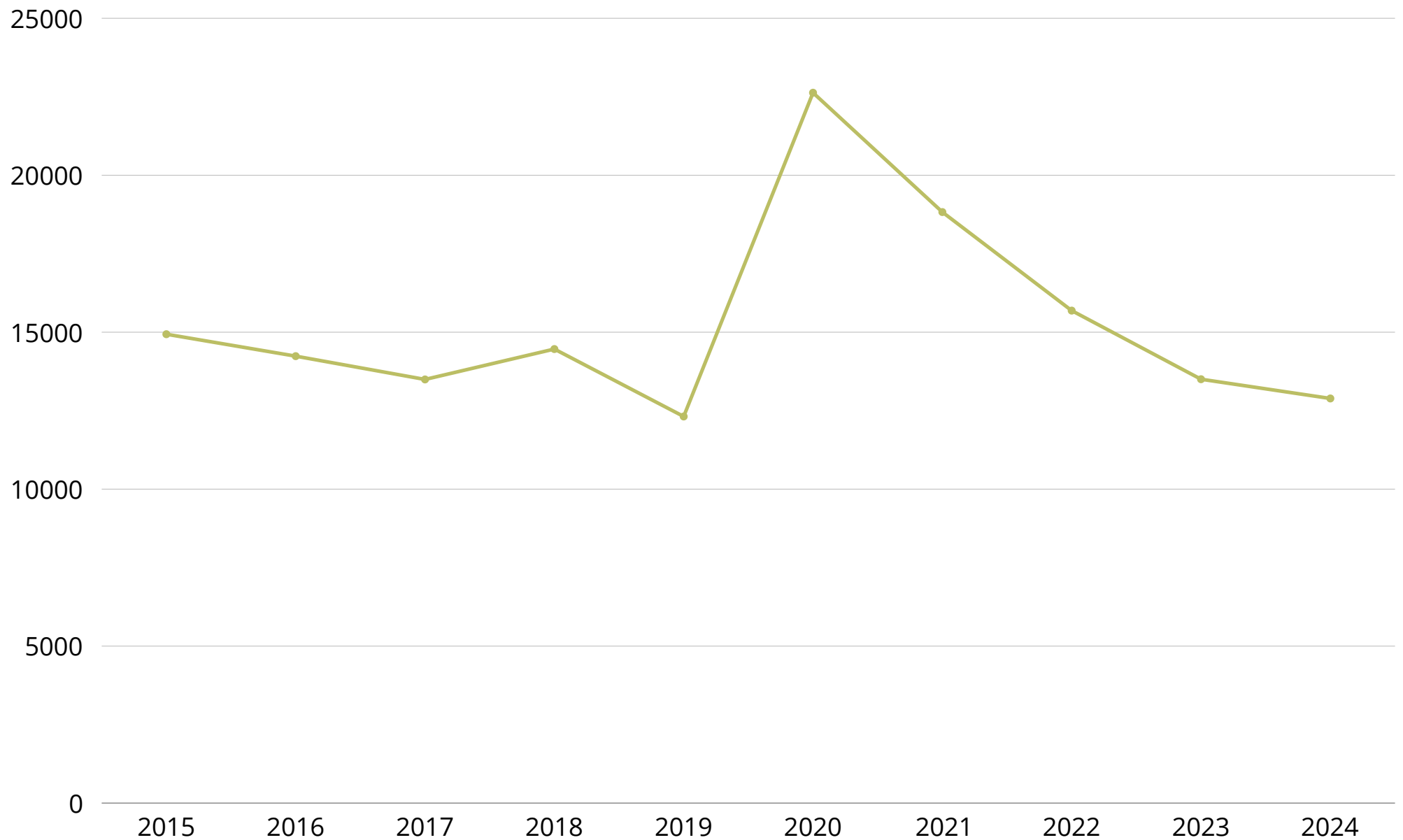
# Numero di contatti dell'URP dal 2015 al 2024



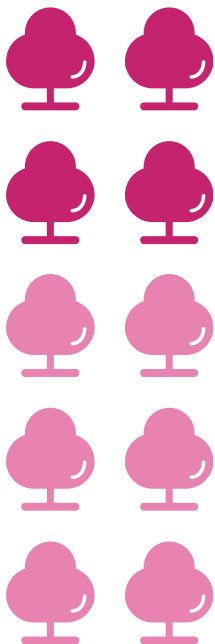
# Modalità di contatto nel 2024



# Trend delle informazioni

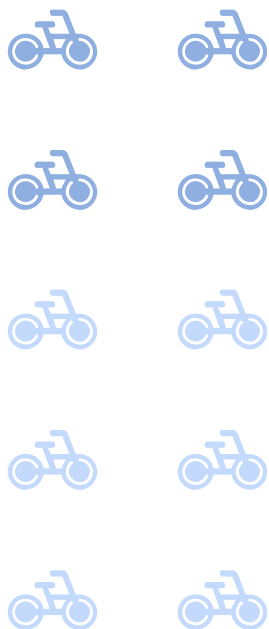


# Trend delle informazioni dal 2023 al 2024



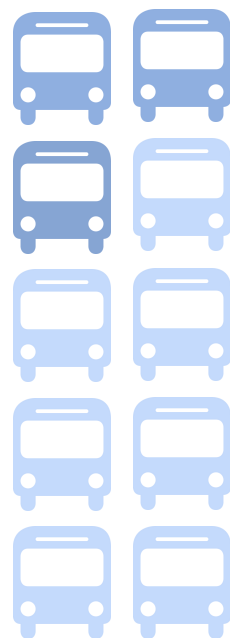
Verde e  
giardini

**+41,83%**



Mobilità  
ciclabile

**+39,36%**



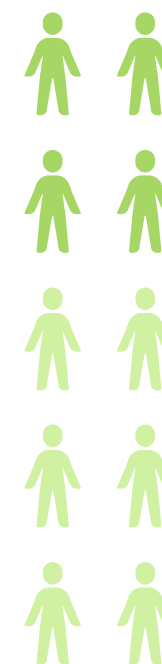
Trasporti e  
fermate e bus

**+30,30%**



Manutenzione  
strade

**+73,86%**



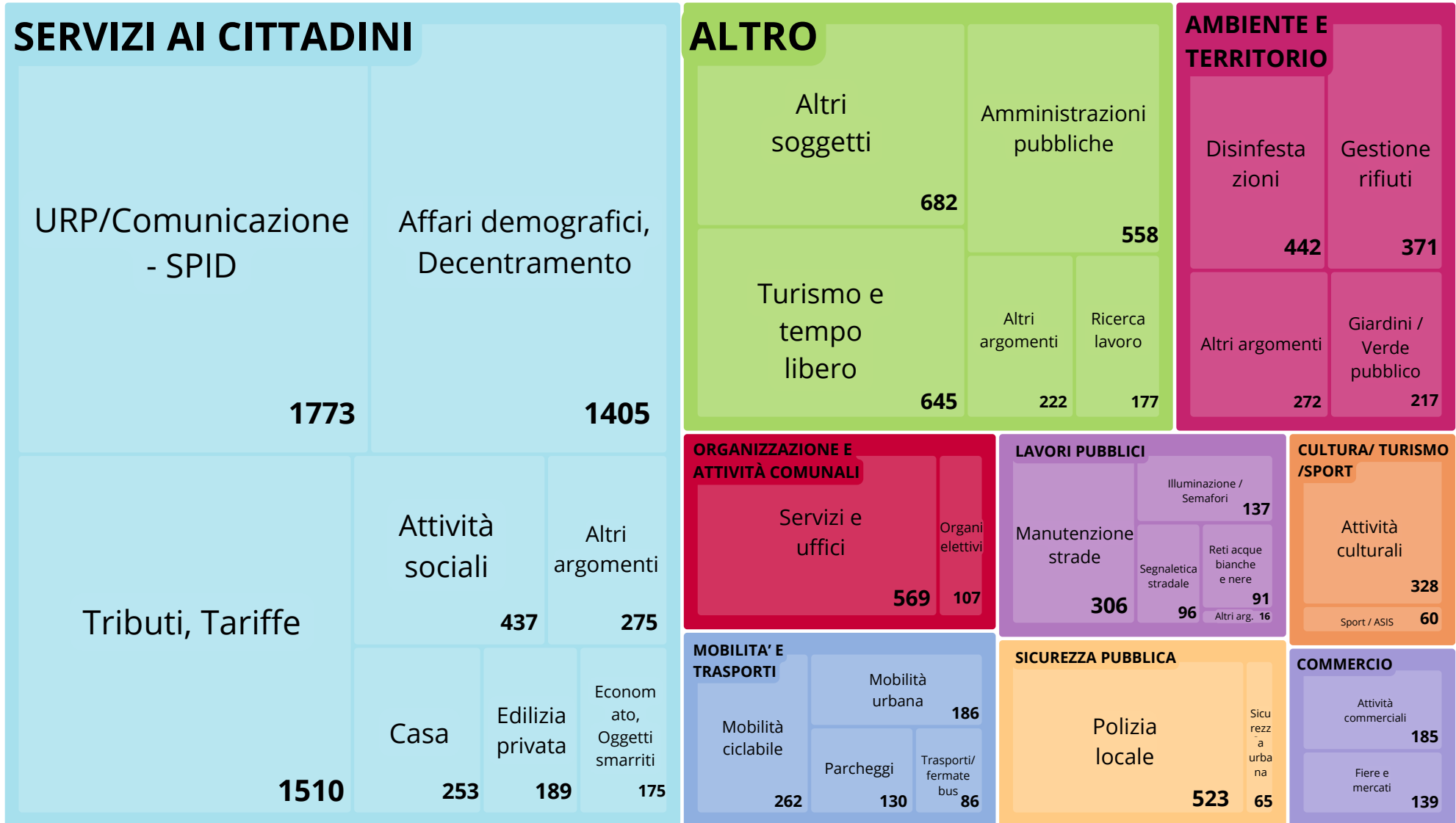
Altri  
soggetti

**+44,49%**



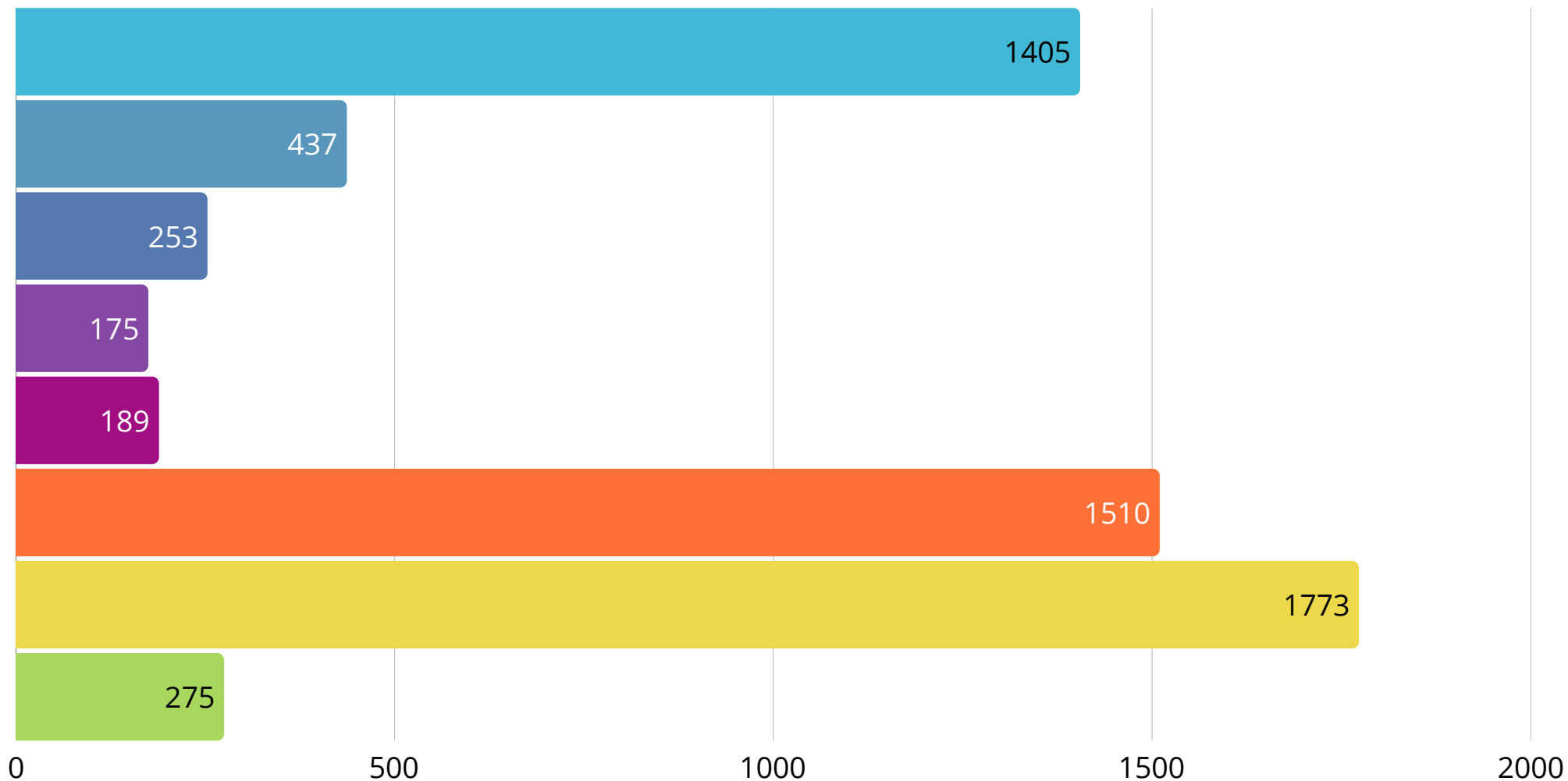
# Informazioni: argomenti

Totale = 12889



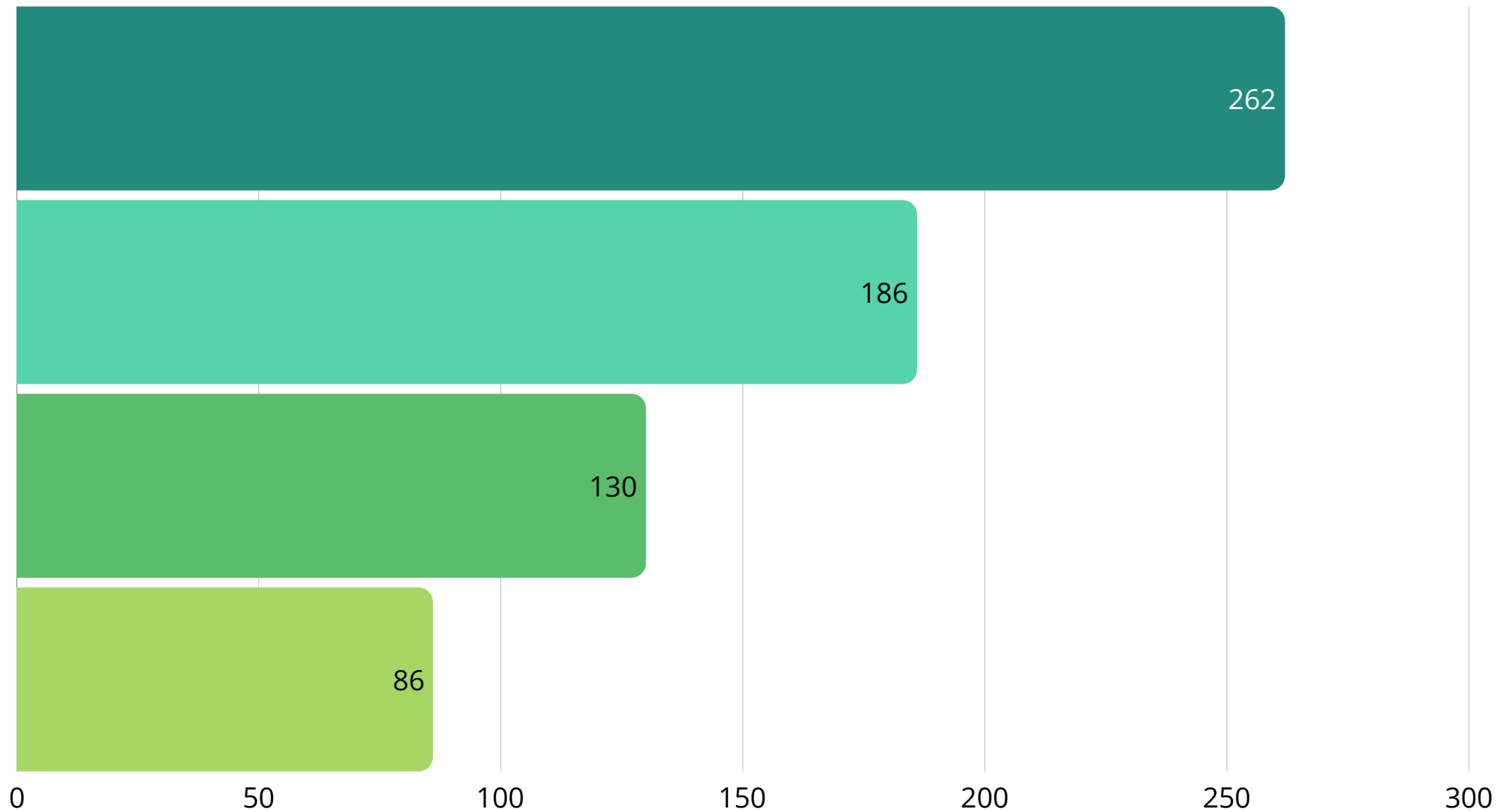
# Informazioni: SERVIZI AI CITTADINI

Affari demografici / decentramento   Attività sociali   Casa   Economato - Oggetti smarriti  
Edilizia privata   Tributi / Tariffe   URP / Comunicazione - SPID   Altri argomenti



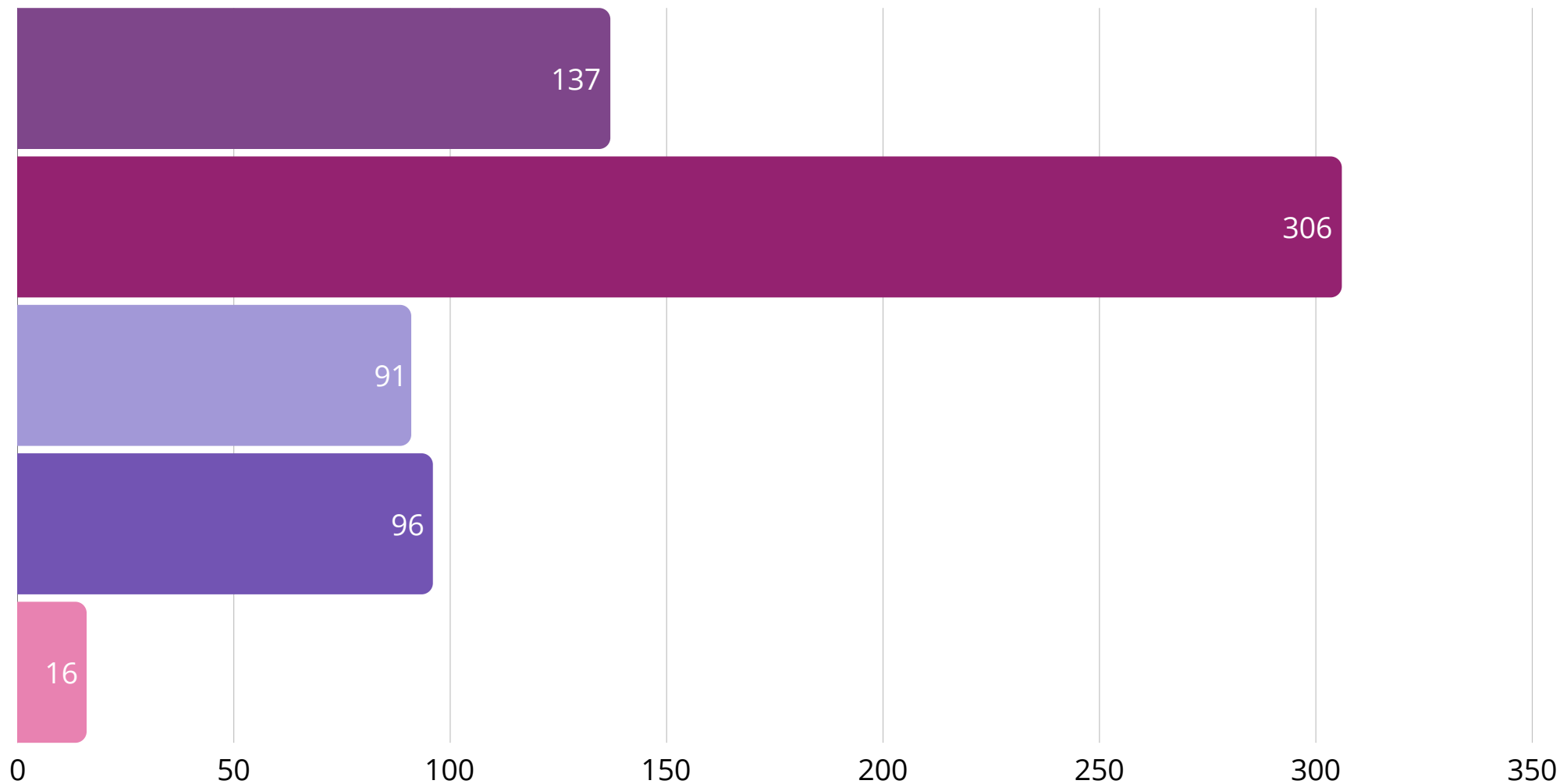
# Informazioni: MOBILITA' E TRASPORTI

Mobilità ciclabile   Mobilità urbana   Parcheggi   Trasporti e fermate bus



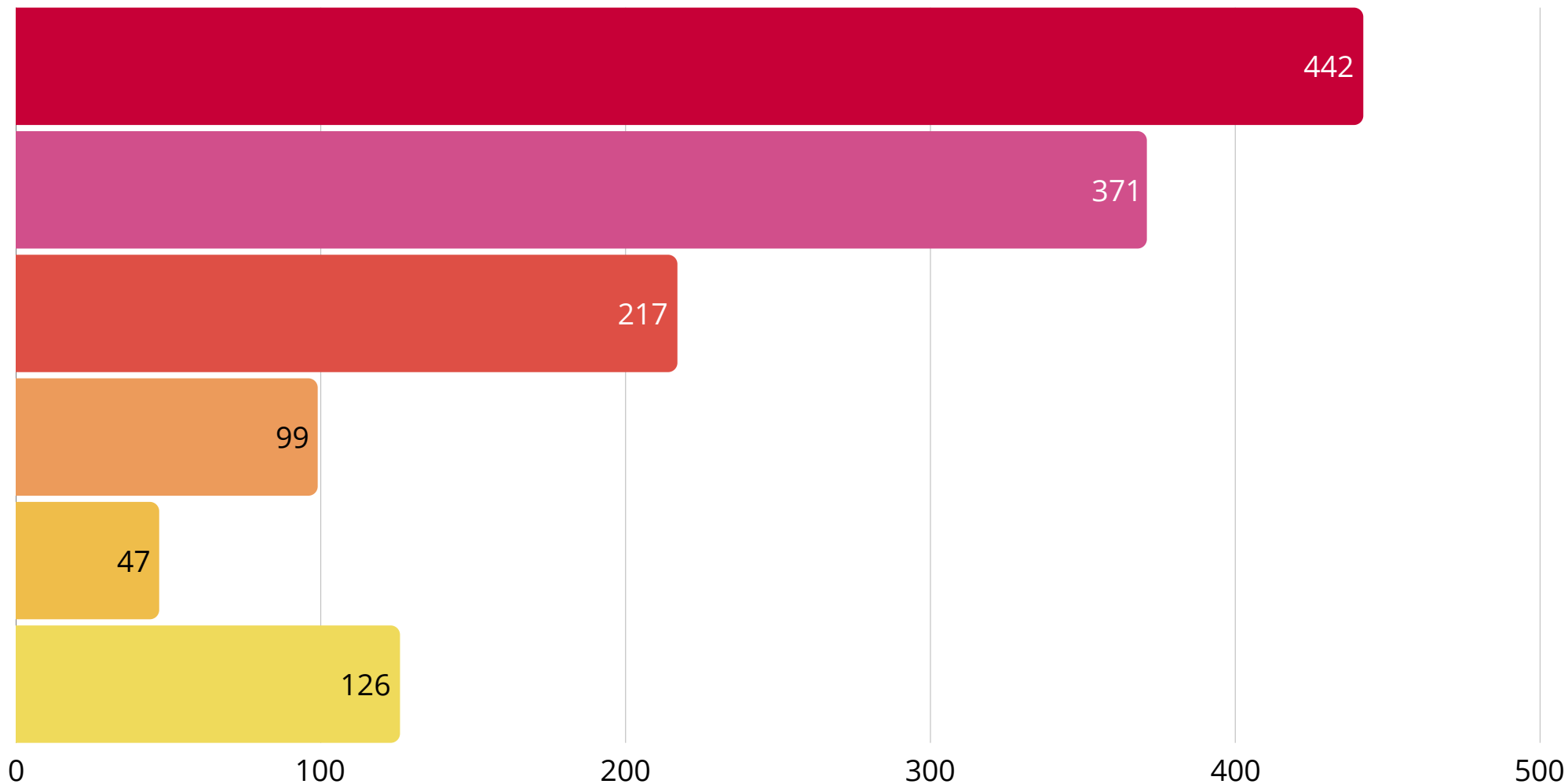
# Informazioni: LAVORI PUBBLICI

- Illuminazione / Semafori
- Manutenzione strade
- Reti acque bianche e nere
- Segnaletica stradale
- Opere stradali e opere pubbliche non stradali

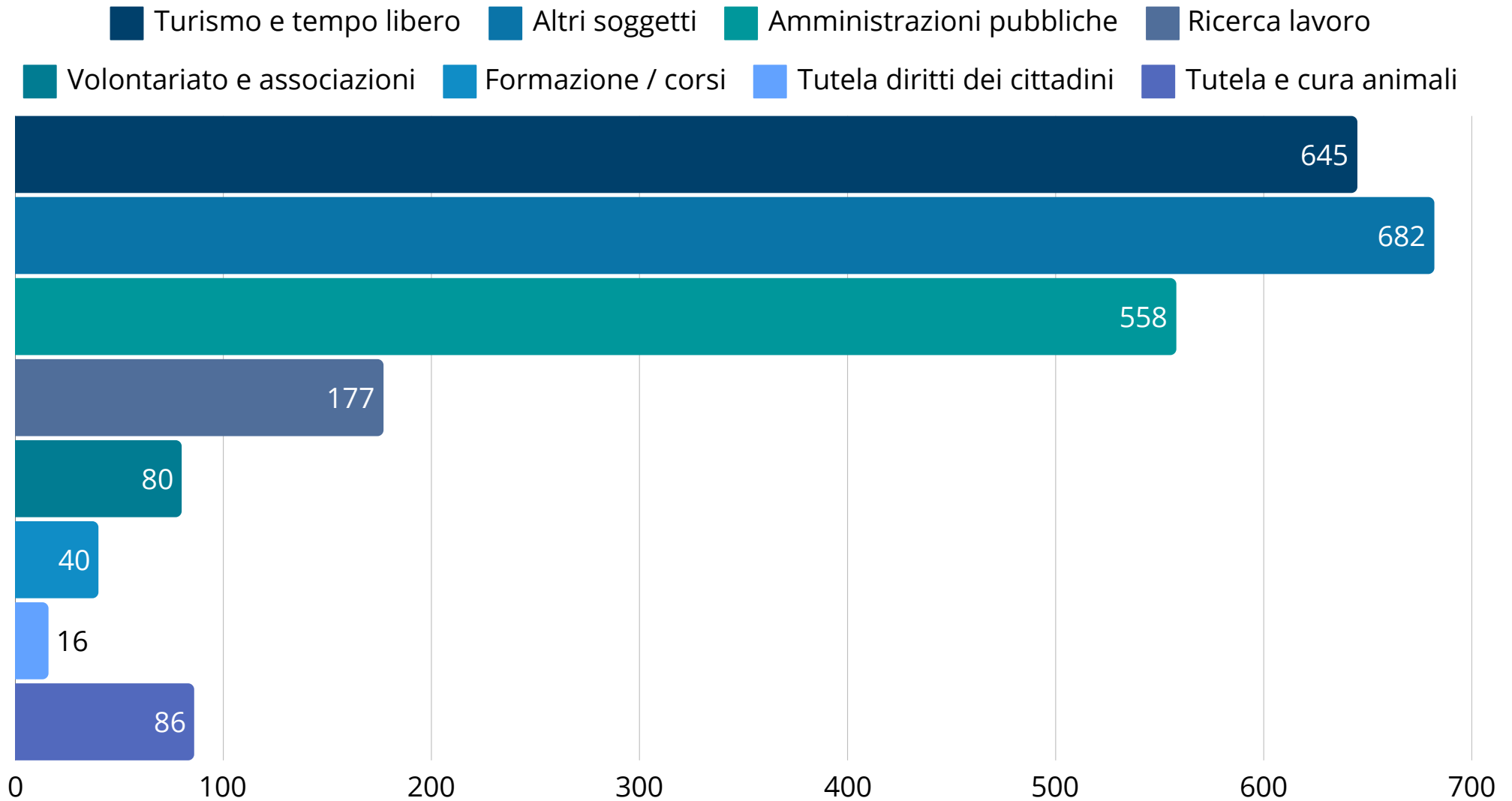


# Informazioni: AMBIENTE E TERRITORIO

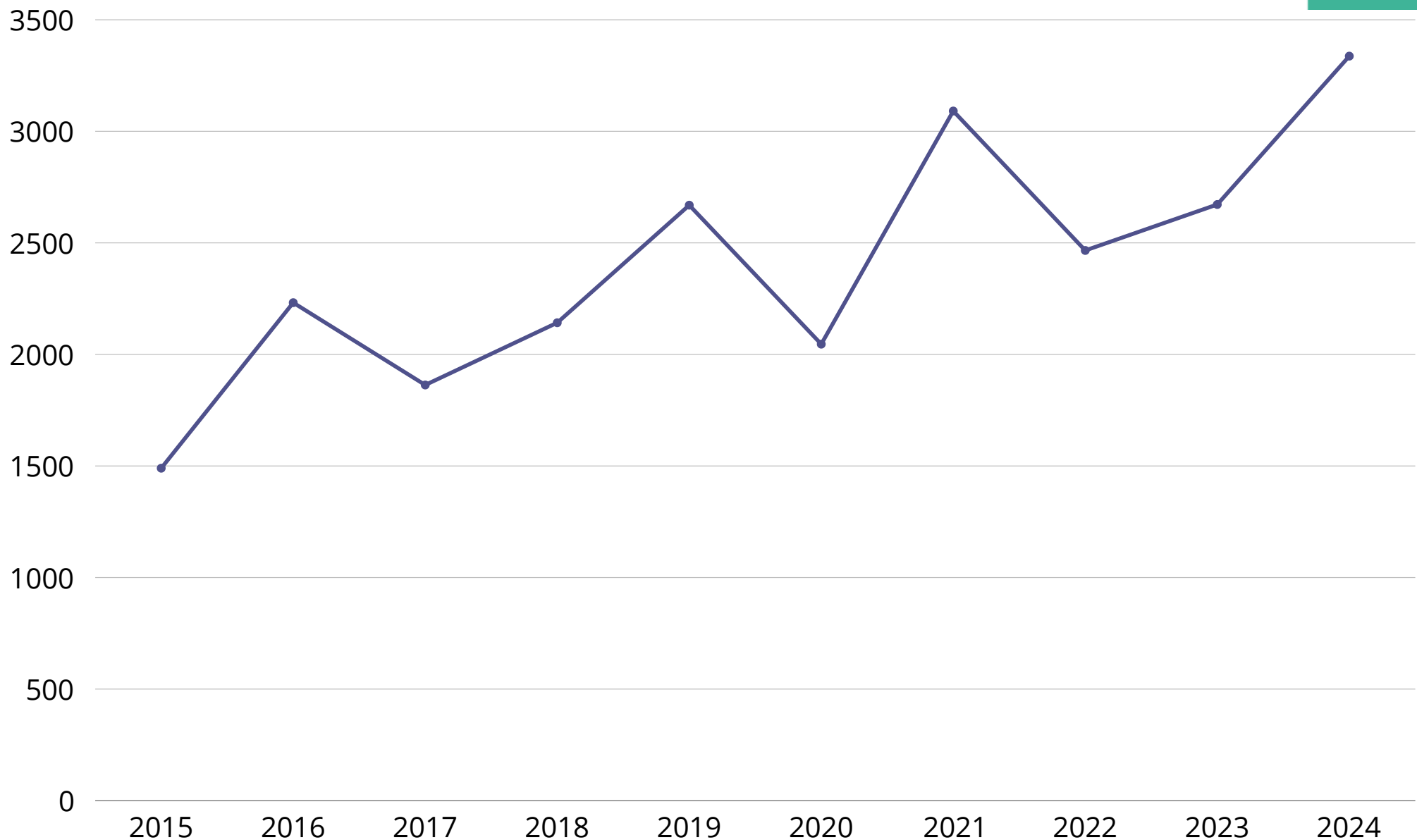
Disinfestazioni   Gestione rifiuti   Giardini / Verde pubblico   Inquinamento / Tutela ambientale  
Pulizia strade   Toponomastica / Urbanisitica



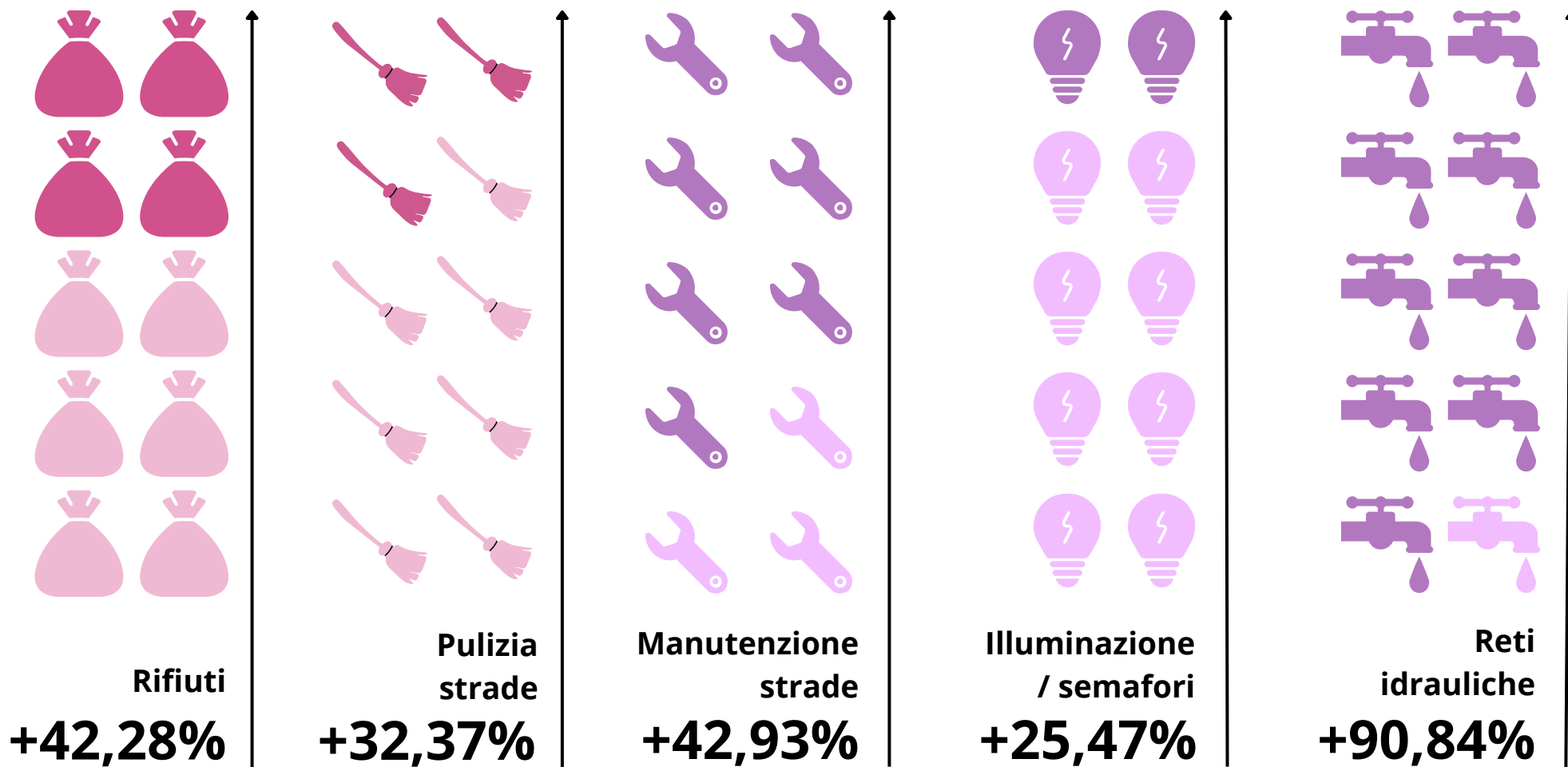
# Informazioni: ALTRO



# Trend delle comunicazioni

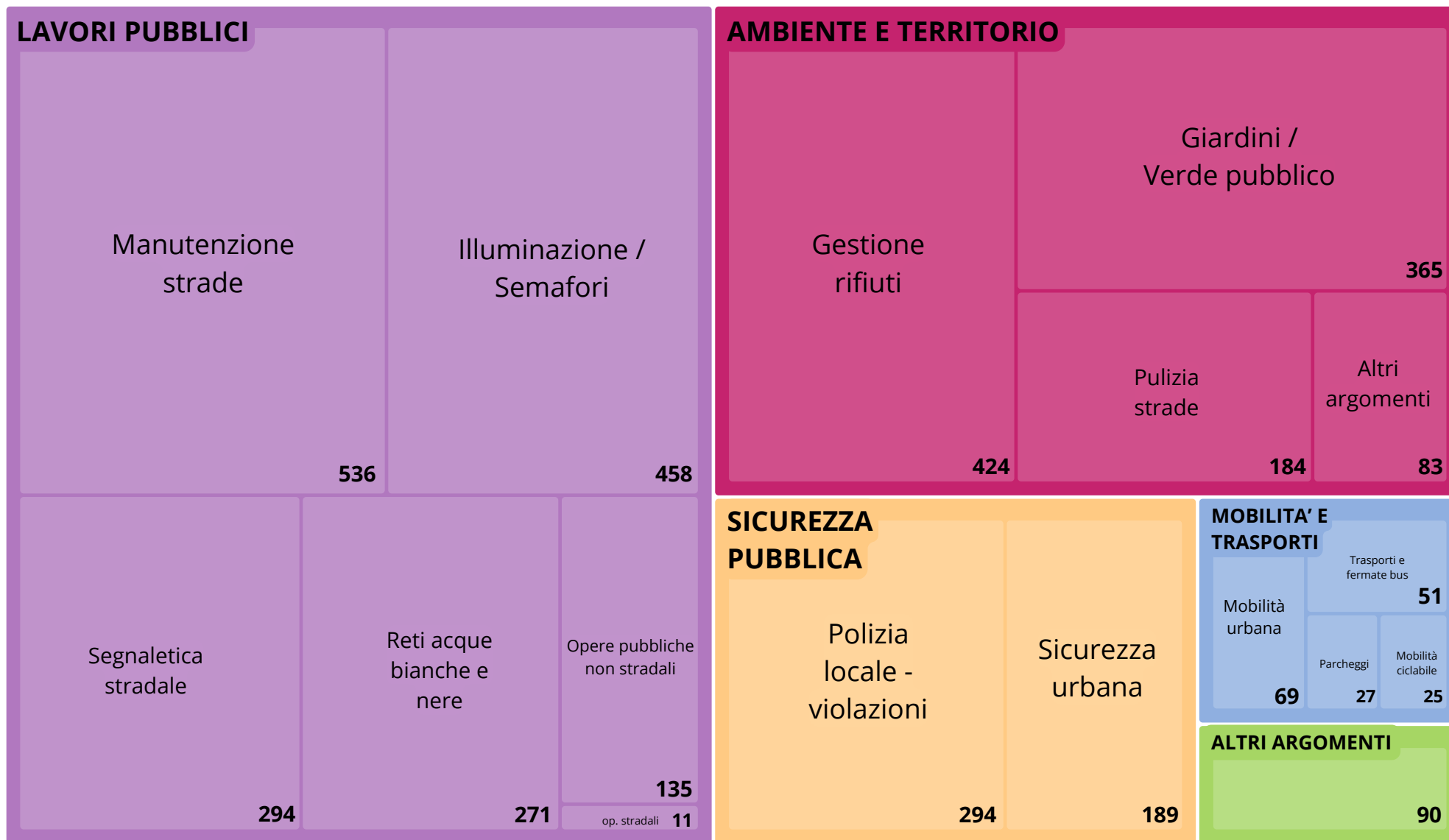


# Trend delle comunicazioni dal 2023 al 2024



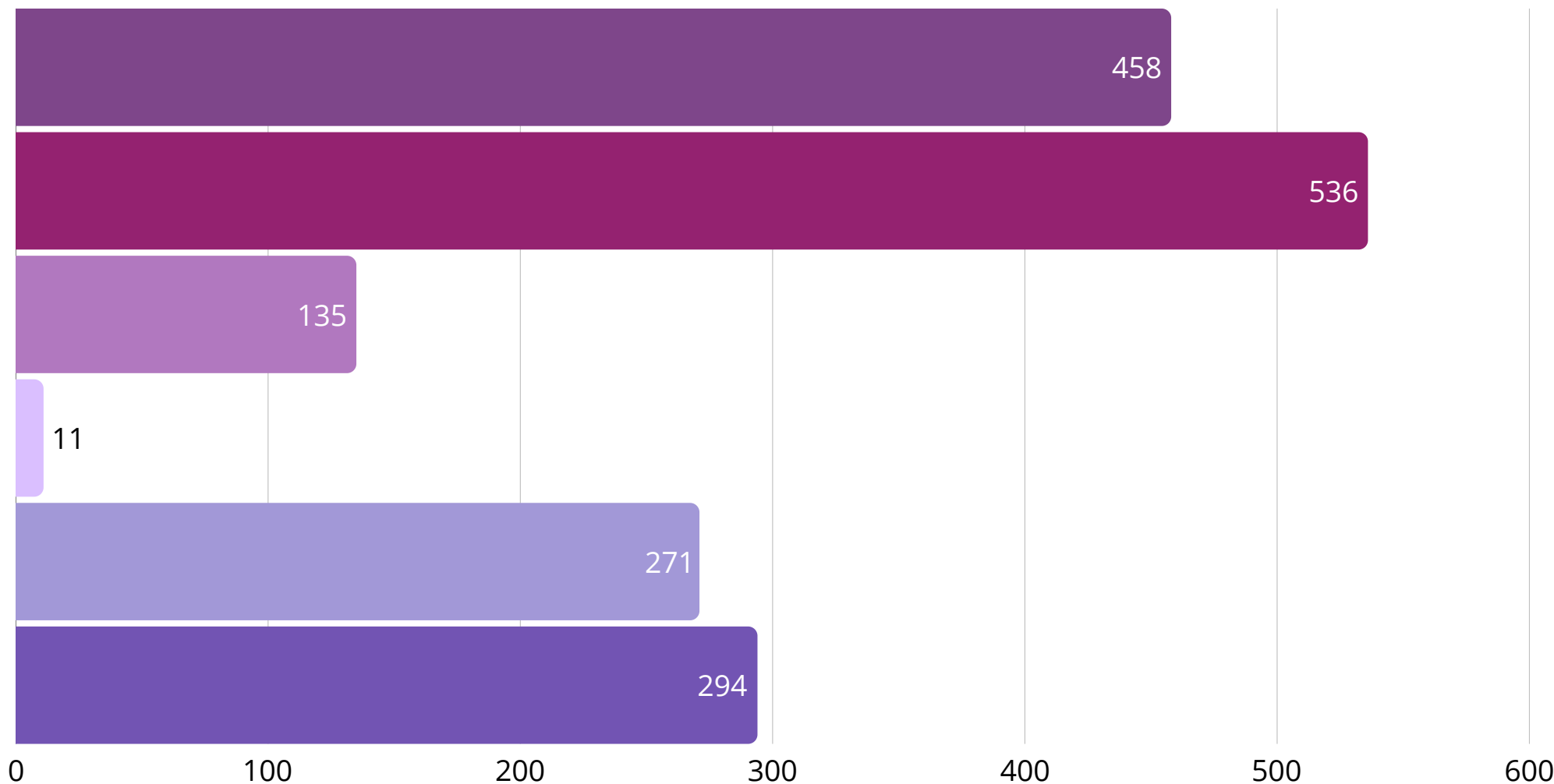
# Comunicazioni (segnalazioni, suggerimenti, reclami): materie e argomenti

Totale = 3507



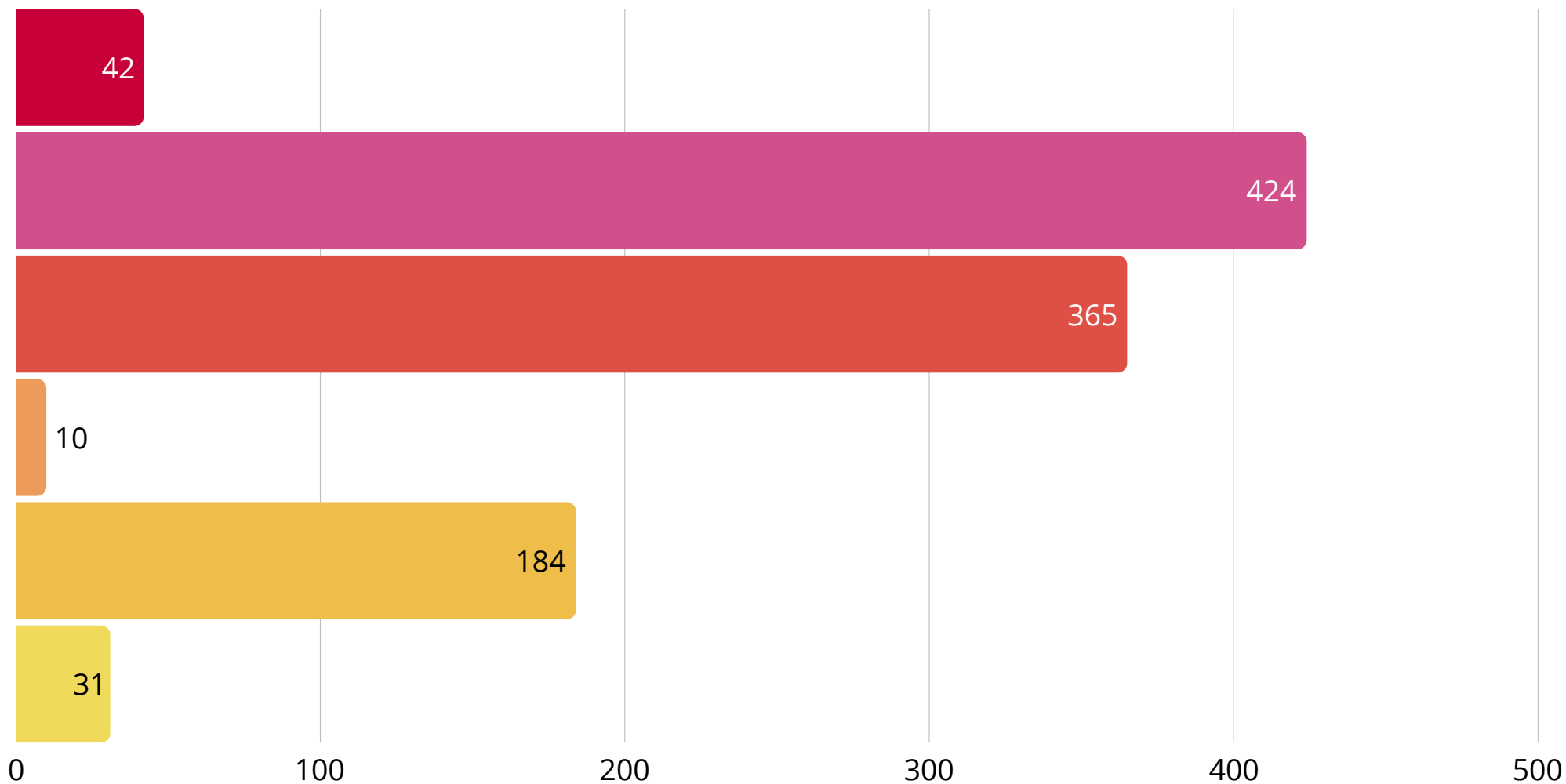
# Comunicazioni: LAVORI PUBBLICI

■ Illuminazione / Semafori ■ Manutenzione strade ■ Opere pubbliche non stradali ■ Opere stradali  
■ Reti acque bianche e nere ■ Segnaletica stradale



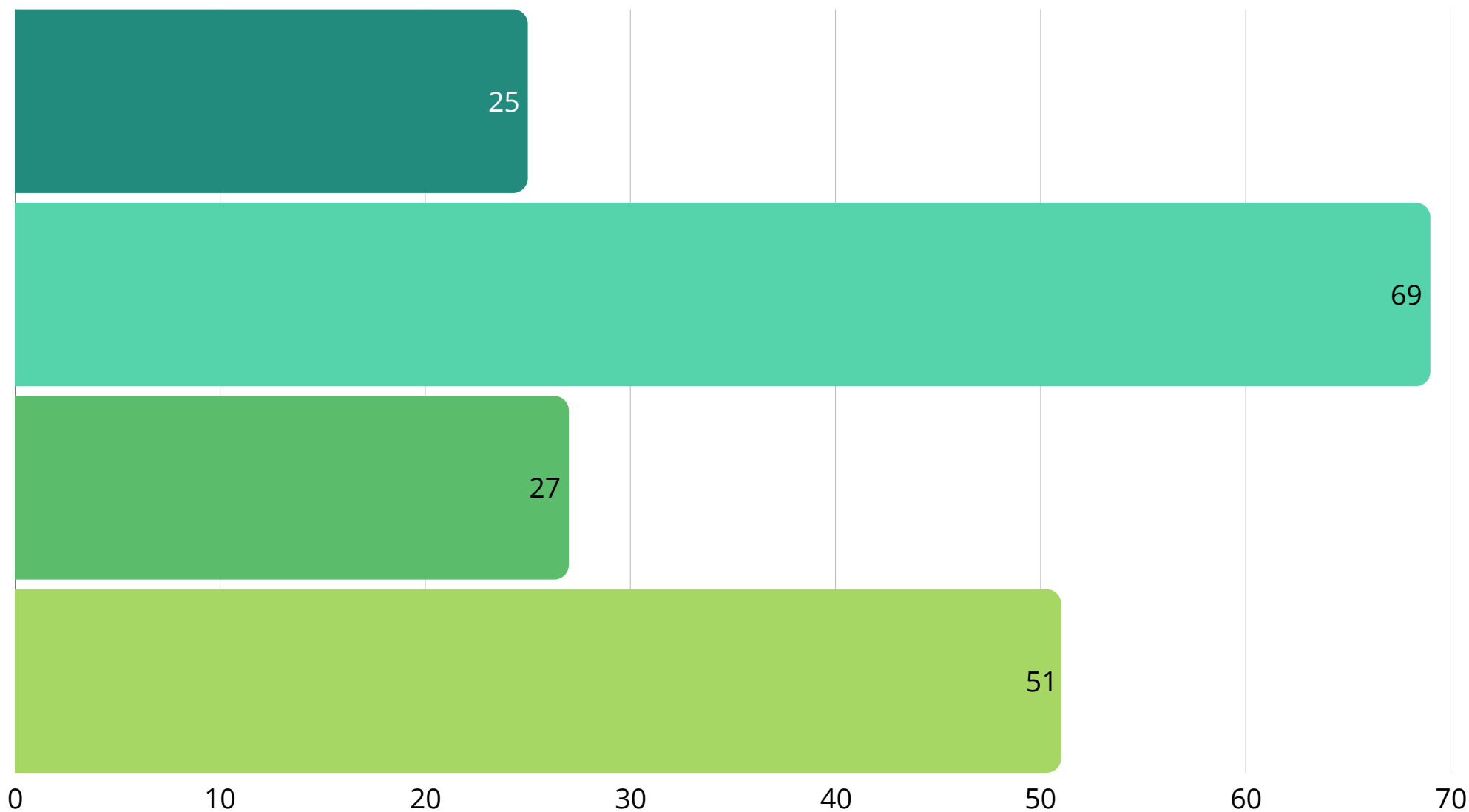
# Comunicazioni: AMBIENTE E TERRITORIO

Disinfestazioni   Gestione rifiuti   Giardini / Verde pubblico   Inquinamento / Tutela ambientale  
Pulizia strade   Animali



# Comunicazioni: MOBILITA' E TRASPORTI

Mobilità ciclabile   Mobilità urbana   Parcheggi   Trasporti e fermate bus



# Comunicazioni: ALTRI ARGOMENTI

■ Commercio e negozi    ■ Cultura, turismo e sport

■ Organizzazione e attività comunali    ■ Servizi al cittadino    ■ Beni comuni

