



COMUNE DI TRENTO

**URP**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**RAPPORTO ANNUALE  
SULL'ATTIVITÀ**

**ANNO 2016**



Anita Carraro  
Paola Michelin  
Marina Peterlini

**Servizio Beni comuni e gestione acquisti**  
Dirigente Marta Sansoni

# SOMMARIO

## PARTE PRIMA

1.1 Dati generali.....	4
1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	5

## PARTE SECONDA

2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP.....	8
2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni.....	9
2.1.2 Analisi per argomenti e livello di complessità delle informazioni.....	9

## PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali.....	14
3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro delle comunicazioni.....	15
3.1.2 Argomento delle comunicazioni presentate all'URP.....	17
3.1.3 Analisi dei reclami.....	20
3.2 Interventi del Difensore civico e petizioni.....	20

## PARTE QUARTA

### ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO DELL'URP

4.1 Beni comuni.....	21
4.2 Sportello Informativo Integrato "Rete PA ".....	21
4.3 Altre attività di supporto ad iniziative comunali.....	22

*La democrazia è il potere di un popolo informato*

***Alexis de Tocqueville***

## PARTE PRIMA

### 1.1 Dati generali

In un particolare momento di apertura alla partecipazione attiva della cittadinanza l'URP si presenta come uno strumento di contatto tra amministrazione e la comunità civile, uno spazio condiviso che mette a sistema varie professionalità - tecnici dell'amministrazione, responsabili politici, singoli cittadini, gruppi di abitanti, associazioni, comitati ecc. - e come tale ha tra le sue funzioni quella di raccogliere ed erogare informazioni, orientare i cittadini ai servizi, fornire strumenti per assicurare la trasparenza e l'accesso agli atti, gestire efficacemente segnalazioni, reclami e suggerimenti che permettano alla collettività di fornire un contributo concreto e di incidere realmente sulle decisioni che riguardano processi decisionali e azioni sui beni comuni.

Nel 2016 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente 16.813 contatti comprensivi di informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti.

L'URP gestisce la totalità delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti che, attraverso la pluralità dei canali di comunicazione, vengono inviati dagli abitanti all'URP, ma anche ai Servizi comunali e alle Circoscrizioni.

**Tabella 1: Numero contatti per struttura ricevente e per tipologia**

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	2016	2015
INFORMAZIONI		14.237			14.237	14.936
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.132	117	214	2.463	1.735
	RECLAMI	14	5	1	20	126
	SUGGERIMENTI	86	6	1	93	62
<b>TOTALE</b>		<b>16.469</b>	<b>128</b>	<b>216</b>	<b>16.813</b>	<b>16.859</b>

Come si evince dalla Tabella 1, il numero dei contatti rispetto al precedente rapporto del 2015 è leggermente diminuito, nello specifico le informazioni risultano in calo, compensate dall'aumento importante delle comunicazioni, in particolare delle segnalazioni.

La Tabella 2 che segue illustra come, a fronte di un numero di contatti lievemente inferiore a quelli del 2015, la distribuzione tra le diverse modalità di inoltro si sia modificata con un deciso aumento degli strumenti informatici (SensoRcivico e WhatsApp) che da 591 (pari al 3,50 %) sono passati a 1.326 (pari al 7,88%). Sono questi gli strumenti riservati all'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti e risentono quindi dell'aumento deciso di questi ultimi. A fronte di questo aumento, in calo risulta soprattutto la linea telefonica.

**Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro**

Modalità di contatto		2016	%	2015	%
Numero verde		1356	8,06	1527	9,05
Linea telefonica		4855	28,89	5853	34,71
Front office		7864	46,79	7555	44,81
Sul posto		13	0,07	-	-
Scritto	e-mail	1274	7,58	1237	7,36
	SensoRcivico – piattaforma	877	5,21	396	2,34
	SensoRcivico - <i>WhatsApp</i>	449	2,67	195	1,17
	<i>Aiutaci a migliorare</i>	88	0,52	80	0,47
	bussola	31	0,18	14	0,08
	posta	6	0,03	2	0,01
<b>Totale</b>		<b>16.813</b>	<b>100,00</b>	<b>16.859</b>	<b>100,00</b>

## 1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2016 l'attività specifica dell'URP registra 14.237 richieste di informazioni, 2.132 segnalazioni, 14 reclami, 86 suggerimenti, per un totale di 16.469 contatti, in aumento dello 0,26% rispetto alle 16.426 del 2015 (vedi Tabella 3).

**Grafico 1: Numero contatti per tipologia URP 2016**



Osservando il Grafico 1, invece, si può constatare come le 14.237 informazioni incidono in modo nettamente maggiore rispetto alle 2.232 comunicazioni che giungono all'URP. In linea con quanto già osservato nelle precedenti tabelle, dalla Tabella 3 emerge un deciso calo delle richieste di informazioni (-4,67%), ma il numero dei contatti tuttavia è leggermente aumentato rispetto al 2015 in virtù dell'incremento importante delle segnalazioni che registrano un +57,22%. Le informazioni, rispetto al

totale dei contatti, rappresentano l'86,44%. Nel 2016 sono stati 251 i giorni di apertura, da lunedì a venerdì, con orario 9 – 16,30. La media giornaliera registrata è quindi di 65,61 contatti.

**Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP 2015-2016**

CONTATTI		2016	%	2015	%
INFORMAZIONI		14.237	86,44	14.936	90,93
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.132	12,96	1.356	8,25
	RECLAMI	14	0,08	87	0,52
	SUGGERIMENTI	86	0,52	47	0,30
<b>TOTALE</b>		<b>16.469</b>	<b>100,00</b>	<b>16.426</b>	<b>100,00</b>

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (vedi Tabella 4) negli ultimi dieci anni 2007-2016, si rileva che il numero delle informazioni è progressivamente diminuito, in particolare negli ultimi cinque anni, a fronte di un ben più deciso aumento, soprattutto negli ultimi due anni, delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti.

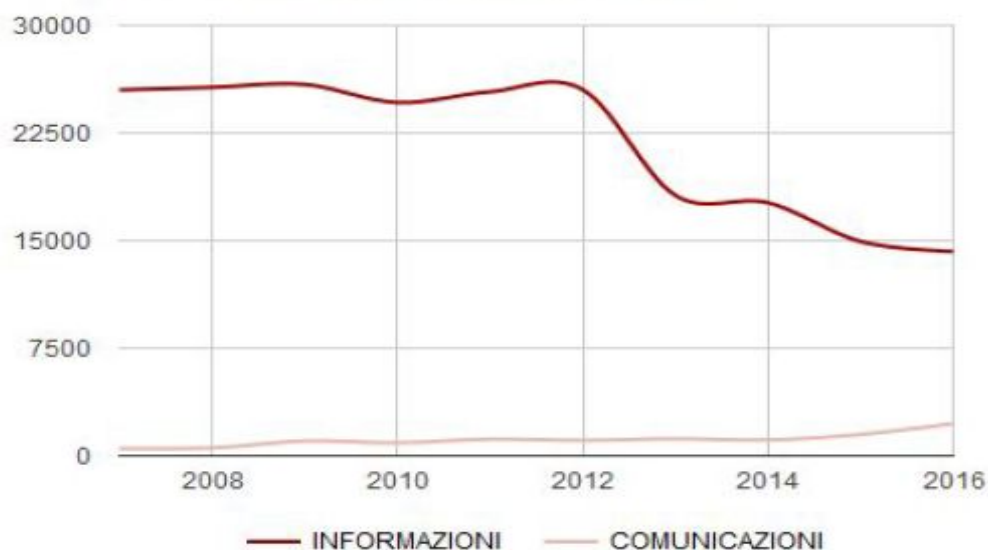
**Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2007-2016**

ANNO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Informazioni	25.510	25.681	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237
Comunicazioni	508	553	1.023	905	1.151	1.071	1.182	1.095	1.490	2.232
<b>CONTATTI</b>	<b>26.018</b>	<b>26.234</b>	<b>26.909</b>	<b>25.529</b>	<b>26.530</b>	<b>21.598</b>	<b>19.338</b>	<b>18.736</b>	<b>16.426</b>	<b>16.469</b>

**Grafico 2: Andamento delle informazioni e delle comunicazioni nell'ultimo decennio 2007-2016**



**Grafico 2 bis: Visualizzazione andamento**



Come si evince dal Grafico 2 e 2 bis il numero di informazioni nel decennio 2007-2016 è sempre stato maggiore rispetto alle comunicazioni, inoltre negli ultimi due anni 2015 e 2016 risulta pressoché stabile o comunque, tendente ad una stabilità. La situazione risulta differente, invece, per le comunicazioni che mostrano una crescita incrementale dal 2009 in poi.

## PARTE SECONDA

### 2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

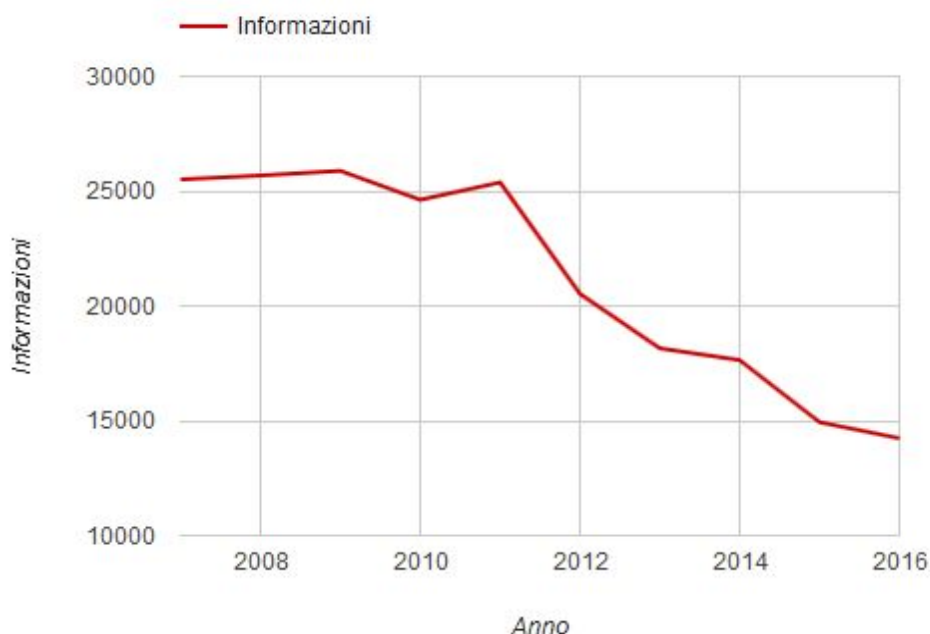
Nel 2016 le richieste di informazioni sono state 14.237 e sono in leggera flessione del 4,67% rispetto alle 14.936 del 2015. Osservando l'andamento del decennio si ribadisce quanto già espresso e si osserva una graduale, ma pressoché costante diminuzione.

Ad un primo sguardo, risulta evidente come sempre più i cittadini si trovino nella condizione di reperire autonomamente le informazioni loro occorrenti. Tale lettura è possibile grazie ad una maggiore disponibilità di strumenti, una diffusione di informazioni più ampia, su più canali e più livelli ed una comunicazione più incisiva, chiara e immediata.

**Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2007-2016**

Anno	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Informazioni	25.510	25.681	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237

**Grafico 3: Visualizzazione andamento delle informazioni nel decennio 2007-2016**



### 2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni

Analizzando e confrontando i dati delle modalità di contatto del 2016 con quelli del 2015 ( vedi Tabella successiva) si osserva l'aumento dei contatti al front office: 7.445 rispetto ai 7.137 del 2015 e delle comunicazioni tramite e-mail (928 rispetto alle 877 del 2015), mentre si registra una diminuzione dei contatti telefonici, sia quelli ricevuti tramite il numero verde ( 1.313 rispetto alle 1.470 del 2015) che di quelli pervenuti tramite la linea telefonica comunale (4.551 rispetto alle 5.452 del 2015).

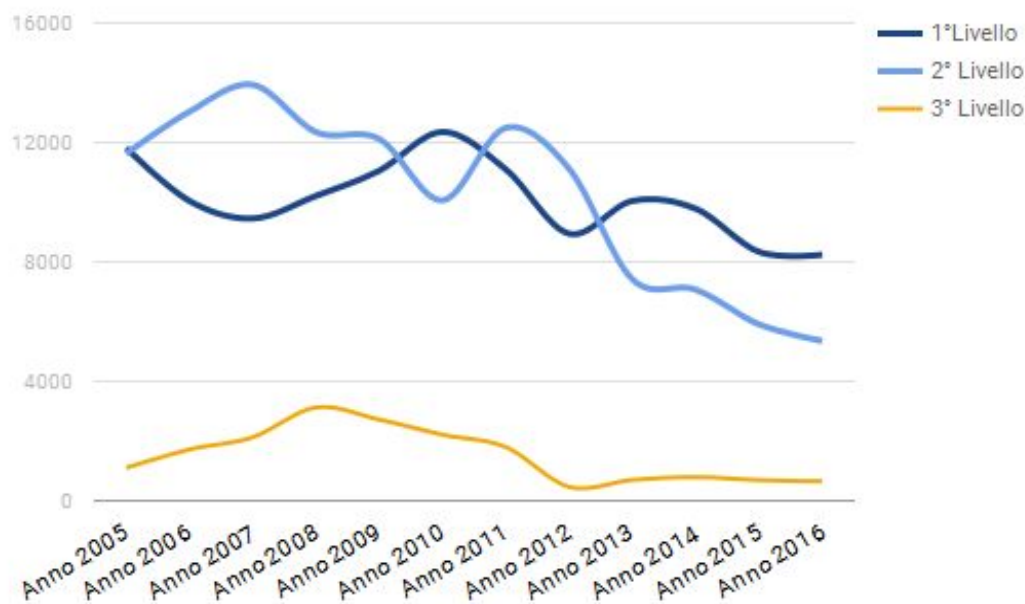
**Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2015- 2016**

Modalità di contatto		2016	%	2015	%
Numero verde		1.313	9,22	1.470	9,85
Linea telefonica		4.551	31,97	5.452	36,50
Front office		7.445	52,29	7.137	47,78
Scritto	E-mail	928	6,52	877	5,87
<b>Totale</b>		<b>14.237</b>	<b>100,00</b>	<b>14.936</b>	<b>100,00</b>

### 2.1.2 Analisi per argomenti e livello di complessità delle informazioni

Le informazioni sono raggruppate in base alla materia e distinte per argomento, successivamente ripartite in **tre livelli**, in base al loro grado di complessità: al **primo** livello sono riportate le informazioni più semplici (orari e sedi dei servizi comunali, riferimenti telefonici), al **terzo** le più articolate, che coinvolgono spesso competenze di più uffici o amministrazioni e che richiedono anche un maggiore approfondimento e tempi più lunghi per il reperimento delle informazioni che non di rado coinvolge anche enti diversi, per l'articolazione della risposta e la restituzione al cittadino. Tra questi due livelli, uno semplice e uno più articolato, si inseriscono le informazioni di complessità intermedia corrispondenti al **secondo** livello.

**Grafico 4: Andamento delle informazioni nel decennio 2007-2016 in base ai livelli**



Osservando la distribuzione delle informazioni sui livelli nell'ultimo decennio 2007-2016, si attesta una certa stabilità delle informazioni di **primo** livello, soprattutto negli ultimi tre anni. Si evidenzia tuttavia un calo di quelle appartenenti al **secondo** livello, come si nota dalla curva, già iniziato dall'anno 2012. Cifre costanti invece si registrano per le informazioni di **terzo** livello. Nello specifico nell'ultimo anno le informazioni di primo livello sono passate dalle 8.336 nel 2015 alle 8.239 del 2016 (-1,16%), le informazioni di secondo livello date 5.908 del 2015 alle 5.350 del 2016 (-9,44%), le informazioni più complesse di terzo livello dalle 692 nel 2015 alle 648 del 2016 (-6,35%).

**Tabella 7: Analisi per argomento e livello di complessità**

MATERIA	ARGOMENTI	1° livello	2° livello	3° livello	2016	2015
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	103	192	21	316	318
	Affari demografici / Decentramento	461	545	26	1.032	1.076
	Attività sociali	201	124	30	355	423
	Casa	61	108	19	188	184
	Biblioteche	89	18	3	110	71
	Oggetti smarriti	255	88	5	348	346
	Edilizia privata	84	72	7	163	247

	Servizi funerari e cimiteriali	55	15		70	66
	Tributi / Tariffe	266	112	16	394	762
	Accesso agli atti e partecipazione	50	143	18	211	322
	URP / Comunicazione	201	385	20	606	698
<b>Totale</b>					<b>3.793</b>	<b>4.513</b>
<b>AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Disinfestazioni	5	24	2	31	29
	Gestione rifiuti	179	298	28	505	574
	Giardini / Verde pubblico	37	52	4	93	529
	Inquinamento / Tutela ambientale	206	122	14	342	395
	Pulizia strade	10	27	2	39	24
	Toponomastica/Urbanistica	278	51	3	332	315
<b>Totale</b>					<b>1.342</b>	<b>1.866</b>
<b>ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ' COMUNALI</b>	Organi elettivi	68	26	1	95	150
	Servizi e Uffici	566	143	14	723	807
<b>Totale</b>					<b>818</b>	<b>957</b>
<b>MOBILITÀ' E TRASPORTI</b>	Mobilità ciclabile	66	384	100	550	724
	Mobilità urbana	12	45	4	61	74
	Parcheggi	38	152	12	202	210
	Trasporti e fermate bus	69	71	5	145	211
<b>Totale</b>					<b>958</b>	<b>1.219</b>
<b>CULTURA / TURISMO/SPORT</b>	Attività culturali	583	159	22	764	795
	Sport /ASIS	67	68	14	149	165
<b>Totale</b>					<b>913</b>	<b>960</b>
<b>COMMERCIO/NEGOZI</b>	Attività economiche	117	244	27	388	318
	Fiere e mercati	173	154	18	345	407
<b>Totale</b>					<b>733</b>	<b>725</b>
<b>LAVORI PUBBLICI</b>	Illuminazione / Semafori /wilmanet	42	111	12	165	215
	Manutenzione strade	20	62	4	86	101
	Opere pubbliche non stradali	7	40	1	48	62
	Opere stradali	2	12	2	16	14
	Reti acque bianche e nere	18	28	4	50	56
	Segnaletica stradale	3	18	2	23	33
<b>Totale</b>					<b>388</b>	<b>481</b>
<b>SICUREZZA PUBBLICA</b>	Polizia locale	141	165	30	336	366
	Sicurezza urbana	9	78	12	99	116
<b>Totale</b>					<b>435</b>	<b>482</b>

<b>ALTRO</b>	Turismo e tempo libero	2.462	137	7	2.606	1.254
	Altri soggetti	518	200	30	748	800
	Amministrazioni pubbliche	351	251	38	640	776
	Ricerca lavoro	164	188	29	381	346
	Volontariato e associazioni	73	51	17	141	155
	Formazione / corsi	22	107	11	140	151
	Tutela diritti dei cittadini	72	40	12	124	146
	Tutela e cura animali	35	40	2	77	105
<b>Totale</b>					<b>4.857</b>	<b>3.733</b>
<b>Totale generale</b>		<b>8.239</b>	<b>5.350</b>	<b>648</b>	<b>14.237</b>	<b>14.936</b>
<b>%</b>		<b>57.87</b>	<b>37.58</b>	<b>4.55</b>	<b>100,00</b>	

Nella Tabella 7 sono anche evidenziati gli argomenti più significativi: “affari demografici” (1.032 contro i 1.076 del 2015), seguiti da “servizi ed uffici comunali” con le rispettive competenze (723 contro le 807 del 2015), informazioni su manifestazioni ed eventi organizzati dal Servizio cultura e turismo del Comune (764 contro le 795 del 2015), “mobilità ciclabile ed alternativa” (611 rispetto alle 798 del 2016).

Alla voce “URP” (606 contatti) sono state registrate anche le richieste attinenti alle attività dell'URP a supporto di altri servizi, in particolare la gestione delle prenotazioni per lo sportello notai e lo sportello commercialisti. Anche questo dato è in flessione rispetto ai 698 contatti del 2015.

Seguono le richieste di informazioni sulla gestione della raccolta dei rifiuti (505), su attività economiche (388) e manifestazioni fieristiche e mercati (345), sui servizi sociali (355), sulle competenze ed i servizi della Polizia locale (336), sulle modalità di accesso agli atti dell'amministrazione comunale, anche attraverso i nuovi strumenti informatici (211). Alla voce “Illuminazione / Semafori / Progetto WILMANET” (165 richieste) vengono raccolte anche le richieste di informazioni relative alle modalità di accesso alla rete comunale Wilma.

Nel campo “sicurezza urbana” (99 contatti) sono registrate le richieste di informazioni relative alla possibilità di rimuovere scritte e graffiti dalle facciate di edifici privati, con la collaborazione del Comune. Dall'attivazione di questa azione, prevista già nel Patto per Trento città sicura, l'URP raccoglie e trasmette al servizio di merito le richieste di proprietari ed amministratori di condominio che si avvalgono di questa opportunità. Nel 2016 sono state 12 le richieste raccolte dall'URP.

Rispetto al 2015 è aumentato il numero dei cittadini che si sono rivolti all'URP alla ricerca di informazioni, orientamento o piccole consulenze che non rientrano nelle competenze dell'Amministrazione comunale e che sono catalogate alla voce “ALTRO”. La percentuale di questa tipologia di richieste sul totale delle informazioni erogate dall'URP nel 2016 è pari al 34, 11% in aumento rispetto al 24,99 % del 2015.

La voce più significativa all'interno di questi argomenti è rappresentato dalle 2.606 informazioni su tempo libero ed attività culturali e turistiche realizzate in città, senza il

diretto coinvolgimento del Comune: esse sono in assoluto le più numerose e sono in netto aumento rispetto alle 1.254 del 2015. Su questo dato ha inciso il trasferimento dell'Ufficio dell'APT da via Mancini 2 alla nuova sede di piazza Dante. Cittadini e turisti non hanno recepito immediatamente la variazione, anche perché le operazioni di trasferimento e con esse le modifiche di indicazioni e segnaletica si sono protratte per qualche mese. In aumento sono i cittadini che si rivolgono all'URP per avere un orientamento in relazione all'accesso al mondo del lavoro, ai concorsi pubblici, ai corsi di formazione professionale e tempo libero, ai corsi per i disoccupati, agli incentivi a sostegno delle nuove imprese, delle start up, dei giovani e dell'imprenditoria femminile: 521 rispetto alle 497 del 2015. Sono diminuite le richieste riguardanti "altri soggetti": 748 rispetto alle 800 del 2015, come pure le informazioni riguardanti le "amministrazioni pubbliche", locali e statali: 640 rispetto alle 776 del 2015. Sono state 141, in diminuzione rispetto alle 155 del 2015, le persone che hanno domandato all'URP riferimenti di associazioni di promozione sociale al fine anche di svolgere volontariato e sono state 124, anch'esse in calo rispetto alle 146 nel 2015, le richieste di riferimenti di organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini: associazioni consumatori, associazioni inquilini, difensore civico, giudice di pace. Infine, sono state 77 (105 erano state nel 2015) le informazioni relative alla tutela degli animali, alle funzioni del veterinario e all'anagrafe canina, al canile municipale.

## PARTE TERZA

### 3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti.

#### Dati generali.

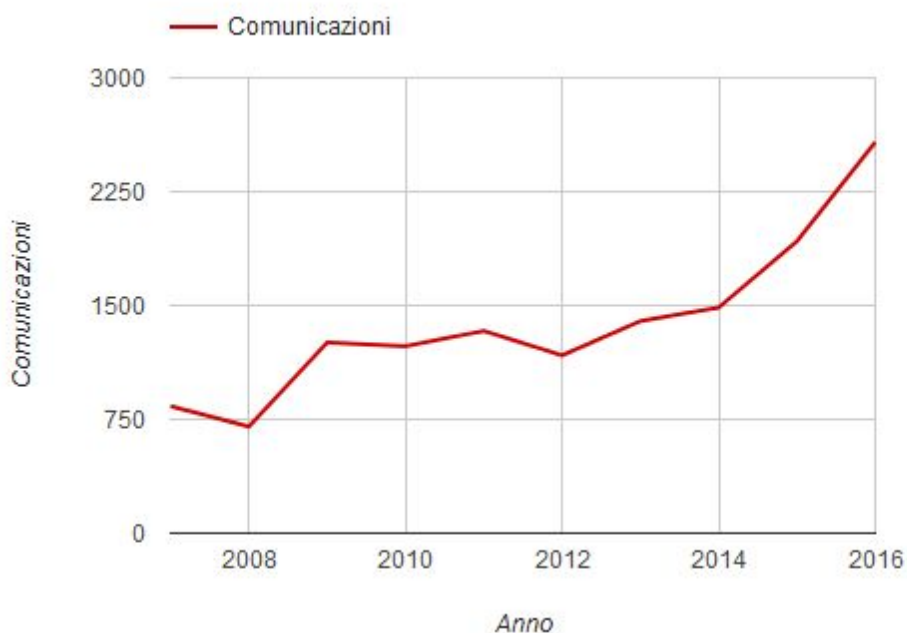
Nel 2016 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale 2.576 comunicazioni, suddivise in 2.463 segnalazioni, 20 reclami e 93 suggerimenti. Rispetto allo scorso anno si è registrato un aumento del 33,95%.

La Tabella 8 e il relativo Grafico 5, rappresentano l'andamento delle comunicazioni inoltrate al Comune nel corso del decennio 2007-2016. Si può così notare il deciso incremento negli ultimi due anni, legato certamente all'introduzione di strumenti informatici più immediati, innovativi e sofisticati messi a disposizione dei cittadini: una nuova versione della piattaforma SensoRcivico e WhatsApp.

**Tabella 8: Andamento delle comunicazioni nel decennio 2007-2016**

Anno	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Comunicazioni	836	702	1.256	1.232	1.332	1.171	1.397	1.486	1.923	2.576

**Grafico 5: Andamento delle comunicazioni nel decennio 2007-2016**



L'URP ha raccolto 2.232 comunicazioni pari all'86,64 % del totale, mentre le restanti 344, pari al 13,36 %, sono state raccolte dai Servizi di merito e dalle Circoscrizioni.

**Tabella 9: Comunicazioni presentate alle diverse strutture comunali**

COMUNICAZIONI	URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE
SEGNALAZIONI	2.132	117	214	<b>2.463</b>
RECLAMI	14	5	1	<b>20</b>
SUGGERIMENTI	86	6	1	<b>93</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2.232</b>	<b>128</b>	<b>216</b>	<b>2.576</b>

Hanno inserito comunicazioni questi Servizi:

- la Polizia Locale (6 segnalazioni)
- la Biblioteca comunale (25 segnalazioni ed un suggerimento)
- l'Ufficio anagrafe (3 segnalazioni, 2 suggerimenti ed un reclamo)
- l'Ufficio istruzione sport (una segnalazione)
- il Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni (82 segnalazioni 4 reclami e 3 suggerimenti).

Hanno inserito comunicazioni queste Circoscrizioni:

- Argentario (30)
- Bondone (51)
- Sardagna (3)
- Centro storico Piedicastello (1)
- Gardolo (8)
- Mattarello (18)
- Meano (26)
- Oltrefersina (17)
- Povo (27)
- Ravina – Romagnano (17)
- San Giuseppe – Santa Chiara (1)
- Villazzano (17)

### **3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro delle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti).**

Gli strumenti informatici (piattaforma SensoRcivico e Whatsapp<sup>1</sup>) sono stati il canale privilegiato dai cittadini per inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti. Infatti, i cittadini che hanno fatto ricorso a questi strumenti sono stati il 51,47%, in netto aumento rispetto al 30,98% del 2015.

<sup>1</sup> Modalità utilizzata solo fino al 30 Giugno 2016.

**Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2015-2016**

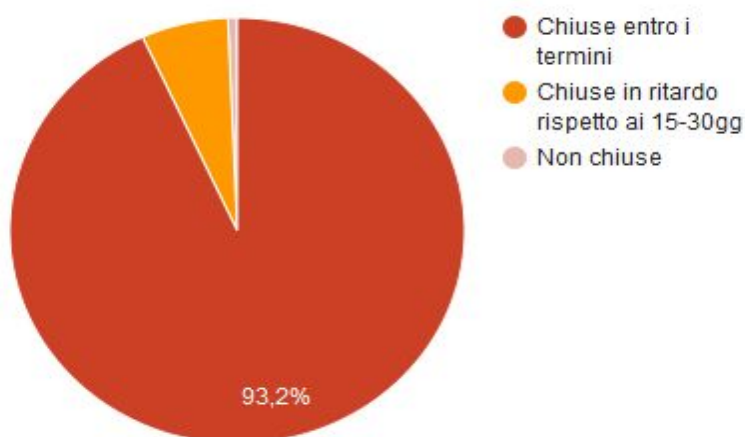
Modalità di contatto		2016	%	2015	%
Numero verde		43	1,66	57	2,9
Linea telefonica		304	11,80	401	20,85
Front office		419	16,26	418	21,7
Sul posto		13	0,50	-	-
Scritto	e-mail	346	13,43	360	18,7
	SensoRcivico- piattaforma	877	34,05	396	20,84
	SensoRcivico - <i>Whatsapp</i>	449	17,43	195	10,14
	bussola	31	1,21	14	0,72
	Aiutaci a migliorare	88	3,42	80	4,1
posta		6	0,24	2	0,10
<b>Totale</b>		<b>2.576</b>	<b>100,00</b>	<b>1.923</b>	<b>100,00</b>

Dalla Tabella 10 si osserva, infatti, che attraverso SensoRcivico sono pervenute 877 comunicazioni, in forte aumento rispetto alle 396 del 2015. Con *Whatsapp* sono state inoltrate 449 comunicazioni. Le email sono state 346. A questi si aggiungono le 88 comunicazioni inoltrate attraverso il *form* "Aiutaci a migliorare", gestito dal Servizio pubbliche relazioni. Seguono il telefono e la linea verde con 347 comunicazioni complessive, in diminuzione rispetto alle 458 del 2015, il front-office, al quale si sono presentati 419 cittadini e le comunicazioni raccolte direttamente sul posto (13). La modalità scritta - con modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta - è stata scelta da 31 cittadini e 6 sono state le comunicazioni scritte inviate per posta. I tempi fissati per la risposta al cittadino sono rispettivamente 15 giorni per l'intero iter nel caso il processo di risposta sia gestito interamente dall'URP - direttamente o in collaborazione con i servizi comunali - o interamente dal Servizio di merito, e 30 giorni nel caso il processo di risposta sia gestito dall'URP o dal Servizio di merito in collaborazione con i soggetti gestori di servizi affidati all'esterno, nonché per procedure interne di particolare complessità che coinvolgano una pluralità di strutture. Si fornisce di seguito un'analisi dei tempi di chiusura delle 2.576 comunicazioni, che hanno interessato tutti i servizi del Comune.

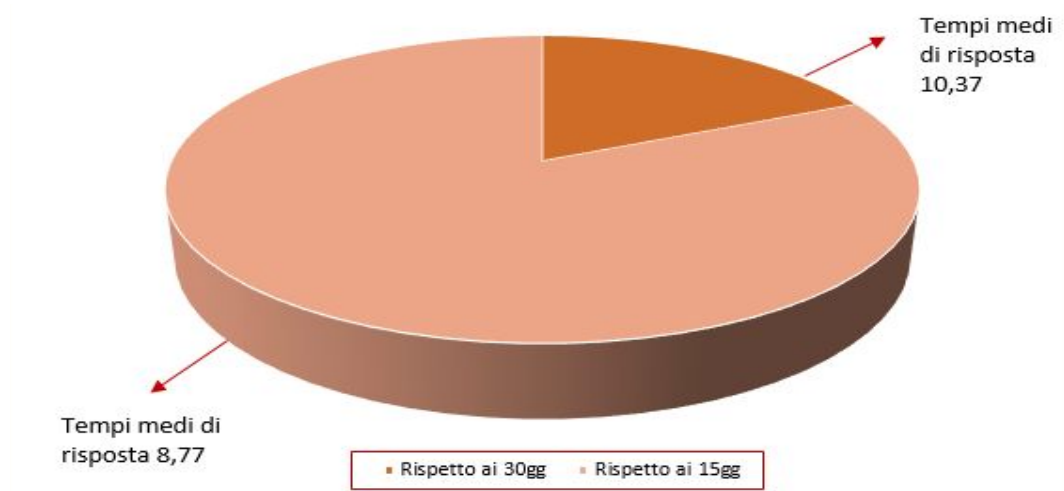
**Tabella 11: Tempi di chiusura delle comunicazioni**

<b>Chiuse entro i termini</b>	<b>2400</b>
Chiuse in ritardo rispetto ai 30gg	<b>29</b>
Chiuse in ritardo rispetto ai 15gg	<b>130</b>
Non chiuse	<b>17</b>
Tempi medi di risposta rispetto ai 30gg	<b>10,37</b>
Tempi medi di risposta rispetto ai 15gg	<b>8,77</b>

**Grafico 6: Tempi di chiusura delle comunicazioni**



**Grafico 7: Tempi medi di risposta delle comunicazioni**



### **3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate all'URP, ai Servizi e alle Circoscrizioni**

La Tabella 12, che segue, riporta gli argomenti, accorpati per materia e classificati per argomento, delle 2.576 comunicazioni inoltrate all'URP, ai Servizi comunali di merito ed alle Circoscrizioni nell'anno 2016.

**Tabella 12: Argomenti comunicazioni**

MATERIA	ARGOMENTO	URP	Servizi	Circoscrizioni	TOT. 2016	TOT. 2015
<b>AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Animali	26		2	28	34
	Disinfestazioni	29		8	37	30
	Gestione rifiuti	318	21	24	363	258
	Giardini / Verde pubblico	193	2	22	217	172
	Inquinamento / Tutela ambientale	86	2	3	91	56
	Pulizia strade	134	3	14	151	146
	Toponomastica / Urbanistica	6	2		8	13
<b>TOTALE</b>		<b>792</b>	<b>30</b>	<b>73</b>	<b>895</b>	<b>709</b>
<b>COMMERCIO</b>	Attività economiche	8	1		9	8
	Fiere e mercati	1	2		3	2
<b>TOTALE</b>		<b>9</b>	<b>3</b>		<b>12</b>	<b>10</b>
<b>CULTURA, TURISMO E TEMPO LIBERO</b>	Sport e impianti sportivi	11	5	2	18	5
	Turismo e tempo libero	8	2		10	13
	Cultura	1	3		4	6
<b>TOTALE</b>		<b>20</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>24</b>
<b>LAVORI PUBBLICI</b>	Illuminazione / Semafori/Wilmanet	220		11	231	186
	Manutenzione strade	323	1	51	375	325
	Opere pubbliche non stradali	76		19	95	65
	Opere stradali	20		1	21	11
	Reti acque bianche e nere	83		26	109	86
	Segnaletica stradale	149	1	22	172	132
<b>TOTALE</b>		<b>871</b>	<b>2</b>	<b>130</b>	<b>1.003</b>	<b>805</b>
<b>MOBILITÀ' E TRASPORTI</b>	Mobilità ciclabile/C'entro in bici	28			28	23
	Mobilità urbana	13	5		18	17
	Parcheggi	33	2	1	36	38
	Trasporti e fermate bus	29	3	2	34	38
<b>TOTALE</b>		<b>103</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>116</b>	<b>116</b>
<b>ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI</b>	Servizi ed uffici	1	1		2	4
	Accesso agli atti e partecipazione	1			1	1
	Elezioni	3			3	1
<b>TOTALE</b>		<b>5</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZI AL CITTADINO</b>	Affari demografici / Decentramento	3	11		14	11
	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	5	2		7	4
	Biblioteche	3	26		29	24
	Attività sociali	3			3	3

	Casa					2
	Edilizia privata	17	4		21	12
	Economato	1			1	1
	Servizi funerari e cimiteriali	8	2	2	12	18
	Tributi / Tariffe	12	7		19	14
	URP / Comunicazione / Rete civica	17	17		34	25
<b>TOTALE</b>		<b>69</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>140</b>	<b>114</b>
<b>SICUREZZA PUBBLICA</b>	Competenze Polizia Locale - Violazioni	165	3	5	173	45
	Sicurezza Urbana - graffiti	198		1	199	94
<b>TOTALE</b>		<b>363</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>372</b>	<b>139</b>
<b>TOTALE</b>		<b>2.232</b>	<b>128</b>	<b>216</b>	<b>2.576</b>	<b>1.923</b>

Per quanto attiene all'analisi degli argomenti, si può osservare che quasi tutte le voci sono in aumento rispetto al 2015. La maggior parte delle comunicazioni ha riguardato anche quest'anno le tematiche relative ai lavori pubblici: 1.003, in aumento rispetto alle 805 del 2015. Di queste comunicazioni 375 riguardano la manutenzione delle strade, 231 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 172 la segnaletica, 109 le reti delle acque bianche e nere, 95 le opere non stradali e 21 le opere stradali. Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati all'ambiente e al territorio: 895, aumentate rispetto alle 709 del 2015, di cui 217 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 363 alla gestione dei rifiuti, 151 alla pulizia strade, 28 alla gestione e al possesso di animali, 37 a problemi di disinfezione e 91 di inquinamento ambientale e 8 alla toponomastica. Si registra un aumento significativo rispetto la gestione rifiuti (363 rispetto alle 258 del 2015). Il gruppo di pronto intervento, attivato specificatamente per la rimozione dei rifiuti e lo spazzamento delle strade ha gestito 30 segnalazioni. Infatti, dal mese di ottobre 2015, alla SPI "tradizionale" è affiancato un gruppo di operatori attivi nella rimozione dei rifiuti e nello spazzamento delle strade. Tale iniziativa si colloca nella più ampia azione di ripristino del decoro urbano e di pulizia degli spazi urbani sostenuta dall'amministrazione comunale e che si è concretizzata nell'individuazione di alcuni interventi quali, appunto, una più immediata e tempestiva azione di rimozione dei rifiuti abbandonati e della pulizia strade. Sono state 116 le comunicazioni in tema di mobilità e trasporti, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (28), la mobilità urbana e alternativa (18), i parcheggi (36) e il trasporto (34) e 199 quelle relative alla sicurezza urbana e pubblica. La voce "Sicurezza pubblica" registra 372 comunicazioni: 173 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e 199 alla sicurezza urbana, ovvero alle comunicazioni che palesano il disagio dei cittadini per situazioni di degrado, pericolo, insicurezza. Alla voce "sicurezza urbana" sono state anche registrate le segnalazioni di graffiti su immobili, privati e pubblici. Sono state 140 le segnalazioni riferite ad altri servizi comunali quali i servizi di biblioteca, gli affari demografici, le procedure di edilizia privata, i tributi e le tariffe comunali, i

servizi funerari e cimiteriali. Una citazione a parte va fatta per la Squadra di pronto intervento. Nel 2016 l'URP ha raccolto **171** segnalazioni per la **SPI**, aumentate rispetto alle 108 del 2015 e trasmesse prevalentemente con SensoCivico (157), quindi al telefono (9), al front office (4) e attraverso il form "Aiutaci a migliorare" (1). La SPI è coordinata dal Servizio gestione strade e parchi che effettua direttamente gli interventi di propria competenza (manutenzione strade, segnaletica) o coinvolge altri servizi nel caso i problemi affrontati siano di competenza di altre strutture comunali (ad esempio manutenzione del verde, interventi sull'illuminazione pubblica ed i semafori, manutenzione delle reti idrauliche).

### **3.1.3 Analisi dei reclami**

Il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino definisce "reclamo" l'espressione di insoddisfazione rivolta all'amministrazione comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione. Successivamente, se accertati i presupposti per la corresponsione di un indennizzo da parte dell'amministrazione, il rimando è alle Carte dei servizi coinvolti. Partendo da queste considerazioni preliminari sono stati analizzati i contenuti dei 20 reclami inoltrati all'Amministrazione. La maggior parte ha riguardato la materia "Ambiente e territorio", in particolare la mancata raccolta di frazioni di rifiuti nei giorni stabiliti, la carente pulizia delle strade, i disservizi del call center di Dolomiti ambiente S.r.l. per l'orario di accesso e le lunghe attese, il disagio per disturbo della quiete pubblica dovuto a spettacoli musicali e manifestazioni sportive. Altri reclami hanno riguardato la voce "Servizi ai cittadini", ovvero la mancata registrazione di un cambio di residenza, la difficoltà di utilizzo della carta dei servizi successivamente alla sua attivazione presso il Comune, o ancora mancate risposte a segnalazioni e richieste di info. Un reclamo ha riguardato i "Lavori pubblici" ed in particolare lavori eseguiti non a regola su una via, con danneggiamento di una proprietà privata. Un reclamo ha riguardato la "Mobilità ed i trasporti", ovvero la sospensione del bus navetta nei giorni festivi senza adeguata informazione.

### **3.2 Interventi del Difensore civico e petizioni**

Nel 2016 gli interventi del Difensore civico su argomenti sollecitati dai cittadini sono stati **35**. La maggior parte ha riguardato lavori pubblici, altre le procedure in capo all'edilizia e all'urbanistica, altre concessioni di aiuti economici, altre episodi di inquinamento ambientale. Nel 2016 al Comune sono state presentate **6 petizioni**, 2 in riferimento al trasporto pubblico (potenziamento e gratuità per i disoccupati), una relativa alla bonifica della discarica di Sardagna, una all'area cani di Spini, una al progetto Life Ursus ed una al degrado di piazza General Cantore.

## **PARTE QUARTA**

### **ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO DELL'URP**

#### **4.1 Beni comuni**

E' trascorso poco più di un anno da quando, il 18 marzo 2015, il Comune di Trento ha adottato il Regolamento sulla collaborazione tra i cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani, entrato in vigore il 7 aprile 2015. Il Comune ha quindi individuato con il Progetto beni comuni e semplificazione la struttura deputata all'istruttoria delle proposte di collaborazione. L'Ufficio relazioni con il pubblico, fungendo da interfaccia tra il cittadino e l'Amministrazione, è stato incardinato nel Progetto con il compito di supportare la funzione di promozione, coordinamento ed istruttoria delle proposte, così come previsto dal Regolamento. Sembra opportuno fornire qualche cifra indicativa delle iniziative e degli obiettivi che il Progetto ha portato a termine in questo anno di attività, con l'apporto dell'URP. Sono stati predisposti linee guida e moduli per le quattro proposte di collaborazione semplici, individuate dal Comune: "Adotta un'aiuola", "Al mio quartiere ci penso anch'io", "Alla mia scuola ci penso anch'io" e infine "Ritocchi urbani". Delle 19 proposte di collaborazione arrivate al Progetto da parte dei cittadini, per le quali l'URP ha provveduto alla pubblicazione sul sito e all'avvio dell'iter procedurale, 10 si sono concretizzate in altrettanti patti di collaborazione e 7 sono in fase di confronto e discussione tra servizi comunali e circoscrizionali. Tra i patti di collaborazione è significativo quello sottoscritto da Comune, CSV e EURICSE, finalizzato alla realizzazione di un percorso di formazione sui beni comuni al quale ha partecipato anche l'URP. È stata predisposta, infine, sul sito internet del Comune la nuova area tematica "Beni comuni", che riporta le iniziative già avviate sul territorio e dove vengono regolarmente pubblicate notizie, nuove iniziative e proposte, ogni contributo utile alla diffusione della cultura della cittadinanza attiva e dei beni comuni.

#### **4.2. Sportello informativo integrato "Rete PA"**

Nel 2016 i componenti degli uffici informativi degli Enti aderenti allo Sportello informativo integrato "Rete PA" (Comune di Trento, Provincia autonoma di Trento, Azienda provinciale per i servizi sanitari, Agenzia delle entrate e Questura) si sono riuniti presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico del Comune di Trento, il giorno 31 maggio. All'incontro è stata invitata anche una rappresentante dell'Università di Trento, nell'ottica di un futuro coinvolgimento e partecipazione di tale Ente, come di altri in fase di individuazione e di contatto, al Protocollo d'intesa Rete PA. Uno degli argomenti della riunione è stata la revisione dell'attuale Protocollo d'intesa, risalente al 2008, al fine di renderlo più aderente alle nuove mutate esigenze informative che si sono nel tempo evidenziate. Conseguentemente l'Urp ha avviato una attività di ricerca e studio di accordi/protocolli tra amministrazioni pubbliche, analoghi al protocollo d'intesa Rete PA, al fine di raccogliere esempi ed idee, propedeutici alla revisione e

all'aggiornamento dei contenuti dell'attuale Protocollo. La prospettiva che si delinea è quindi quella dell'approvazione e della sottoscrizione di un nuovo Protocollo d'intesa, allargato alla partecipazione di altri Enti, che tenga conto sia delle nuove esigenze comunicative sia di nuovi strumenti informativi a disposizione. In quest'ottica, rappresentanti dell'Inps e dell'Università hanno già partecipato informalmente a precedenti incontri della Rete PA, mentre recentemente sono stati presi contatti con l'Opera universitaria e il Cinformi.

### **4.3 Altre attività di supporto ad iniziative sostenute dal Comune**

L'URP ha supportato ed affiancato costantemente i colleghi referenti presso gli uffici comunali del programma informatico per la gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti e della piattaforma *SensoRcivico*: contatti telefonici, incontri individuali per la formazione dei referenti del programma per conto dei vari servizi, numerosi contatti per risolvere i problemi di volta in volta individuati, costante attività di monitoraggio e messa a punto del sistema. L'URP contribuisce anche all'aggiornamento di alcune sezioni del sito internet, in particolare la sezione dedicata alle associazioni, alle sale, agli spazi pubblici e agli eventi ed ora anche alla già citata area tematica "beni comuni". L'URP è stato il riferimento anche nel 2016 per l'inoltro da parte dei cittadini e la gestione delle segnalazioni destinate alla **Squadra di pronto intervento** (SPI). È proseguita la collaborazione con il Servizio urbanistica e pianificazione della mobilità per le iniziative "**Targa la bici**" e "**C'entro in bici**". Con riferimento al servizio di *bike-sharing*, nel 2016 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 49 nuovi contratti e risposto ad un considerevole numero di richieste di informazione. Ha gestito inoltre le segnalazioni riguardanti soprattutto i guasti alle biciclette, le difficoltà incontrate dagli utenti del servizio nell'utilizzo delle stesse. Allo stesso modo è proseguita la collaborazione con il Servizio trasporti della Provincia autonoma di Trento rispetto al servizio di noleggio biciclette denominato **e.motion**. L'impegno e la collaborazione dell'URP in relazione a questa iniziativa prevedevano la consegna agli interessati dei moduli di adesione al servizio, il loro ritiro e la trasmissione al Servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento. A partire dal primo luglio, quindi per il secondo semestre del 2016, dell'anno l'URP è stato il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti. Anche nel 2016 l'URP ha gestito le prenotazioni degli appuntamenti per il servizio di consulenza attivato dall'Amministrazione comunale in collaborazione con il Consiglio notarile e con l'Ordine dei commercialisti. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è anche il riferimento per la distribuzione dei modelli 730/Unico e per numerose iniziative culturali e turistiche promosse dal Comune per le quali è indicato come riferimento per le informazioni.