



COMUNE DI TRENTO

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione
con i cittadini

Anno 2020

Ufficio relazioni
con il pubblico

URP

L'INFORMAZIONE
CHE CERCHI





COMUNE DI TRENTO

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

ANNO 2020



Paola Michelin
Veronica Negriolli
Marina Peterlini

Servizio
Dirigente: Paolo Frenez

SOMMARIO

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali	5
1.2 Dati dell'attività dell'URP	7

PARTE SECONDA

2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP	9
2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP	10
2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità delle informazioni	11

PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali	18
3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti	20
3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi, Circoscrizioni	20
3.2 Tempi e tempi medi di risposta	24
3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico	25

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

4.1 Beni comuni	26
4.2 SPID	27
4.3 ALTRE ATTIVITA' DI SUPPORTO	28

*“Non le community virtuali, quasi sempre formate da individui senza veri legami sociali,
ma proprio le comunità locali, fatte di persone in carne e ossa.”*
(Raghuram Rajan, Professore di Finanza alla Booth School of Business dell’Università di Chicago)

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali

Inevitabilmente l'anno 2020 rimarrà nel percorso dell'URP come l'anno dell'emergenza sanitaria, che ha riportato l'Ufficio a quello che è il suo ruolo primario, quale erogatore di informazioni e punto di contatto tra amministrazione e cittadino, e alla sua funzione di luogo dove le persone trovano attenzione ed ascolto e risposte alle loro richieste. A partire dall'11 marzo l'Ufficio relazioni con il pubblico è stato infatti il riferimento unico per i cittadini, una soluzione pensata per semplificare l'accesso alle informazioni essenziali e più urgenti. L'emergenza sanitaria ha però anche prodotto una sorta di convergenza e sovrapposizione tra i bisogni, le incertezze e le preoccupazioni di cittadini e dipendenti, di fatto azzerando i ruoli tradizionali e creando una comunanza di sentimenti e sensazioni che non ha avuto precedenti nell'attività dell'URP, ma che crediamo possa aver contribuito a rinforzare la relazione tra cittadini ed amministrazione, creando una comunità più coesa.

Nel 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente **24.903** contatti comprensivi di informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti. Si tratta delle richieste di informazioni evase dall'URP attraverso i diversi canali messi a disposizione dall'Amministrazione, nonché delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti che i cittadini inviano al Comune tramite l'URP, i Servizi e le Circoscrizioni. Rispetto a segnalazioni, reclami e suggerimenti, l'URP è incaricato della funzione di coordinamento e presidio dell'iter di tutte le comunicazioni dal momento in cui queste vengono inviate al Comune al momento in cui vengono assegnate ai servizi di merito, fino al momento dell'invio della risposta al cittadino.

Tabella 1: Numero contatti per struttura ricevente e per tipologia - Anno 2020

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE 2020	TOTALE 2019
INFORMAZIONI		22.629			22.629	12.315
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.024	150	54	2.228	2.866
	RECLAMI	5	7	1	13	2
	SUGGERIMENTI	17	15	1	33	54
TOTALE		24.675	172	56	24.903	15.237

Il numero dei contatti registrati nel 2020 è in netto aumento rispetto al 2019. L'aumento si registra nelle informazioni passate da 12.315 a 22.629 (+ 83,75%), mentre le comunicazioni sono in calo. Tra le tipologie di comunicazione, solo i reclami sono in aumento, segnalazioni e suggerimenti sono in calo.

Nel 2020, a partire dall'11 marzo, l'Ufficio relazioni con il pubblico è stato il riferimento unico per le informazioni per i cittadini nel corso dell'emergenza sanitaria, rispondendo a telefonate ed e-mail data la chiusura del front office. L'URP ha infatti adeguato il proprio orario alle fasi dell'emergenza: è stato aperto dalle 8 alle 20 dall'11 marzo al 30 aprile e dalle 8 alle 18 dal 4 maggio al 19 giugno per le sole informazioni telefoniche e per rispondere alle email. Dal 22 giugno l'URP ha adottato un nuovo orario: dalle 8.30 alle 16.30, con la riapertura al pubblico dello sportello dalle 12 alle 16.30.

La Tabella 2 rende conto delle chiusure dell'URP nell'anno dell'emergenza e chiarisce che ancora in crescita sono i canali di contatto informatici (SensoRcivico, e-mail, Aiutaci a migliorare, social networks), che si attestano sui 6.867 contatti. Si osservano, rispetto al 2019, l'aumento deciso delle e-mail (+84,63%), il calo dei contatti via SensoRcivico (-17,9%), la sostanziale conferma dei contatti tramite il form Aiutaci a migliorare e via social. Sono in diminuzione i contatti al front office (-45,52%), mentre sono aumentati quelli al telefono (+196,27%) e attraverso il numero verde (+107,95%). Ricordiamo che e-mail e linee telefoniche sono stati i canali "dell'emergenza".

Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro - Anni 2019- 2020 - comunicazioni + informazioni

Modalità di contatto		2020	%	2019	%
Numero verde		2.065	8,30	993	6,52
Linea telefonica		13.196	52,99	4.454	29,24
Front office		2.775	11,15	5.094	33,43
Sul posto				1	0,01
Scritto	e-mail	5.373	21,58	2.910	19,10
	SensoRcivico piattaforma	1.334	5,35	1.625	10,66
	Socials	48	0,19	40	0,26
	Aiutaci a migliorare	112	0,44	116	0,76
	bussola			2	0,01
	posta			2	0,01
Totale		24.903	100	15.237	100

1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2020 l'URP ha gestito in via esclusiva, e senza il coinvolgimento di altre strutture comunali, 22.629 richieste di informazioni, 2.024 segnalazioni, 5 reclami, 17 suggerimenti, per un totale di **24.675** contatti, registrando un aumento del 64,67% rispetto ai 14.984 del 2019.

Nel periodo del *lockdown*, ovvero dall'1/1 al 10/3 l'URP ha fornito 2.201 informazioni e gestito 528 segnalazioni; dall'11/3 al 31/04 5.198 informazioni e 138 segnalazioni; dal 4 maggio al 21/6 4.116 informazioni e 309 segnalazioni.

Nel 2020 sono stati 254 i giorni di apertura. La media giornaliera registrata è stata quindi di 97,14 contatti

Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP - Anni 2019-2020

CONTATTI		2020	%	2019	%
INFORMAZIONI		22.629	91,71	12.315	82,19
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.024	8,20	2.618	17,47
	RECLAMI	5	0,03	2	0,01
	SUGGERIMENTI	17	0,06	49	0,33
TOTALE		24.675	100	14.984	100

Nel 2020 i 22.629 contatti per informazioni incidono fortemente sull'attività complessiva dell'URP raggiungendo il 91,71%, quindi in modo nettamente maggiore, rispetto ai 2.046, ovvero all'8,3%, dei contatti riferiti alle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) raccolte dall'URP.

L'aumento dei contatti è dovuto al deciso aumento delle richieste di informazioni (+83,75%), mentre le comunicazioni (segnalazioni, reclami, suggerimenti) sono diminuite del 23,34%, passando da 2.669 del 2019 alle 2.046 del 2020 nel (Tabella 3).

Tabella 3 bis: Modalità di contatto - Attività dell'URP - Anno 2020

Modalità di contatto		2020	%
Numero verde		2.065	8,37
Linea telefonica		13.168	53,37
Front office		2.752	11,15
Scritto	e-mail	5.356	21,7
	SensoRcivico	1.334	5,41
Totale		24.675	100

Linea telefonica e numero verde, che sommate raggiungono i 15.233 contatti, risultano essere la modalità di contatto più significativa. Seguono le nuove tecnologie (*e-mail* e *SensoRcivico*) ed infine il *front office* (Tabella 3bis).

Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2011-2020

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
INFORMAZIONI	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629
COMUNICAZIONI	1.151	1.071	1.182	1.095	1.490	2.232	1.863	2.142	2.669	2.046
CONTATTI	26.530	21.598	19.338	18.736	16.426	16.469	15.358	16.605	14.984	24,675

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (vedi Tabella 4) negli ultimi dieci anni 2011-2020, si rileva che il numero delle informazioni in generale è progressivamente diminuito. Nel 2020 i contatti registrati costituiscono un dato "eccezionale" all'interno di una diminuzione progressiva e costante del loro numero. E' questo un segno evidente che nel tempo è progressivamente migliorata la comunicazione istituzionale e che un crescente numero di cittadini reperisce autonomamente le informazioni, quanto meno le più semplici, di primo livello, che sono andate via via diminuendo, come si evince dal successivo grafico 2: "Andamento delle informazioni nel decennio 2011-2020 in base ai livelli". Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti sono andati in generale aumentando, a parte nel 2020, sostenuti da strumenti e piattaforme dedicate.

PARTE SECONDA

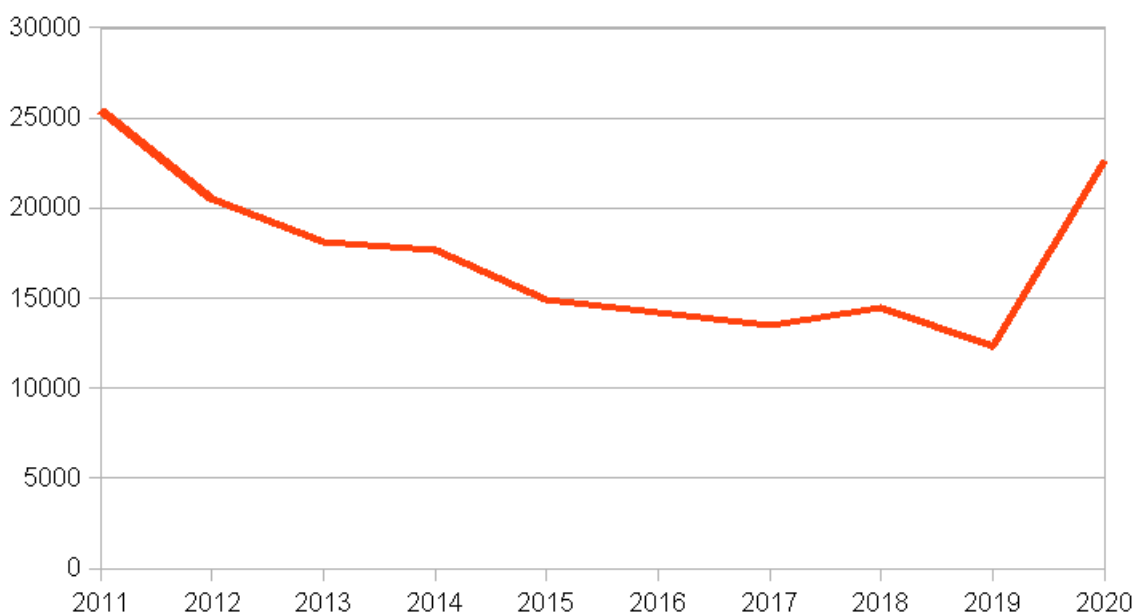
2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

Nel 2020 le richieste di informazioni sono state 22.629 con un incremento - come detto - dell'83,75% rispetto alle 12.315 del 2019 .

Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2011-2020

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
INFO	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629

Grafico 1: Andamento delle informazioni nel decennio 2011-2020

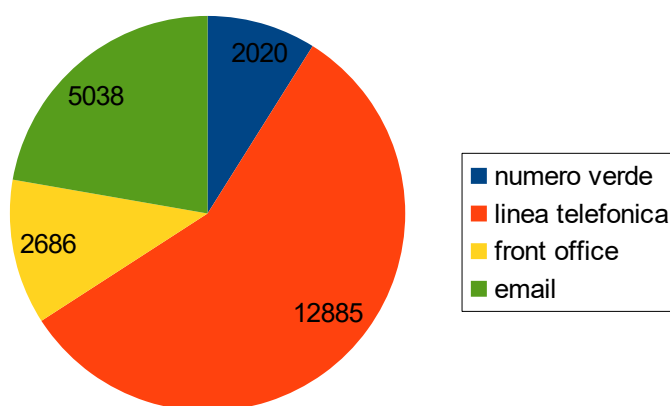


2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP

Analizzando e confrontando i dati delle richieste di informazioni del 2020 con quelli del 2019 per quanto attiene specificatamente alle modalità di contatto (vedi Tabella 6), si osservano gli aumenti decisi per quanto riguarda le linee telefoniche dedicate e la posta elettronica. In comprensibile diminuzione il dato relativo al front office, in quanto l'URP ha di fatto operato solo attraverso telefoni e *e-mail* dall'11 marzo al 22 giugno, quando ha riaperto al pubblico con orario però ridotto dalle 12 alle 16,30.

Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2019- 2020

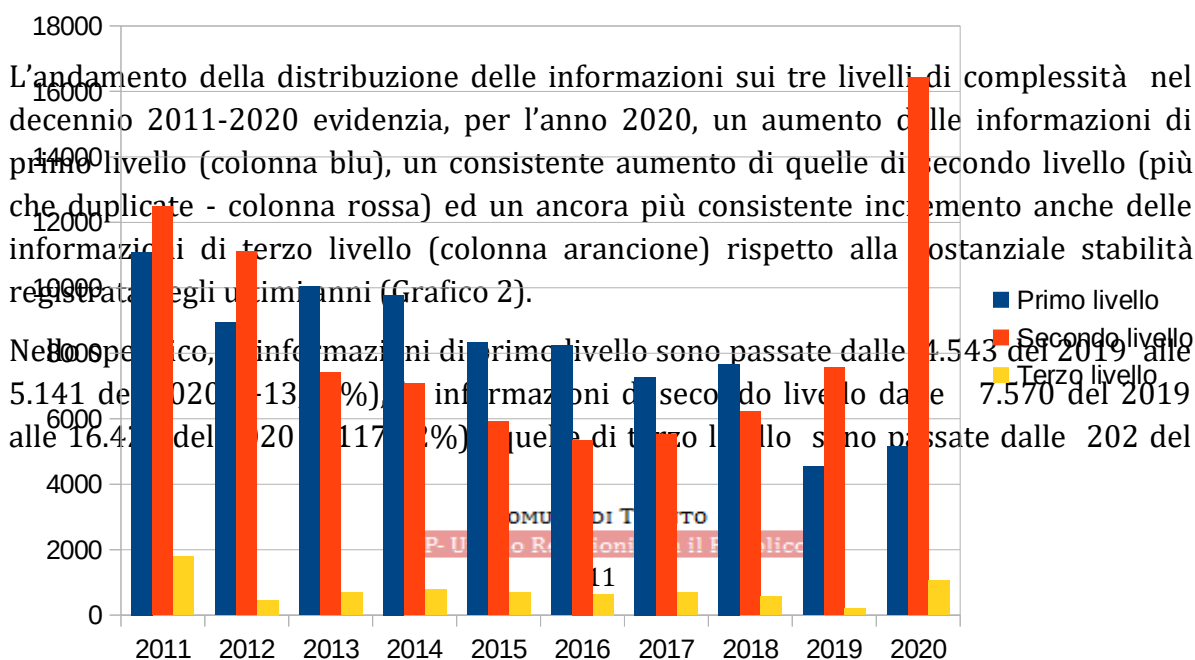
Modalità di contatto		2020	%	2019	%
Numero verde		2.020	8,93	906	7,36
Linea telefonica		12.885	56,95	4.126	33,50
Front office		2.686	11,86	4.749	38,56
Scritto	E-mail	5.038	22,26	2.534	20,58
Totale		22.629	100	12.315	100



2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità delle informazioni

Le informazioni sono raggruppate in base alla materia, distinte per argomento e 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, ecc), 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 definita di secondo livello. Gestire la varietà e la complessità delle richieste comporta capacità, strategie e tempi diversi. Si spiega in questo modo e con questo intento la ripartizione delle informazioni sui tre livelli. Infatti, la ripartizione vuole fornire qualche indicazione per comprendere il lavoro e le attività svolte a livello di *front* e *back office*, attività molto diverse che richiedono competenze e capacità differenti. Nel caso del front office vengono sviluppate competenze connesse alle specifiche funzioni dell'URP, come la capacità di ascolto e di decodifica delle richieste e di comunicazione con i cittadini, ma emergono anche, nel caso di richieste più complesse (quelle di secondo e terzo livello che possono coinvolgere anche enti o realtà esterne al Comune), la necessità e la capacità di creare "reti" esterne all'URP, di affinare strategie di comunicazione interna, coinvolgendo altri uffici comunali ed altri URP, nonché di sviluppare competenze nell'uso degli strumenti di informazione e comunicazione, soprattutto degli strumenti ICT e delle applicazioni informatiche e multimediali.

Grafico 2: Andamento delle informazioni nel decennio 2011-2020 in base ai livelli



2019 alle 1.059 del 2020 (+ 424,25%).

Tabella 7: Informazioni: argomenti e raffronto tra gli anni 2019 e 2020

MATERIA	ARGOMENTI	2020	2019	%
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili	239	158	+51,26
	Affari demografici/Decentramento	3.147	1.256	+150,55
	Attività sociali	785	273	+187,54
	Casa	312	128	+143,75
	Biblioteche	69	59	+16,94
	Economato - Oggetti smarriti	130	263	-50,57
	Edilizia privata	432	267	+61,79
	Servizi funerari e cimiteriali	141	58	+143,1
	Beni comuni	78	91	-14,28
	Tributi/Tariffe	1.146	550	+108,36
	Trasparenza/Partecipazione	142	114	+24,56
	URP/Comunicazione - <u>SPID</u>	2.203	592	+272,12
Totale		8.824	3.809	+131,66
AMBIENTE E TERRITORIO	Disinfestazioni	24	35	-31,42
	Gestione rifiuti	832	559	+48,83
	Giardini/Verde pubblico	179	177	+1,12
	Inquinamento/Tutela ambientale	153	224	-31,69
	Pulizia strade	64	85	-24,7
	Toponomastica/Urbanistica	129	408	-68,38
Totale		1.381	1.488	-7,19
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Organi elettivi	149	109	+36,69
	Servizi e Uffici	518	559	-7,33
Totale		667	668	-0,14

MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile / <u>bonus bicicletta</u>	1.303	453	+187,63
	Mobilità urbana	156	124	+25,8
	Parcheggi	256	285	-10,17
	Trasporti e fermate bus	82	118	-30,50
Totale		1.797	980	+83,36
CULTURA/ TURISMO/ SPORT	Attività culturali / <u>bonus famiglia</u>	1.239	643	+92,22
	Sport/ASIS	60	141	-57,44
Totale		1.299	784	+65,68
COMMERCIO	Attività economiche / <u>bonus alimentare</u>	755	292	+158,56
	Fiere e mercati	255	243	+4,93
Totale		1.010	535	+88,78
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/Semafori/Wilmanet	94	124	-24,19
	Manutenzione strade	162	216	-25
	Opere pubbliche non stradali	18	36	-50
	Opere stradali	6	28	-78,57
	Reti acque bianche e nere	52	84	-38,09
	Segnaletica stradale	43	45	-4,44
Totale		375	533	-29,64
SICUREZZA PUBBLICA	Polizia locale	372	325	+14,46
	Sicurezza urbana / <u>Richieste generalmente riferite all'emergenza sanitaria</u>	4.435	150	+2856,66
Totale		4.807	475	+912
ALTRO	Turismo e tempo libero	385	941	-59,08
	Altri soggetti	512	1.201	-57,36
	Amministrazioni pubbliche	1.065	374	+184,75
	Ricerca lavoro	254	266	-4,51
	Volontariato e associazioni	55	74	-25,67

	Formazione/corsi	59	75	-21,33
	Tutela diritti dei cittadini	46	41	+12,19
	Tutela e cura animali	93	71	+30,98
Totale		2.469	3.043	-18,86
Totale generale		22.629	12.315	+83,75

Si analizzano ora per sommi capi i contenuti delle comunicazioni per “Materia”.

In generale si può affermare che sono in aumento deciso tutte le voci in qualche modo collegate all'emergenza sanitaria e ai bisogni informativi e di orientamento ad essa collegati. Il primo *lockdown* ha messo in difficoltà il cittadino comune alle prese con lo svolgimento delle attività abituali: fare la spesa, visitare i parenti, assistere i genitori, accudire i figli, raggiungere il posto di lavoro, ma anche le categorie economiche, i lavoratori, gli imprenditori impegnati a districarsi tra le varie ordinanze ed i vari dpcm. Nella seconda metà dell'anno le richieste si sono invece concentrate su alcuni provvedimenti messi in campo dall'amministrazione per fronteggiare l'emergenza economica e per sostenere le famiglie e per i quali l'URP è stato uno dei riferimenti per le informazioni. Conseguentemente si rilevano aumenti significativi per quanto attiene agli argomenti più specifici: il bonus biciclette trova riscontro alla voce “mobilità ciclabile”, il bonus famiglia alla voce “cultura”, il bonus alimentare alla voce “attività economiche”. Da luglio l'URP è una delle strutture comunali, assieme all'Ufficio anagrafe e ad alcune circoscrizioni, alle quali il cittadino può rivolgersi per attivare la propria identità spid.

Entrando nel merito, le richieste connesse all'emergenza sono state in generale catalogate alla voce “**Sicurezza urbana**”, passata da 150 contatti nel 2019 a 4.435 nel 2020 (+ 2856,66%). Alla voce “sicurezza urbana” sono registrate anche le richieste di informazioni relative alla possibilità di rimuovere scritte e graffiti da facciate di edifici privati, con la collaborazione del Comune. Da quando è stata attivata questa azione, prevista già nel Patto per Trento città sicura, l'URP raccoglie e trasmette al Servizio gestione strade e parchi le richieste di proprietari ed amministratori di condominio che si avvalgono di questa opportunità.

Il gruppo “**Servizi ai cittadini**” è stato il più richiesto con **8.824** su **22.629** richieste, in aumento del +131,66% rispetto ai 3.809 del 2019. All'interno di questo gruppo, quasi tutte le voci sono in aumento. Alla voce URP, passata da 529 a 2.203 contatti, sono state registrate anche le attivazioni e le richieste di informazioni sullo SPID, servizio che l'Ufficio assicura a partire dal mese di luglio. Sono state 758 le attivazioni effettuate, mentre le informazioni erogate sull'argomento sono state 1.130.

La voce “beni comuni” (passata da 91 nel 2019 a 78 nel 2020) rende conto delle

informazioni che l'URP ha fornito sui temi della partecipazione civica, dell'amministrazione condivisa, della cura e della rigenerazione dei beni comuni urbani. Importante è stata l'attività svolta per orientare i cittadini verso le forme di collaborazione e le opportunità offerte dal Regolamento comunale sui beni comuni, in linea con i nuovi compiti e le nuove funzioni dell'Ufficio.

Tra gli altri argomenti spiccano "affari demografici" passati dal 1.256 nel 2019 ai 3.147 del 2020 (+150,55%), "tributi e tariffe" passati dal 550 nel 2019 al 1.146 del 2020(+108,36%), "attività sociali" passati da 273 nel 2019 a 785 del 2020 (+187,54%), "casa", passati da 128 nel 2019 a 312 nel 2020 (+143,75%).

Tra le "Materie" il gruppo "**Altro**" con 2.469 richieste è in diminuzione rispetto alle 3.043 del 2019 (-18,86%), che hanno riguardato servizi diversi da quelli erogati dal Comune. La voce è in calo anche in percentuale rispetto al totale delle informazioni erogate dall'URP : 10,91 % rispetto al 24,71% nel 2019.

All'interno di questo gruppo emergono le richieste relative ad "amministrazioni pubbliche" passate da 374 nel 2019 a 1.065 del 2020 (+184,75%), legate anche queste all'emergenza sanitaria e nello specifico a competenze di altri enti.

La voce "**Ambiente e territorio**" è in diminuzione del -7,19% con 1.381 richieste rispetto alle 1.488 del 2019. All'interno del gruppo risalta però l'aumento relativamente alla "gestione rifiuti", 832 contatti rispetto ai 559 del 2019 (+48,83%), con richieste specifiche su come gestire lo smaltimento durante l'emergenza, le aperture dei centri raccolta, le tariffe, la distribuzione dei sacchetti.

Non vi sono significativi scostamenti nel gruppo "**Organizzazione e attività comunale**" : le richieste sono state 667 rispetto alle 668 del 2019.

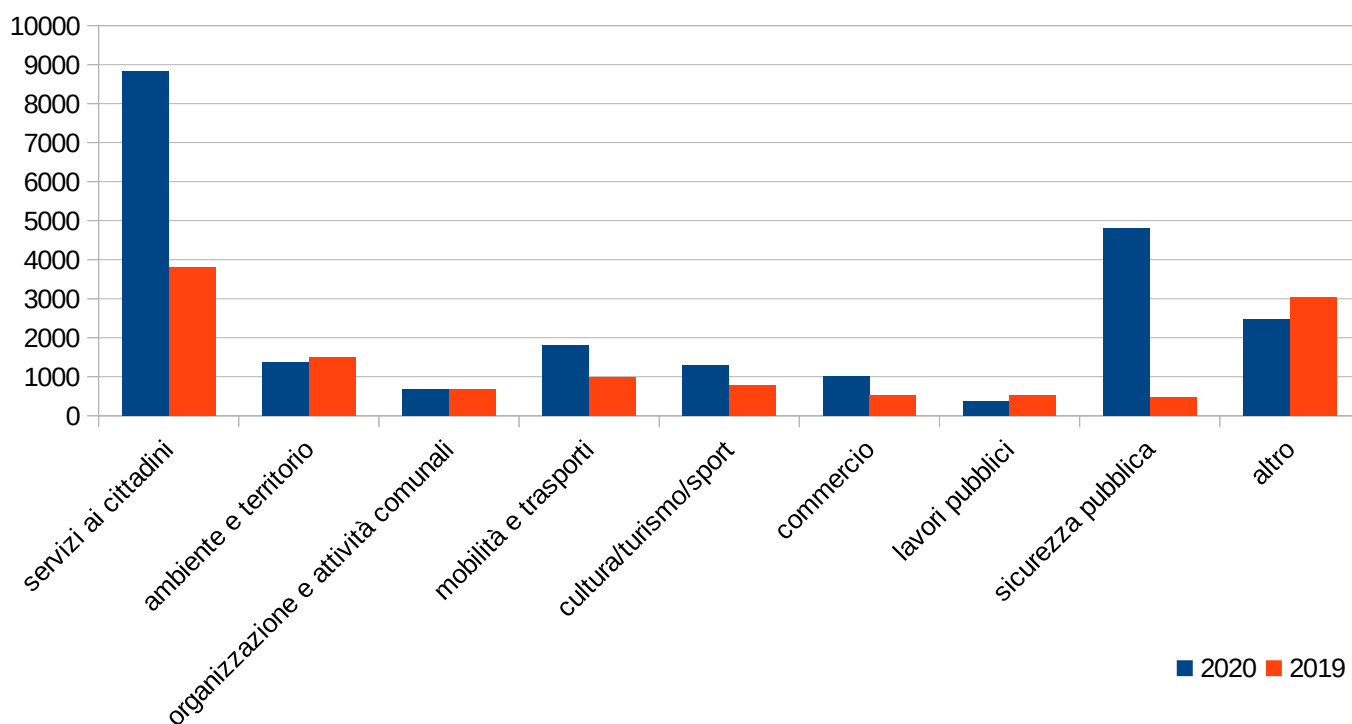
Alla voce "**Cultura, turismo**", 1.299 rispetto a 784 nel 2019, +65,68%, sono state catalogate le 974 richieste di informazioni relative al bonus famiglia erogato dal Comune nel 2020. Si deduce inoltre che le ripercussioni dell'emergenza sanitaria sullo svolgimento di manifestazioni ed eventi, sia culturali che sportivi, hanno ridotto di fatto anche le richieste di informazioni sull'argomento.

Nel gruppo "**Mobilità e trasporti**" la "mobilità ciclabile" è passata da 453 nel 2019 (+187,63%) a 1.303 nel 2020. A questa voce sono state catalogate le 202 richieste di informazioni circa il bonus per l'acquisto della bicicletta. La "mobilità urbana" passa da 124 nel 2019 a 156 nel 2020 (+25,8%), i "parcheggi" da 285 nel 2019 a 256 nel 2020 (-10,17%), i "trasporti" da 118 nel 2019 a 82 nel 2020 (-30,50%). In generale quindi i contatti passano da 980 nel 2019 a 1.797 nel 2020 (+ 83,36%).

I "**Lavori pubblici**" registrano una diminuzione, passando da 533 nel 2019 a 375 nel 2020 (-29,64%). La diminuzione si spiega con la parallela diminuzione delle segnalazioni sullo stesso argomento nel periodo del *lockdown*: infatti le risposte alle segnalazioni avvengono per e-mail o per telefono e vengono di fatto considerate ed inserite tra le informazioni.

In crescita il gruppo **“Commercio”** (1.010 rispetto alle 535 del 2019 pari a +88,78%. Sono state registrate alla voce “attività economiche” le 206 richieste di informazioni circa il bonus alimentare.

Grafico 3: Raffronto per “Materia” tra 2019 (colonna rossa) e 2020 (colonna blu)



PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti

Dati generali

Nel 2020 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale **2.274** comunicazioni, suddivise in 2.228 segnalazioni, 13 reclami e 33 suggerimenti. Rispetto alle 2.922 comunicazioni dello scorso anno si è registrato un decremento del 22,17%.

Il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino propone queste definizioni:

- segnalazione: azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa, e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio), o attenzione;
- suggerimento: azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

L'andamento delle comunicazioni inoltrate al Comune nel corso del decennio 2011 – 2020 fa notare come nel 2020 ci sia stata una decrescita - soprattutto nei mesi del *lockdown* -, rispetto al graduale, ma costante, incremento nel corso degli ultimi anni, legato certamente all'introduzione di strumenti informatici più accessibili, immediati, innovativi: *SensoRcivico*, *Aiutaci a migliorare questa pagina*, *e-mail* e *socials*.

Tabella 8: Totale comunicazioni nel decennio 2019-2020

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
COMUNICAZIONI	1.332	1.171	1.397	1.486	1.923	2.576	2.108	2.473	2.922	2,274

Grafico 4: Comunicazioni: andamento nel decennio 2011-2020

Tabella 9: Comunicazioni presentate alle diverse strutture comunali

COMUNICAZIONI	URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE
SEGNALAZIONI	2.024	150	54	2.228
RECLAMI	5	7	1	13
SUGGERIMENTI	17	15	1	33
TOTALE	2.046	172	56	2.274

L'URP ha raccolto 2.046 comunicazioni pari all'89,97% del totale. Le restanti sono state raccolte dai Servizi di merito (172, pari al 7,56%) e dalle Circoscrizioni (56 pari al 2,47%) (Tabella 9).

I Servizi comunali che, oltre all'Urp, hanno raccolto segnalazioni, reclami, suggerimenti su argomenti afferenti alle proprie competenze sono:

- Biblioteca comunale: 1 reclamo
- Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni: 139 segnalazioni, 6 reclami, 15 suggerimenti
- Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport: 1 segnalazione
- Servizio gestione strade e parchi – Ufficio parchi e giardini: 10 segnalazioni

Anche le Circoscrizioni hanno registrato comunicazioni nel numero e tipologia di seguito evidenziati:

- Argentario (11 segnalazioni)
- Centro storico Piedicastello (8 segnalazioni)

- Gardolo (9 segnalazioni)
- Meano (4 segnalazioni)
- Mattarello (1 segnalazione)
- Ravina-Romagnano (9 segnalazioni)
- San Giuseppe – Santa Chiara (5 segnalazioni) un reclamo – un suggerimento
- Povo (3 segnalazioni)
- Villazzano (2 segnalazioni)
- Oltrefersina (2 segnalazioni)

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

Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2019-2020

Modalità di contatto		2020	%	2019	%
Numero verde		45	1,98	87	2,98
Linea telefonica		311	13,68	328	11,23
Front office		89	3,92	345	11,81
Sul posto				1	0,03
Scritto	e-mail	335	14,73	376	12,86
	SensoRcivico	1.334	58,66	1.625	55,61
	Socials	48	2,11	40	1,37
	bussola			2	0,07
	Aiutaci a migliorare	112	4,92	116	3,97
	posta			2	0,07
Totale		2.274	100	2.922	100

SensoRcivico è risultato anche quest'anno il canale privilegiato per l'invio di segnalazioni, reclami e suggerimenti. I cittadini che hanno fatto ricorso a questo strumento sono stati 1.334 pari al 58,66% del totale. Seguono le 335 *e-mail* con il 14,73%, il *front office* con il 3,92% e la linea telefonica collegata al centralino comunale con l'13,68%, il numero verde con l'1,98% (Tabella 10).

Il Servizio Pubbliche relazioni gestisce in forma esclusiva i canali *socials* del Comune di Trento, sui quali sono state postate 48 comunicazioni, ed il *form* “Aiutaci a migliorare”, che ha registrato 112 comunicazioni.

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

Nella Tabella 11 si è provveduto ad aggregare per materia e a classificare per argomento le 2.274 comunicazioni pervenute nell'anno 2020 all'URP, ai Servizi comunali di merito e alle Circoscrizioni.

Tabella 11: Comunicazioni: materie e argomenti distinti per tipologia

MATERIA	ARGOMENTO	S	R	Sugg.	TOT. 2020	TOT. 2019	%
AMBIENTE E TERRITORIO	Animali	28		1	29	18	+61,11
	Disinfestazioni	26			26	41	-36,58
	Gestione rifiuti	211	1		212	292	-27,39
	Giardini/Verde pubblico	242	1	8	251	291	-13,74
	Inquinamento/Tutela ambientale	107			107	99	+8,08
	Pulizia strade	131	1		132	107	+23,36
	Toponomastica/Urbanistica	4			4	5	-20
Totale		749	3	9	761	853	-10,78
COMMERCIO	Attività economiche	4			4	7	-42,85
	Fiere e mercati	1			1	2	-50
Totale		5			5	9	-44,44
CULTURA, TURISMO E	Sport e impianti sportivi	2			2	6	-66,66

SPORT	Turismo e tempo libero	3			3	12	-75
	Cultura	1			1	4	-75
Totale		6			6	22	-72,72
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/ Semafori/Wilmanet	257	1	2	260	378	-31,21
	Manutenzione strade	359			359	625	-42,56
	Opere pubbliche non stradali	46			46	92	-50
	Opere stradali	9		2	11	16	-31,25
	Reti acque bianche e nere	114			114	159	-28,30
	Segnaletica stradale	197	1	9	207	260	-20,38
Totale		982	2	13	997	1.530	-34,83
MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile/C'entro in bici	14	1	3	18	32	-43,75
	Mobilità urbana	14			14	29	-51,72
	Parcheggi	18		2	20	41	-51,21
	Trasporti e fermate bus	21			21	27	-22,22
Totale		67	1	5	73	129	-43,41
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Servizi ed uffici	1			1	7	-85,71
	Trasparenza/ partecipazione	1			1	2	-50
	Organi elettivi	1			1	1	
	Elezioni	2			2	/	
Totale		5			5	10	-50
SERVIZI AL CITTADINO	Affari demografici/ Decentramento	19			19	17	+11,76
	Asili nido/Infanzia/ Politiche giovanili	7			7	10	-30

	Biblioteche	2	1		3	7	-57,14
	Attività sociali	7	1	1	9	5	+80
	Casa	3			3	2	+50
	Edilizia privata	5		2	7	17	-58,82
	Economato	3		1	4	2	+100
	Servizi funerari e cimiteriali	10			10	4	+150
	Tributi/Tariffe	21	1		22	16	+37,5
	URP/ Comunicazione/Rete civica	27			27	28	-3,57
Totale		104	3	4	111	108	+2,77
SICUREZZA PUBBLICA	Competenze Polizia Locale - Violazioni	117	1	1	119	140	-15
	Sicurezza urbana – Vivibilità e decoro urbano	193	3	1	197	119	+65,54
Totale		310	4	2	316	259	+22
BENI COMUNI	Beni comuni	/	/	/	/	2	
Totale generale		2.228	13	33	2.274	2.922	-22,17

Si può osservare che quasi tutti gli argomenti hanno evidenziato una diminuzione delle comunicazioni rispetto al 2019, in taluni casi in modo evidente come quelle in materia di “lavori pubblici”. Un lieve aumento registrano solo le voci “sicurezza pubblica” e “servizi ai cittadini”.

La maggior parte delle comunicazioni ha comunque riguardato i “**Lavori pubblici**”: 997, come detto in flessione rispetto alle 1.530 del 2019. Di queste comunicazioni 359 riguardano la manutenzione delle strade, 260 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 207 la segnaletica, 114 le reti delle acque bianche e nere, 46 le opere non stradali e 11 le opere stradali.

La Squadra di pronto intervento, istituita nel 2009 per intervenire in tempi brevi, stabiliti in 48 ore, su emergenze riguardanti la manutenzione delle strade, l’illuminazione ed in generale i lavori pubblici ha registrato 120 comunicazioni, in diminuzione rispetto alle 286 del 2019. Le comunicazioni sono pervenute prevalentemente attraverso la piattaforma SensoRcivico (119) ed una al telefono. 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).

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati ad “**Ambiente e territorio**”: 761 in calo rispetto alle 853 del 2019, così ripartite: 251 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 212 relative alla gestione dei rifiuti, 132 alla pulizia strade, 29 alla gestione e al possesso di animali, 26 a problemi di disinfestazione e 107 di inquinamento ambientale e 4 alla toponomastica. Si registra un lieve decremento per quanto riguarda la gestione dei rifiuti (212 rispetto alle 292 del 2019) e la gestione e la manutenzione del verde, dei giardini e dei giochi per bambini (251 rispetto a 291 del 2019), mentre aumentano leggermente le comunicazioni per la pulizia strade (132 rispetto alle 107 del 2019). Il gruppo di pronto intervento, una *task force* attivata tra Comune e Dolomiti ambiente specificatamente per la rimozione dei rifiuti e per lo spazzamento delle strade, è stato chiamato in causa 16 volte, in misura minore rispetto alle 19 chiamate del 2019.

Sono state 73, in flessione rispetto alle 129 del 2019, le comunicazioni in tema di “**Mobilità e trasporti**”, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (18), la mobilità urbana e alternativa (14), i parcheggi (20) e il trasporto (21).

La voce “**Sicurezza pubblica**” registra 316 comunicazioni, in aumento rispetto alle 259 del 2019, ripartite in 119 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e 197 alla sicurezza urbana, ovvero alle comunicazioni attraverso le quali i cittadini manifestano la loro attenzione, o il loro disagio per situazioni di degrado e quindi la loro insicurezza. Nel 2020 diverse sono state anche le segnalazioni riguardanti la mancata applicazione delle norme e delle prescrizioni anti covid. Alla voce “sicurezza urbana” sono state anche registrate le segnalazioni di graffiti e scritte su immobili, privati e pubblici.

Sono state 111, in lieve flessione rispetto alle 108 del 2019, le comunicazioni riferite ai “**Servizi al cittadino**” tra cui figurano i servizi di biblioteca, gli affari demografici, le procedure di edilizia privata, i tributi e le tariffe comunali, i servizi funerari e cimiteriali e le comunicazioni riguardanti il sito internet e la comunicazione.

Più che dimezzate le comunicazioni pertinenti a “organizzazione e attività comunali”, così come “cultura, turismo e sport” e “commercio”.

3.2 Tempi e tempi medi di risposta

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 coinvolgono una pluralità di strutture.

La percentuale delle comunicazioni risolte entro i termini è stata del 89,67%, ovvero 2.039 comunicazioni. Oltre i termini sono state chiuse 180 comunicazioni. Sono tuttora in fase di definizione 55 comunicazioni (Tabella 12).

Rispetto ai tempi fissati dal Manuale, 15 o 30 giorni, la risposta da parte delle strutture comunali ha rispettato i tempi, con chiusure rispettivamente a 11,85 giorni e a 7,85 giorni (Tabella 13).

Tabella 12: Percentuali di risposta: raffronto anni 2017 - 2018 - 2019 - 2020

Anno	2020	%	2019	%	2018	%	2017	%
Risposte entro i termini	2.039	89,67	2.538	86,86	2.243	90,70	1.906	90,42
Risposte oltre i 30gg	12	0,53	22	0,75	7	0,29	29	1,38
Risposte oltre i 15gg	168	7,39	293	10,03	198	8	139	6,59
Risposte in attesa di definizione	55	2,41	69	2,36	25	1,01	34	1,61
TOTALE	2.274	100	2.922	100	2.473	100	2.108	100

Tabella 13: Tempi medi di risposta rispetto a 15 e 30 giorni

Anno	2020	2019	2018	2017	2016
Tempi medi di risposta rispetto ai 30gg	7,85	10,15	10,67	12,88	10,37
Tempi medi di risposta rispetto ai 15gg	11,85	12,35	6,44	9,54	8,77

Nel 2020 l'URP ha gestito in forma esclusiva 27 comunicazioni la cui chiusura era fissata a 15 giorni. Esse sono state chiuse in 0,48 giorni.

3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico

Dal mese di febbraio 2017 i cittadini possono inviare al Comune anche *e-petitions*, avendo il Comune adottato la piattaforma *Change.org* quale canale facile e diretto, semplice ed immediato per l'inoltro di petizioni. Nel 2020 è stata presentata una petizione, intitolata "Dispositivo acustico per non vedenti e ipovedenti in tutti i semafori pedonali di Trento", che ha ricevuto risposta entro 20 gg.

Nel 2020 sono state gestite dalla Segreteria generale 12 richieste del Difensore civico. Il tempo medio di risposta è stato di 58 giorni.

Il Comune ha ricevuto nel 2020 due istanze e tre petizioni, alle quali è stata data risposta in un tempo medio di 151 giorni.

Il cittadino può approfondire il contenuto di petizioni ed istanze e seguirne l'iter sul sito del Comune a questo indirizzo: <https://www.comune.trento.it/Comune/Nei-panni-del-cittadino/Istanze-e-petizioni>.

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO DELL'URP

4.1 Beni comuni

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 Servizio beni comuni e gestione acquisti è la struttura deputata all'istruttoria delle proposte di collaborazione e l'Ufficio relazioni con il pubblico, ideale anello di collegamento tra il cittadino e l'Amministrazione, ne supporta la funzione di diffusione e promozione, coordinamento ed istruttoria delle proposte, così come previsto dal Regolamento.

L'URP ha collaborato con il Servizio Beni comuni e gestione acquisti alla promozione delle azioni di cura e gestione dei beni comuni urbani.

Nel corso del 2020 i cittadini hanno presentato 17 proposte di collaborazione, un numero che rappresenta, in un anno non facile, un dato positivo a conferma del forte interesse verso i beni comuni: sono stati approvati 11 patti di collaborazione.

In estate, terminata l'emergenza sanitaria, il Servizio Beni comuni ha curato la pubblicazione dell'avviso pubblico "Destate i parchi" con il quale l'Amministrazione comunale ha messo a disposizione dei cittadini attivi, singoli o associati, le aree verdi, intese come giardini, parchi pubblici, strutture sportive a libero accesso e aree gioco di proprietà comunale per la realizzazione di iniziative ludico/motorie, sportive, ricreative o culturali a carattere continuativo e rivolte alla cittadinanza, chiedendo in cambio un'attività di pulizia, cura o presidio costante dell'area. Con questo progetto i parchi sono diventati luoghi sicuri e privilegiati dove coltivare relazioni e far vivere attività varie animate, sportive e culturali. Nell'ambito del progetto sono stati stipulati quattro patti di collaborazione: "Questione di stile. Vivere lo spazio pubblico in modo creativo", "Giardino d'estate ragazzi - Teatro famiglie", "Sotto Salè" ed il patto "Martedì del Seme nel Giardino dei Solteri".

Per quanto riguarda le adesioni semplici, ovvero le iniziative semplificate per promuovere progetti concreti di cura dei beni comuni urbani, i numeri hanno registrato un calo dovuto all'emergenza sanitaria.

- Al mio quartiere ci penso anch'io, per attività di pulizia su specifiche aree della città: n. 6 adesioni.
- Adotta un'aiuola, per attività di cura e manutenzione di piccole aree verdi: n. 6 adesioni che si aggiungono alle adozioni pluriennali in atto.
- Alla mia scuola ci penso anch'io, per attività cura e di abbellimento degli edifici scolastici: n. 2 proposte da parte di scuole primarie a cui si aggiungono le azioni di abbellimento nell'ambito del Progetto Stra.bene.
- Due le proposte nell'ambito dei "Ritocchi urbani".

Il progetto Stra.bene Partecipazione e cittadinanza attiva, co-progettato dalla Rete degli Istituti Comprensivi della città in collaborazione con l'Ufficio delle Politiche Giovanili, è finalizzato all'incremento della partecipazione studentesca dei ragazzi e delle ragazze delle scuole medie della città rispetto a tematiche legate alla cittadinanza attiva, al concetto di democrazia partecipata e alla valorizzazione dei beni comuni.

Nel corso dell'anno scolastico 2019/2020 erano state presentate n. 58 proposte di cura dei beni comuni da realizzarsi nel corso della primavera 2020. Di queste, ben 51 sono state sospese a causa dell'emergenza sanitaria.

4.2 SPID

Nell'estate 2020 è partito un servizio su appuntamento molto richiesto dai cittadini, ovvero la possibilità di attivare l'identità digitale (SPID).

SPID, previsto dal Codice dell'amministrazione digitale, permette infatti a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale a tutti i servizi online della pubblica

amministrazione. Per il suo sviluppo e diffusione sul territorio, la Provincia di Trento ha sottoscritto a settembre 2019 una convenzione con Lepida Scpa, società *inhouse* (interamente pubblica) della Regione Emilia Romagna, il primo gestore di identità SPID di natura pubblica.

Con successiva delibera della Giunta Provinciale di data 15/05/2020 è stata data la possibilità anche ai Comuni (delibera della Giunta comunale di Trento n.128 del 15/06/2020) e non solo agli uffici e sportelli periferici provinciali di rilasciare SPID ai cittadini attraverso l'autenticazione de visu allo sportello. Dopo la formazione del personale per il rilascio di SPID da luglio 2020 a dicembre sono state effettuate 758 attivazioni, dato che evidenzia l'alto consenso e richiesta di tale dispositivo. La domanda di attivare SPID è aumentata anche in relazione alla possibilità di fare richiesta dei bonus comunali: famiglia e alimentare e per accedere a tutti i servizi *on-line* dell'amministrazione comunale, nonché a fronte di riorganizzazioni nel sistema di accesso ad alcuni canali istituzionali (ad esempio l'eliminazione del pin dispositivo utilizzato sul portale Inps) e per poter aderire a sussidi e iniziative statali (bonus mobilità, bonus vacanze, *cashback* di stato).

Inoltre, in linea con le azioni previste dall'Agenda Digitale 2020-2023 del Comune di Trento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si è confermato ulteriormente come luogo nevralgico per promuovere e ospitare iniziative/servizi per accompagnare la cittadinanza nell'utilizzo dei servizi digitali riducendo il *digital gap* fra le generazioni grazie all'installazione di uno *smart point* ad uso libero da parte dei cittadini.

Attraverso la struttura dello *smart point* i cittadini possono dialogare con l'Amministrazione e attivare vari procedimenti, riducendo così il cartaceo e gli spostamenti per effettuare richieste/consegna di documentazione nei vari uffici competenti.

Lo *smart point* è stato promosso attraverso locandine informative appese presso le sedi territoriali per rendere nota tale possibilità soprattutto alle categorie che necessitano di maggiore supporto nel dialogare con la pubblica amministrazione attraverso i nuovi strumenti digitali.

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 e 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 e agli spazi pubblici ed alla già citata area tematica "beni comuni".

L'URP è stato il riferimento anche nel 2020 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 Progetto mobilità per le iniziative **“Targa la bici”** e **“C’entro in bici”** e per il concorso **“Play and Go”**, garantendo per quest’ultimo la disponibilità dell’URP a consegnare ai vincitori i premi assegnati settimanalmente.

Con riferimento al servizio di **“C’entro in bici”**, nel 2020 l’URP ha ricevuto la sottoscrizione di 14 nuovi contratti e risposto a 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.

A partire dal primo luglio, quindi per il secondo semestre del 2020, l'URP è stato ancora il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti.

Anche nel 2020 l'URP ha gestito fino al mese di marzo – quando di fatto l’iniziativa è stata sospesa - 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.