



COMUNE DI TRENTO

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

ANNO 2022



Paola Michelin

Veronica Negrioli

Marina Peterlini

Servizio

Dirigente: Livia Ferrario

Capo ufficio: Andrea Pagnin

COMUNE DI TRENTO

URP- Ufficio Relazioni con il Pubblico

SOMMARIO

PARTE PRIMA

<i>1.1 Dati generali</i>	5
<i>1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	7

PARTE SECONDA

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

PARTE TERZA

<i>3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali</i>	17
<i>3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti</i>	19
<i>3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi Circostrizioni</i>	20
<i>3.2 Tempi e tempi medi di risposta</i>	23

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO DELL'URP

<i>4.1 Beni comuni</i>	25
<i>4.2 SPID</i>	25
<i>4.3 Altre attività di supporto ad iniziative sostenute dal Comune</i>	26

“La gentilezza facilita il cambiamento”

Octavia Estelle Butler

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali

Nel 2022 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente **18.331** 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, oppure via senso civico o social. Rispetto a segnalazioni, reclami e suggerimenti, l'URP ha una 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 all'invio della risposta al cittadino.

Tabella 1: Numero contatti per struttura ricevente e per tipologia - Anni 2020-2021- 2022

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE 2022	TOTALE 2021	TOTALE 2020
INFORMAZIONI		15.688			15.688	18.827	22.629
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.395	87	81	2.563	3.359	2.228
	RECLAMI	1	6		7	10	13
	SUGGERIMENTI	70	3		73	41	33
TOTALE		18.154	96	81	18.331	22.237	24.903

Il numero dei contatti del 2022 è in diminuzione rispetto a quello del 2021 (Tabella 1): sono diminuite le richieste di informazioni, passate da 18.827 a 15.688 (-16,67%), come pure le comunicazioni (segnalazioni, suggerimenti e reclami), in totale 2.643 nel 2022, sono in diminuzione rispetto alle 3.410 comunicazioni dell'anno scorso (-22,49%).

Questa generale diminuzione è parzialmente spiegata dal fatto che gli anni 2020 e 2021 sono stati anni molto particolari, data la pandemia e tutto quello che ne è conseguito in termini di tipologia e volume delle informazioni richieste dai cittadini. Riferendoci agli anni precedenti la pandemia, e osservando i dati con una maggiore prospettiva, questi ritrovano una certa continuità ed anzi si registrano valori in aumento (Grafico 1).

Grafico 1: Andamento dei contatti nel decennio 2013-2022

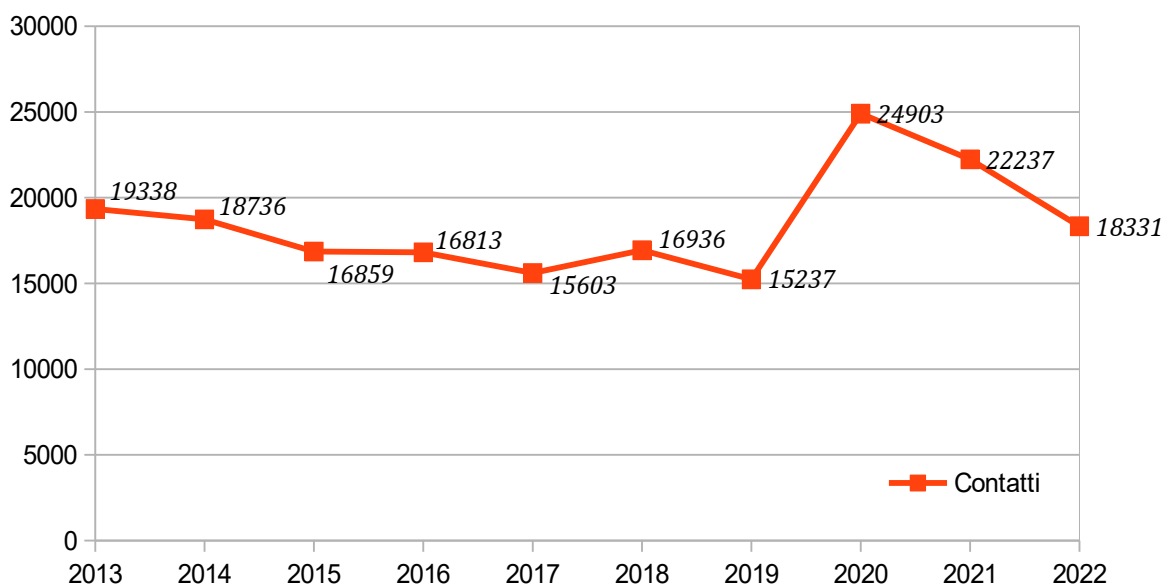


Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro - Anni 2020 - 2021 - 2022 - comunicazioni + informazioni

Modalità di contatto		2022	%	2021	%	2020	%
Numero verde		573	3,13	942	4,23	2.065	8,30
Linea telefonica		8.112	44,25	11.337	50,98	13.196	52,99
Front office		4.093	22,33	3.387	15,23	2.775	11,15
Sul posto		3	0,02	/			
Scritto	e-mail	3.953	21,56	4.161	18,71	5.373	21,58
	SensoRcivico - piattaforma	1.509	8,23	2.273	10,23	1.334	5,35
	Socials	57	0,31	64	0,29	48	0,19
	Aiutaci a migliorare	26	0,14	73	0,33	112	0,44
	bussola	5	0,03	/			
	posta	/		/			
Totale		18.331	100	22.237	100	24.903	100

La Tabella 2 fornisce indicazioni circa le modalità preferite dai cittadini nel contatto con l'Amministrazione. I canali di contatto informatici (SensoRcivico, e-mail, Aiutaci a migliorare, social networks) si attestano su 5.545. Si osservano, rispetto al 2021, il lieve calo delle e-mail (-4,99%), una diminuzione dei contatti via SensoRcivico (-33,61%), il canale riservato all'inoltro delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami, una netta diminuzione dei contatti tramite il form Aiutaci a migliorare (-64,38%) e meno marcata via social (-10,94%). Sono in aumento i contatti al front office (+ 20,84%), mentre sono diminuiti quelli al telefono (-28,45%) e attraverso il numero verde (- 39,17%).

Nel 2022 l'URP ha osservato l'orario dalle 8.30 alle 16.30 per tutto l'anno. Sono stati 249 i giorni di apertura e la media giornaliera registrata è stata quindi di 72,91 contatti.

1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2022 l'URP ha gestito **15.688** richieste di informazioni e raccolto direttamente e gestito 2.395 segnalazioni, 1 reclamo e 70 suggerimenti, per un totale di **18.154** contatti, registrando una diminuzione del 17,17 % rispetto ai 21.918 del 2021.

Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP - Anni 2020 - 2021 - 2022

CONTATTI		2022	%	2021	%	2020	%
INFORMAZIONI		15.688	86,42	18.827	85,89	22.629	91,71
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.395	13,19	3.041	13,87	2.024	8,20
	RECLAMI	1	0,01	9	0,05	5	0,03
	SUGGERIMENTI	70	0,38	41	0,19	17	0,06
TOTALE		18.154	100	21.918	100	24.675	100

Nel 2022 i 15.688 contatti per informazioni incidono sull'attività complessiva dell'URP per l'86,42% rispetto alle 2.466 comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) raccolte dall'URP, che costituiscono il 13,58% dei contatti.

La diminuzione dei contatti complessiva è dovuto sia al calo delle richieste di informazioni (-16,67%), sia alla flessione delle comunicazioni (-20,22%), passate dalle 3.091 del 2021 alle 2.466 del 2022 (Tabella 3).

Tabella 3 bis: Modalità di contatto - Attività dell'URP - Anno 2022

Modalità di contatto		2022	%
Numero verde		573	3,16
Linea telefonica		8.088	44,55
Front office		4.058	22,36
Scritto	e-mail	3.926	21,63
	SensoRcivico	1.509	8,3
Totale		18.154	100

Linea telefonica e numero verde, che sommate raggiungono 8.661 contatti, risultano essere la modalità di contatto più significativa. Seguono le nuove tecnologie (e-mail e SensoRcivico) con 5.435 contatti, ed infine il front office (Tabella 3bis).

Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2013-2022

ANNO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
INFORMAZIONI	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629	18.827	15.688
COMUNICAZIONI	1.182	1.095	1.490	2.232	1.863	2.142	2.669	2.046	3.091	2.466
TOTALE CONTATTI	19.338	18.736	16.426	16.469	15.358	16.605	14.984	24.675	21.918	18.154

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (Tabella 4) negli ultimi dieci anni 2013-2022, si rileva che il numero delle informazioni in generale è progressivamente diminuito. I dati del 2020 e 2021 rappresentano un dato "eccezionale" all'interno di una diminuzione progressiva e costante del numero delle informazioni. Anche nel 2022 le informazioni risultano in diminuzione rispetto al 2020 e 2021, ma sono in aumento rispetto all'andamento degli anni precedenti. Resta valida la considerazione 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 4: "Andamento delle informazioni nel decennio 2013-2022 in base ai livelli". In aumento restano le informazioni più complesse di secondo e terzo livello.

Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti sono andati in generale aumentando, a parte nel 2020, sostenuti da strumenti e piattaforme dedicate. Nel 2022, pur registrando una diminuzione rispetto all'anno precedente, le comunicazioni risultano in linea con l'andamento generale.

PARTE SECONDA

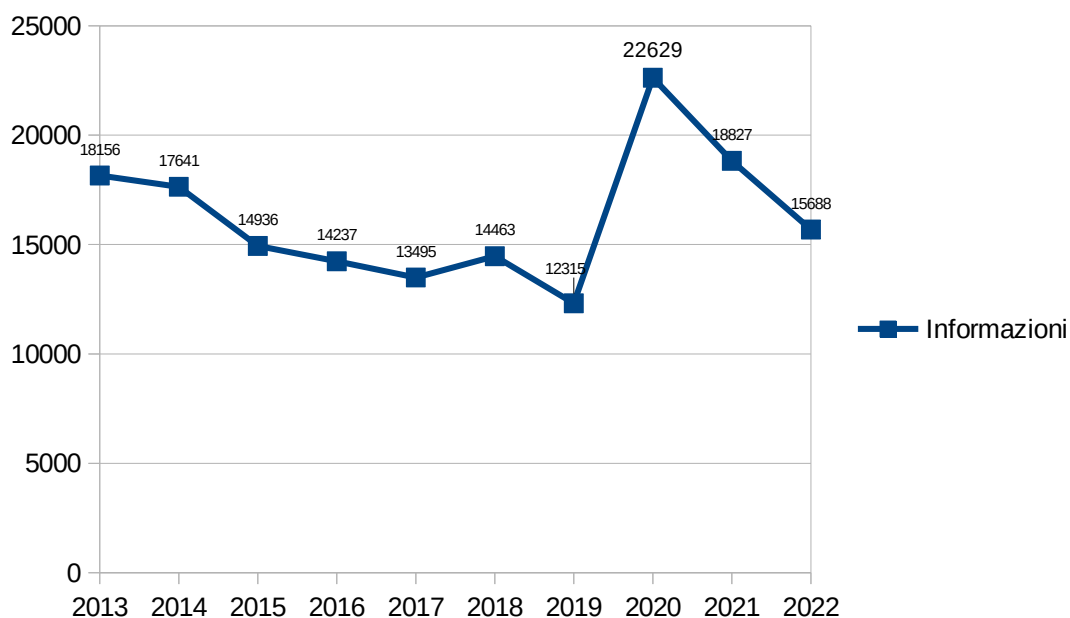
2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

Nel 2022 le richieste di informazioni sono state 15.688, con un decremento - come detto - del 16,67% rispetto alle 18.827 del 2021. Dopo il picco registrato nel 2020 e parzialmente nel 2021, era prevedibile un calo delle richieste, il cui numero rimane comunque elevato e leggermente in aumento rispetto ai cinque anni precedenti (dal 2015 al 2019).

Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2013-2022

ANNO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
INFO	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629	18.827	15.688

Grafico 2: Andamento delle informazioni nel decennio 2013-2022



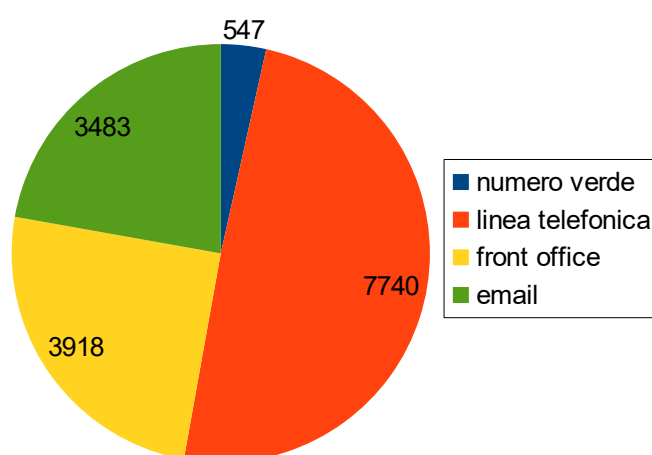
2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP

Analizzando e confrontando i dati delle richieste di informazioni del 2022 con quelli del 2021 per quanto attiene specificatamente alle modalità di contatto (vedi Tabella 6), si osserva che sono in diminuzione i contatti per la richiesta di informazioni in modalità telefono, linea verde ed e-mail, mentre sono in aumento i contatti al front office. Sul totale restano in ogni caso preponderanti le richieste di informazioni pervenute attraverso la linea telefonica (49,34%), come si evince chiaramente dal successivo grafico 3.

Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2021-2022

Modalità di contatto		2022	%	2021	%
Numero verde		547	3,49	903	4,80
Linea telefonica		7.740	49,34	10.932	58,06
Front office		3.918	24,97	3.268	17,36
Scritto	E-mail	3.483	22,20	3.724	19,78
Totale		15.688	100	18.827	100

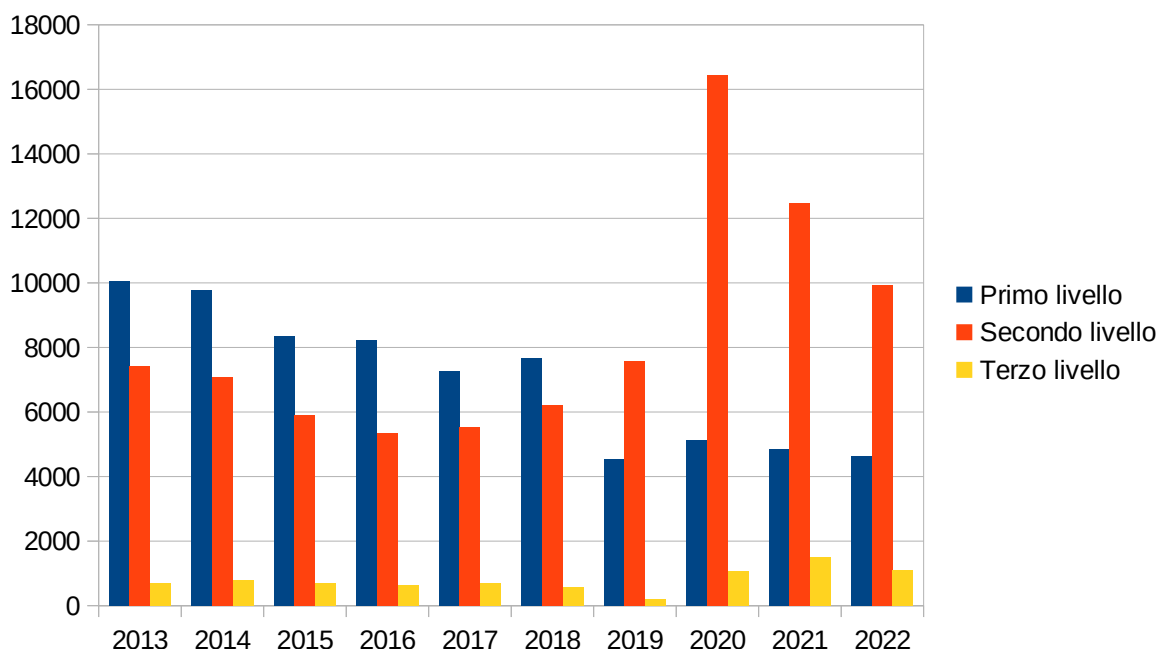
Grafico 3: Modalità di contatto per richiedere informazioni



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 4: Andamento delle informazioni nel decennio 2013-2022 in base ai livelli



L'andamento della distribuzione delle informazioni sui tre livelli di complessità nel decennio 2013-2022 evidenzia una costante diminuzione delle informazioni di primo livello (colonna blu) e, tolti gli anni 2020 e 2021, un progressivo aumento delle informazioni di secondo livello (colonna rossa) e di terzo livello (colonna arancione).

Nello specifico per l'anno 2022, le informazioni di primo livello sono passate dalle 4.839 del 2021 alle 4.630 del 2022 (-4,32%), le informazioni di secondo livello dalle 12.482 del 2021 alle 9.946 del 2022 (-20,32%), quelle di terzo livello sono passate dalle 1.506 del 2021 alle 1.112 del 2022 (-26,16%). Le informazioni di terzo livello comprendono i contatti relativi alle funzioni più complesse dell'URP, e tra questi anche l'attivazione dello SPID, che ha raggiunto il suo valore massimo nel corso del 2021, ma che continua ad essere un numero importante anche per quest'anno. Infatti, all'interno delle richieste di terzo livello, quelle relative allo SPID occupano il 92,62% dei contatti.

Tabella 7: Informazioni: argomenti e raffronto tra gli anni 2021 e 2022

<i>MATERIA</i>	<i>ARGOMENTI</i>	2022	2021	%
SERVIZI AI CITTADINI	<i>Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili</i>	184	183	+0,55
	<i>Affari demografici/Decentramento</i>	2822	3.519	-19,81
	<i>Attività sociali</i>	431	500	-13,80
	<i>Casa</i>	190	310	-38,71
	<i>Biblioteche</i>	34	33	+3,03
	<i>Economato - Oggetti smarriti</i>	201	159	+26,42
	<i>Edilizia privata</i>	229	359	-36,21
	<i>Servizi funerari e cimiteriali</i>	59	99	-40,40
	<i>Beni comuni</i>	33	31	+6,45
	<i>Tributi/Tariffe</i>	1.245	1.040	+19,71
	<i>Trasparenza/Partecipazione</i>	91	219	-58,45
	<i>URP/Comunicazione - SPID</i>	2.697	3.384	-20,30
Totale		8.816	9.836	-10,37
AMBIENTE E TERRITORIO	<i>Disinfestazioni</i>	38	31	+22,58
	<i>Gestione rifiuti</i>	696	512	+35,94
	<i>Giardini/Verde pubblico</i>	175	156	+12,18
	<i>Inquinamento/Tutela ambientale</i>	172	132	+30,30
	<i>Pulizia strade</i>	59	38	+55,26
	<i>Toponomastica/Urbanistica</i>	138	161	-14,29
Totale		1.278	1.030	+24,08
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	<i>Organi elettivi</i>	103	116	-11,21
	<i>Servizi e Uffici</i>	489	476	+2,73
Totale		592	592	-
MOBILITÀ E	<i>Mobilità ciclabile</i>	255	236	+8,05
	<i>Mobilità urbana</i>	191	384	-50,26

TRASPORTI	<i>Parcheggi</i>	255	237	+7,59
	<i>Trasporti e fermate bus</i>	118	86	+37,21
Totale		819	943	-13,15
CULTURA/ TURISMO/ SPORT	<i>Attività culturali</i>	395	528	-25,19
	<i>Sport/ASIS</i>	143	123	+16,26
Totale		538	651	-17,36
COMMERCIO	<i>Attività economiche</i>	401	661	-39,33
	<i>Fiere e mercati</i>	260	253	+2,77
Totale		661	914	-27,68
LAVORI PUBBLICI	<i>Illuminazione/Semafori</i>	115	101	+13,86
	<i>Manutenzione strade</i>	160	283	-43,46
	<i>Opere pubbliche non stradali</i>	38	20	+90
	<i>Opere stradali</i>	6	7	-14,29
	<i>Reti acque bianche e nere</i>	69	72	-4,17
	<i>Segnaletica stradale</i>	91	69	+31,88
Totale		479	552	-13,22
SICUREZZA PUBBLICA	<i>Polizia locale</i>	370	323	+14,55
	<i>Sicurezza urbana</i>	203	514	-60,51
Totale		573	837	-31,54
ALTRO	<i>Turismo e tempo libero</i>	849	508	+67,13
	<i>Altri soggetti</i>	446	445	+0,22
	<i>Amministrazioni pubbliche</i>	867	2.133	-59,35
	<i>Ricerca lavoro</i>	164	195	-15,90
	<i>Volontariato e associazioni</i>	66	57	+15,79
	<i>Formazione/corsi</i>	44	42	+4,76
	<i>Tutela diritti dei cittadini</i>	35	29	+20,69
	<i>Tutela e cura animali</i>	61	63	-3,17

Totale	2.532	3.472	-27,07
Totale generale	15.688	18.827	-16,67

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

*Il gruppo “**Servizi ai cittadini**” è stato il più richiesto con 8.816 su 15.688 richieste, in diminuzione del 10,37% rispetto alle 9.836 del 2021, con aumento delle richieste che si registra alla voce economato/oggetti smarriti e tributi/tariffe.*

La voce “beni comuni”, pressoché stabile con le sue 33 richieste (nel 2021 erano state 31), 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. E' continuata 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.

*Il gruppo “**Altro**” registra una flessione del 27,07% rispetto al 2021 – determinata in gran parte dalle minori richieste (-59,35%) relative alle altre “amministrazioni pubbliche” passate da 2.133 del 2021 (ben 1.418 erano informazioni legate alle competenze dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari e quindi all'emergenza Covid) a 867 del 2022. In aumento invece le informazioni turistiche tornate a salire con la ripresa del movimento turistico e aumentate del 67,13%. In aumento, più contenuto, le voci “tutela diritti dei cittadini” (+20,69%) e “volontariato e associazioni” (+15,79%).*

La voce “Altro” è in leggera diminuzione anche in percentuale rispetto al totale delle informazioni erogate dall'URP: 16,13% rispetto al 18,44% nel 2021.

*Da evidenziare la voce “**Ambiente e territorio**”, che registra un aumento delle richieste di informazioni in tutte le voci: disinfezioni (+22,58%), gestione rifiuti (+35,94%), giardini/verde pubblico (+12,18%), inquinamento/tutela ambientale (+30,30%) e pulizia strade (+55,26%), indice di un rinnovato interesse della cittadinanza per le questioni ambientali e di una grande attenzione alla cura del territorio in cui si vive.*

*Assolutamente invariate le voci del gruppo “**Organizzazione e attività comunale**”, mentre per la materia “**Cultura e turismo**” risultano in diminuzione le richieste relative alle attività culturali (-25,19%) ed in aumento quelle relative allo sport (+16,26).*

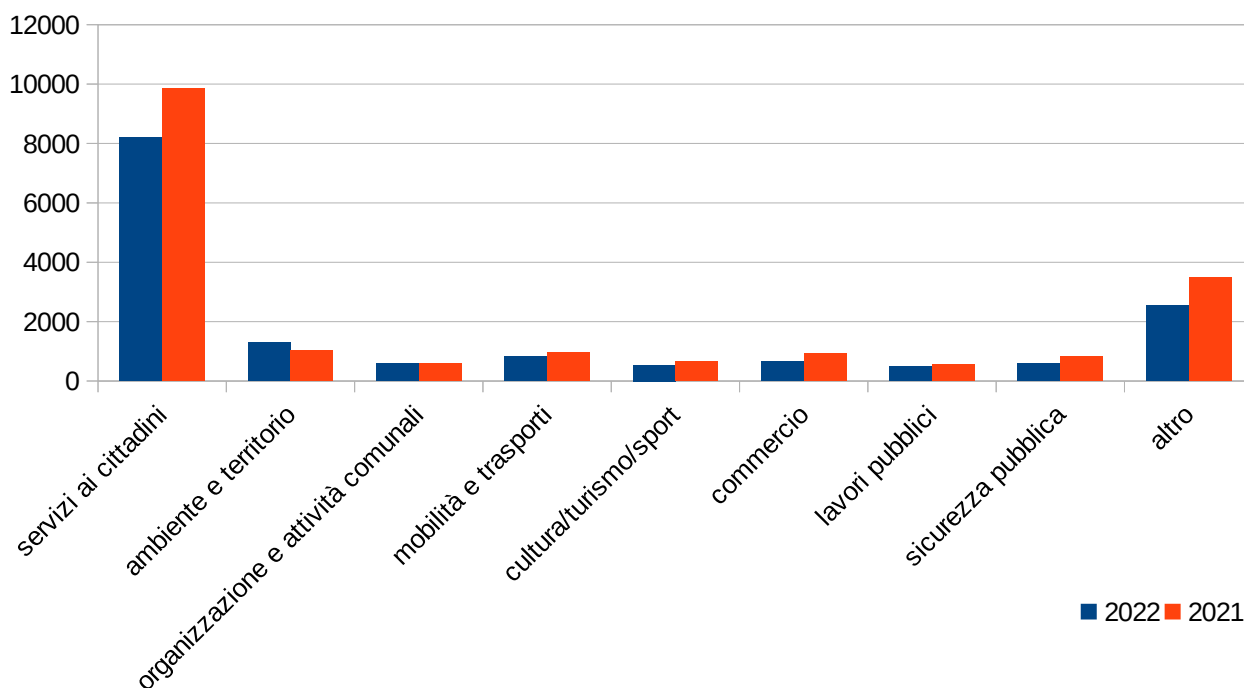
*Nel gruppo “**Mobilità e trasporti**” si registra una complessiva e contenuta flessione (-13,15%), trainata dalla diminuzione delle richieste relative alla mobilità urbana (-50,26%); in aumento sono le altre voci, ovvero “mobilità ciclabile” (+8,05%), “parcheggi” (+7,59%), “trasporti” (+37,21%).*

*I “**Lavori pubblici**” passano da 552 nel 2021 a 479 nel 2022 (-13,22%), e un decremento registra anche il gruppo “**Commercio**”: 661 rispetto a 914 del 2021, pari a*

-27,68%.

La voce “**Sicurezza urbana**”, in diminuzione rispetto all’anno precedente, registra anche le richieste di informazioni relative alla possibilità di rimuovere scritte e graffiti da facciate di edifici privati, con la collaborazione del Comune che anche per il 2022 e per il 2023 offre tale servizio in forma gratuita fino ad esaurimento del fondo messo a disposizione per tali interventi. Da quando è stata attivata questa azione, prevista già nel Patto per Trento città sicura e molto apprezzata dalla cittadinanza, 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.

Grafico 5: Raffronto per “Materia” tra 2021 (colonna rossa) e 2022 (colonna blu)



PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti

Dati generali

Nel 2022 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale **2.643** comunicazioni, suddivise in 2.563 segnalazioni, 7 reclami e 73 suggerimenti. Rispetto alle 3.410 comunicazioni dello scorso anno si è registrato una diminuzione del 22,49%.

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 2013 – 2022 fa notare come nel 2022 ci sia stata una decrescita rispetto al 2021, ma una sostanziale continuità con ultimi anni, con un andamento progressivamente in crescita, pur con alcune fisiologiche flessioni (Grafico 6).

Tabella 8: Totale comunicazioni nel decennio 2013-2022

ANNO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
COMUNICAZIONI	1.397	1.486	1.923	2.576	2.108	2.473	2.922	2.274	3.410	2.643

Grafico 6: Comunicazioni: andamento nel decennio 2013-2022

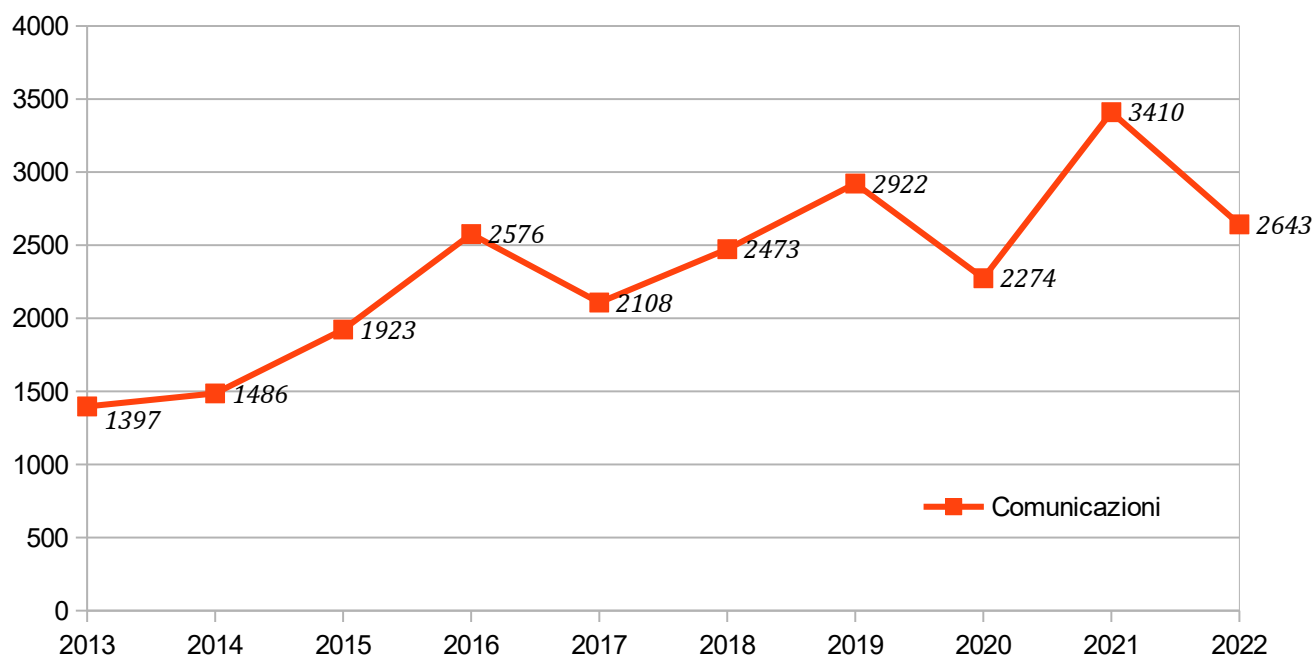


Tabella 9: Comunicazioni presentate alle diverse strutture comunali - Anno 2022

COMUNICAZIONI	URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE
SEGNALAZIONI	2.395	87	81	2.563
RECLAMI	1	6		7
SUGGERIMENTI	70	3		73
TOTALE	2.466	96	81	2.643

L'URP ha raccolto 2.466 comunicazioni pari al 93,30%, del totale. Le restanti sono state raccolte dai Servizi di merito (96, pari al 3,63%) e dalle Circoscrizioni (81, pari al 3,06%) (Tabella 9).

I Servizi comunali che, oltre all'Urp, hanno raccolto segnalazioni, reclami, suggerimenti sono:

- Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni: 81 segnalazioni, 1 reclamo e 3 suggerimenti;
- Servizio Biblioteca e Archivio storico: 5 segnalazioni e 5 reclami;
- Corpo Polizia locale: 1 segnalazione.

Le Circoscrizioni hanno raccolto 81 segnalazioni.

3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti

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 1.509 pari al 57,09% del totale. Seguono le 470 e-mail con il 17,78%, la linea telefonica collegata al centralino comunale con il 14,07%, il front office con il 6,62% (Tabella 10).

Il Servizio Pubbliche relazioni gestisce in forma esclusiva i canali socials del Comune di Trento, sui quali sono state postate 57 comunicazioni, ed il form "Aiutaci a migliorare", che ha registrato 26 comunicazioni.

Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2021-2022

Modalità di contatto		2022	%	2021	%
Numero verde		26	0,99	39	1,14
Linea telefonica		372	14,07	405	11,87
Front office		175	6,62	119	3,49
Sul posto		3	0,11		
Scritto	e-mail	470	17,78	437	12,82
	SensoRcivico	1.509	57,09	2.273	66,65
	Bussola	5	0,19		
	Socials	57	2,16	64	1,88
	Aiutaci a migliorare	26	0,99	73	2,15
Totale		2.643	100	3.410	100

3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi, Circoscrizioni

Nella Tabella 11 si è provveduto ad aggregare per materia ed a classificare per argomento le **2.643** comunicazioni pervenute nell'anno 2022 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. 2022	TOT. 2021	%
AMBIENTE E TERRITORIO	Animali	18	-	-	18	44	-59,09
	Disinfestazioni	49	-	1	50	66	-24,24
	Gestione rifiuti	252	1	10	263	479	-45,09
	Giardini/Verde pubblico	291	-	6	297	427	-30,44
	Inquinamento/Tutela ambientale	82	-	2	84	67	+25,37
	Pulizia strade	118	-	1	119	110	+8,18
Totale		810	1	20	831	1.203	-30,92
COMMERCIO	Attività economiche	1	-	-	1	7	-85,71
	Fiere e mercati	1	-	-	1	0	+100
Totale		2	-	-	2	7	-71,43
CULTURA, TURISMO E SPORT	Sport e impianti sportivi	-	-	1	1	5	-80
	Turismo e tempo libero	1	-	-	1	1	-
	Cultura	-	-	2	2	1	+100
Totale		1	-	3	4	7	-42,86
LAVORI	Illuminazione/Semafori	307	-	6	313	327	-4,28

PUBBLICI	<i>Manutenzione strade</i>	393	1	3	397	634	-37,38
	<i>Opere pubbliche non stradali</i>	100	-	8	108	92	+17,39
	<i>Opere stradali</i>	3	-	-	3	7	-57,14
	<i>Reti acque bianche e nere</i>	182	-	1	183	230	-20,43
	<i>Segnaletica stradale</i>	273	-	11	284	308	-7,79
Totale		1258	1	29	1288	1.598	-19,40
MOBILITÀ E TRASPORTI	<i>Mobilità ciclabile/C'entro in bici</i>	25	-	5	30	23	+30,43
	<i>Mobilità urbana</i>	49	-	4	53	42	+26,11
	<i>Parcheggi</i>	22	-	2	24	32	-25
	<i>Trasporti e fermate bus</i>	30	-	4	34	33	+3,03
Totale		126	-	15	141	130	+8,46
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	<i>Servizi ed uffici</i>	1	-	-	1	3	-66,67
Totale		1	-	-	1	5	-80
SERVIZI AL CITTADINO	<i>Affari demografici/Decentramento</i>	10	-	1	11	17	-35,29
	<i>Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili</i>	4	-	-	4	6	-33,33
	<i>Biblioteche</i>	6	5	-	11	2	+450
	<i>Attività sociali</i>	1	-	-	1	3	-66,67
	<i>Edilizia privata</i>	5	-	1	6	7	-14,28
	<i>Servizi funerari e cimiteriali</i>	10	-	-	10	15	-33,33
	<i>Tributi/Tariffe</i>	10	-	-	10	9	+11,11
	<i>Sito</i>	6	-	1	7	31	-77,42

	internet/Comunicazione/Rete civica						
Totale		52	5	3	60	95	-36,84
SICUREZZA PUBBLICA	Competenze Polizia Locale - Violazioni	182	-	1	183	192	-4,69
	Sicurezza urbana - Vivibilità e decoro urbano	131	-	1	132	168	-21,43
Totale		313	-	2	315	360	-12,5
BENI COMUNI	Beni comuni	-	-	1	1	5	-80
Totale generale		2563	7	73	2643	3.410	-22,49

Si può osservare che quasi tutti gli argomenti hanno evidenziato un decremento delle comunicazioni rispetto al 2021. In aumento solo la voce “mobilità e trasporti” (+8,46%).

La maggior parte delle comunicazioni ha comunque riguardato i “**Lavori pubblici**”: 1.288, contro le 1.598 dell’anno precedente. Di queste comunicazioni 397 riguardano la manutenzione delle strade, 313 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 284 la segnaletica, 183 le reti delle acque bianche e nere, 108 le opere non stradali e 3 le opere stradali.

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati ad “**Ambiente e territorio**”: 831 contro le 1.203 del 2021, così ripartite: 297 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 263 relative alla gestione dei rifiuti, 119 alla pulizia strade, 18 alla gestione e al possesso di animali, 50 a problemi di disinfezione e 84 di inquinamento ambientale. Tutte le voci sono in diminuzione tranne la voce inquinamento/tutela ambientale e pulizia strade.

Sono state 141, in aumento rispetto alle 130 del 2021, le comunicazioni in tema di “**Mobilità e trasporti**”, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (30), la mobilità urbana e alternativa (53), i parcheggi (24) e il trasporto (34). Numerose sono state le segnalazioni relative all’utilizzo dei monopattini, introdotti nel 2021, per i quali sono stati segnalati comportamenti scorretti e parcheggi non conformi alle regole (38).

La voce “**Sicurezza pubblica**” registra 315 comunicazioni, in leggera diminuzione rispetto alle 360 del 2021, ripartite in 183 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e 132 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. Alla voce “sicurezza urbana” sono state anche registrate le segnalazioni di graffiti e scritte su immobili, privati e pubblici.

Sono state 60, in lieve flessione rispetto alle 95 del 2021, 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.

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 85,85%, ovvero 2269 comunicazioni. Oltre i termini sono state chiuse 232 comunicazioni. Sono tuttora in fase di definizione 142 comunicazioni (Tabella 12).

Rispetto ai tempi fissati dal Manuale, 15 o 30 giorni, la risposta ha rispettato i tempi, con chiusure rispettivamente a 9,52 giorni e a 11,67 giorni (Tabella 13).

Tabella 12: Percentuali di risposta: raffronto anni 2018 - 2019 - 2020 - 2021 - 2022

Anno	2022	%	2021	%	2020	%	2019	%	2018	%
Risposte entro i termini	2269	85,85	2.962	86,88	2.039	89,67	2.538	86,86	2.243	90,70
Risposte oltre i 30gg	32	1,21	41	1,20	12	0,53	22	0,75	7	0,29
Risposte oltre i 15gg	200	7,57	314	9,20	168	7,39	293	10,03	198	8
Risposte in attesa di definizione	142	5,37	93	2,72	55	2,41	69	2,36	25	1,01
TOTALE	2.643	100	3.410	100	2.274	100	2.922	100	2.473	100

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

Anno	2022	2021	2020	2019	2018
<i>Tempi medi di risposta rispetto ai 30gg</i>	11,67	10,92	7,85	10,15	10,67
<i>Tempi medi di risposta rispetto ai 15gg</i>	9,52	11,86	11,85	12,35	6,44

Nel 2022 l'URP ha gestito in forma esclusiva 69 comunicazioni: 55, con chiusura fissata a 15 giorni, sono state chiuse con un tempo medio di risposta di 0,4; le restanti 14, con chiusura fissata a 30 giorni, sono state chiuse con un tempo medio di 1,07.

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. L'Ufficio relazioni con il pubblico, ideale anello di collegamento tra il cittadino e l'Amministrazione, supporta la funzione di diffusione e promozione, coordinamento ed istruttoria delle proposte, così come previsto dal Regolamento, collaborando con la struttura che si occupa della cura dei beni comuni. Attualmente è collocata all'interno del Servizio gabinetto e pubbliche relazioni, ed in particolare la collaborazione con l'Urp trova ancora maggiore spessore considerando l'appartenenza al medesimo Ufficio relazioni con il pubblico e partecipazione da luglio 2022.

Nel corso del 2022 sono stati approvati 17 patti di collaborazione: 11 derivanti da proposte arrivate nel corso dello stesso anno, 6 derivanti da proposte presentate nel 2021. Altre 4 proposte arrivate nel 2022 sono ancora in fase di elaborazione.

Per quanto riguarda le adesioni semplici, ovvero le iniziative semplificate per promuovere progetti concreti di cura dei beni comuni urbani:

- Al mio quartiere ci penso anch'io, per attività di pulizia su specifiche aree della città: n. 29 adesioni;*
- Adotta un'aiuola, per attività di cura e manutenzione di piccole aree verdi: n. 6 nuove adesioni;*
- Alla mia scuola ci penso anch'io, per attività di cura e di abbellimento degli edifici scolastici: n. 50 proposte da parte di scuole primarie, tutte riconducibili alle azioni di abbellimento nell'ambito del Progetto Stra.bene;*
- N. 5 le proposte nell'ambito dei "Ritocchi urbani".*

4.2 SPID

Prosegue il servizio su appuntamento - molto richiesto dai cittadini - che offre loro 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.

Nel 2022, presso l'URP, sono stati 1.012 i contatti al front office di terzo livello, quindi attribuibili ad attivazioni SPID o comunque a interventi complessi di supporto. In effetti sono molti i contatti relativi alla richiesta di supporto per utilizzare e mantenere il proprio Spid (accesso con Spid, cambio o reset password, caricamento di documenti scaduti, funzionamento dell'App di Lepida, ecc...). Questi ultimi contatti, che perlopiù sono al front office, ma che molte volte vengono richiesti telefonicamente, risultano sempre piuttosto impegnativi, lunghi in termini di tempo oltre che frequenti e numerosi: le richieste totali di informazioni relative allo SPID (2.534) costituiscono il 16,15% del totale delle informazioni ed in particolare questi si configurano come contatti di secondo e terzo livello (2.250 su 2.534).

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".

È proseguita la collaborazione con il Progetto mobilità per le iniziative "**Targa la bici**" e "**C'entro in bici**".

Con riferimento al servizio di "**C'entro in bici**", nel 2022 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 13 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.

L'URP è stato ancora il riferimento per il ritiro dei bidoncini per la raccolta dell'olio esausto domestico messo a disposizione dei propri utenti da parte di Dolomiti Ambiente.